

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
PULO ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh :
FAZIL MAULANA
NIM. 160802130**

**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
2021 M / 1442 H**

PERYATAAN KEASLIAN BERKAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fazil maulana
NIM : 160802130
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Cucum, 07 Juli 1997
Alamat : Dusun Lampoh Putra

Dengan ini saya nyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
- 2. Tidak melakukan Plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin milik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2021

Yang menyatakan



Fazil Maulana

NIM. 160802130

PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
PULO ACEH

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:

FAZIL MAULANA
NIM. 160802130

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dra. Tasnim Idris, M.Ag.
NIP. 195912181991032002


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

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT

PULO ACEH

SKRIPSI

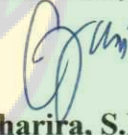
Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/:
Senin, 02 Agustus 2021
Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Dra. Tasnim Idris, M.Ag.
NIP. 195912181991032002

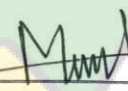
Sekretaris,


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

Penguji 1,


Eka Januar, M.Soc.Sc.
NIP.198401012015031003

Penguji 2,


Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP.198411252019032012

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


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

ABSTRAK

Keberadaan suatu unit organisasi pemerintahan terutama di daerah terpencil belum memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan. Terutama untuk mengukur sarana dan prasarana serta fasilitas umum lainnya yang sangat penting. Permasalahan yang terjadi adalah adanya sebuah pelayanan namun tidak seperti pelayanan kantor Camat pada umumnya serta fasilitas kantor camat seperti komputer, printer, lemari, meja, ditambahnya lagi dengan keadaan kantor yang sangat meperihatinkan. Maka oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas dan kendala pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh sudah tertata secara sistematis dimana proses pelayanan sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Akan tetapi kendala yang masih dihadapi adalah kurangnya sarana dan prasarana seperti akses transportasi laut serta darat dimana jalan yang ditempuh oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan sangat tidak baik. Disamping itu gedung kantor yang tidak terawat, serta tidak adanya ruang tunggu, meja kerja yang tidak memadai, jaringan telpon dan internet yang terbatas. Secara umum pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh sudah dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu proses pelayanan diharapkan berada di kantor Camat yang berlokasi di Pulo Aceh namun pelayanan kantor Camat selama ini berjalan di kantor APDESI (Asosiasi Perangkat Desa Se-Indonesia) yang beralamat di Punge, Banda Aceh. Sehingga membuat masyarakat tidak nyaman serta menyulitkan dalam mengurus segala keperluannya.

Kata Kunci: *Analisis Pelayanan Publik kantor Camat Pulo Aceh*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran 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 sanjung-sajikan ke-pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian, karena beliaulah kita dapat merasakan betapa bermakna dan sejuaknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Adapun judul skripsi ini, yaitu: “Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Pulo Aceh”.

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 Fatimah dan ayahanda tercinta Ramli 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 Hendra, S.P., dan Suwardi, A.Md., (Abang) dan Mauliani (Adik) beserta kawan-kawan, Rizqi Hidayat Mizan, Nazarul Munzir, Ozi Mahdian Putra, Rais Ulhaq, Amrul Fadhil, Jeri Ramadhan, Dedi Arifka, dan teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberi dukungan dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

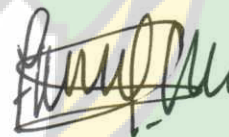
Dalam penulisan skripsi ini peneliti tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan, namun semua itu dapat penulis selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan selesainya skripsi ini, peneliti turut mengucapkan ribuan terima kasih yang tak terhingga kepada:

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. Dr. S. Amirulkamar, M.M., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, mendidik, memberi saran dan motivasi.
5. Ramli (Ayah) dan Fatimah (Ibu) yang telah mengasuh, mendidik, membina, membimbing, serta selalu mendoakan peneliti sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi.
6. Dra. Tasnim Idris, M.Ag. selaku pembimbing pertama dan Cut Zamharira, S.IP., M.AP., 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. Mawardi, S.E., selaku Camat dan Agus Sunarno, SKM., selaku Sub Bag Umum dan Kepegawaian beserta seluruh staf di Kantor Camat Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar 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, 20 Juli 2021
Penulis,



Fazil Maulana
NIM. 160802130



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1 Jenis Penelitian	6
1.5.2 Fokus Penelitian.....	6
1.5.3 Lokasi Penelitian	7
1.5.4 Jenis dan Sumber Data.....	8
1.5.5 Informan Penelitian	9
1.5.6 Teknik Pengumpulan Data	9
1.5.7 Teknik Analisis Data	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kajian Teori	17
2.2.1. Teori Pelayanan Publik.....	17
2.2.2. Teori Organisasi.....	19
2.2.3. Teori Sumber Daya Manusia.....	21
2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.3 <i>Framework</i> (Kerangka Pemikiran)	26

BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	27
3.2 Keadaan Geografi Kecamatan Pulo Aceh	27
3.3 Profil Kantor Camat Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar	33
3.4 Visi dan Misi	33
3.5 Tugas Pokok dan Fungsi	34
3.6 Struktur Organisasi	38

BAB IV DATA DAN HASIL PEMBAHASAN

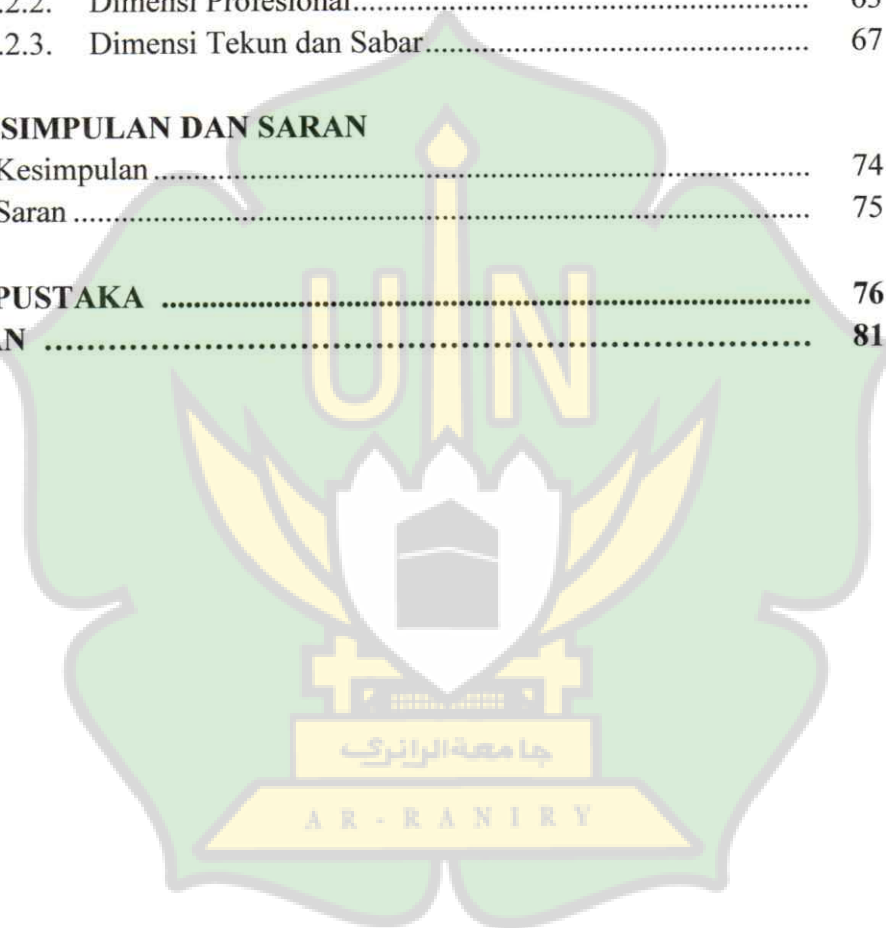
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
4.1.1.	Dimensi Sarana.....	39
4.1.2.	Dimensi Prasarana	45
4.1.3.	Dimensi Fasilitas Pelayanan.....	51
4.2	Akhlakul Karimah, Profesional, Tekun dan Sabar	58
4.2.1.	Dimensi Akhlakul Karimah.....	58
4.2.2.	Dimensi Profesional.....	63
4.2.3.	Dimensi Tekun dan Sabar.....	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	74
B.	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	76
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	81
-----------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Sarana, Prasarana, dan Fasilitas Pelayanan

Tabel 1.2 Indikator Prilaku Aparatur Pelayanan

Tabel 1.3 Informan Penelitian

Tabel 2.1 Kerangka Berfikir

Tabel 3.1 Pegawai PNS dan Non PNS



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Pulo Aceh.....	38
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara di Kantor Camat Pulo Aceh
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara kepada Masyarakat Selesai
Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitia
Lampiran 4 : Surat balasan Penelitian
Lampiran 5 : Dokumentasi Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, prasarana mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah, dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia yang timbul akibat adanya kegiatan di suatu daerah. Oleh karena itu, prasarana tersebut tidak mungkin disimpan dan digunakan hanya pada saat diperlukan dan harus selalu dapat digunakan dimanapun dan kapan pun agar tidak kehilangan manfaatnya. Saat ini, keberadaan dan ketersediaan prasarana transportasi telah masuk dalam ranah pelayanan publik, dimana pelayanan publik dimaksudkan untuk mempertemukan kebutuhan dasar antara pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang mana merupakan hak seluruh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik.¹

Keberadaan suatu unit organisasi pemerintahan terutama di daerah terpencil belum memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan. Terutama untuk mengukur sarana dan prasarana serta fasilitas umum lainnya yang sangat penting, seperti sarana telepon, kendaraan darat dan laut. Adapun prasarana yang harus disediakan terdiri dari jalan, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan meja pelayanan dan ketersediaan toilet sedangkan fasilitas pelayanan yang diperbaiki adalah ukuran ruang kerja,

¹ Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Pasal 6 Tahun 2015

kursi, meja kerja, komputer dan printer. Mengenai perilaku aparat dalam hal pelaksanaan pelayanan publik masih sangat kurang, baik itu dari segi, professional, serta sifat tekun dan sabar aparatur dalam pelayanan publik pada kantor Camat Pulo Aceh masih harus ada perbaikan dengan cara melakukan bimbingan serta sosialisasi.

Karena masih terdapat petugas pelayanan yang tidak disiplin berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Namun dalam hal pengawasan penyelenggaraan pelayanan pada kantor Camat Pulo Aceh masih perlu peningkatan baik itu pengawasan internal yang terdiri dari atasan langsung dan pegawai fungsional, adapun dalam pengawasan eksternal melibatkan DPRK, masyarakat dan Ombudsman.²

Berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa Pemerintah Kabupaten Aceh Besar sebagai penyelenggara utama pelayanan publik perlu melayani kebutuhan publik dengan cara yang sebaik-baiknya, untuk mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik harus dilakukan secara professional, seiring perkembangan harapan publik dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).³

Upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat Kabupaten Aceh Besar dari

² Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Pasal 34 Tahun 2015 Tentang "Pengawasan Pelayanan

³ Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 Tentang "Pelayanan Publik

maladministrasi, maka perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁴

Instansi pemerintah untuk mencapai pelayanan maksimal harus memiliki keterampilan tertentu, seperti tanggap dalam memberikan pelayanan, mampu menggunakan teknologi dalam proses pelayanan, sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya secara detail, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami masyarakat, serta mampu menangani keluhan masyarakat dengan profesional. Pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, apabila keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik maka kantor Camat yang akan dapat meraih manfaat yang besar berupa kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat oleh pihak aparat instansi dapat berpedoman pada variable pelayanan, seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

Selama ini kantor Camat Pulo Aceh 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

⁴ Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 tentang pelayanan publik

diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada awal bulan November 2020 di kantor Camat Pulo Aceh, penulis menemukan masalah terkait kualitas dan berbagai kendala dalam pelayanan publik yaitu mengenai sarana, prasarana, fasilitas kantor dan kinerja pegawai yang belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat seperti komputer, printer keterbatasan kuota pegawai, jalan masih rusak, transportasi laut, sehingga membuat masyarakat dan pegawai merasa tidak puas dan efektif dalam pelaksanaan pelayanan.⁵

Pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Camat Pulo Aceh 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.⁶ Dalam hal Pelayanan Publik bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas dan kendala pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.⁷

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan umum tersebut dengan judul, **“Analisis**

⁵ Observasi Penelitian pada Tanggal 04 November 2020

⁶ Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Pustaka, 2005), hlm. 53 54.

⁷ Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 135.

Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pulo Aceh”, guna mendukung pemerintahan di Kantor Camat Pulo Aceh.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan permasalahan yang perlu dikaji dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pulo Aceh?
2. Apa saja kendala dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pulo Aceh?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pulo Aceh.
2. Untuk menganalisis kendala dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pulo Aceh.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka kegunaan yang diharapkan dari hasil Penelitian yang telah dilaksanakan ini, yaitu :

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan melahirkan konsep-konsep dalam ilmu administrasi khususnya bidang pelayanan publik dengan gambaran sumbe sumber yang dibutuhkan dalam pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik yang

terdiri dari aspek kegunaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara khususnya kepada Pemerintah Aceh Besar dan Pemerintah Aceh.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data, menganalisis data, dan menafsirkan data yang diperoleh melalui pengamatan sendiri. Terdapat beberapa definisi untuk memperoleh gambaran yang luas dan dalam mengenai penelitian kualitatif.

David Williams (dalam Moleong,) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah ‘pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Definisi ini hanya mempersoalkan satu aspek yaitu aspek alamiah, yang mana lebih mengutamakan latar alamiah, metode alamiah dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah.⁸ Dalam definisi ini peneliti dituntut untuk tertarik secara alamiah terhadap fokus masalah yang diambil oleh peneliti untuk ditindak lanjuti. Pada dasarnya deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan.

1.5.2. Fokus Penelitian

1. Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan Dengan Dimensi Dan Indikator Sebagai Berikut:

⁸ LexyJ. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosda karya, (2014.Hal 5).

Tabel. 1.1 Indikator Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan

No	Dimensi	Indikator
1	Sarana	a. Sarana Telepon b. Multi Media
2	Prasarana	a. Jalan b. Ketersediaan Ruang Tunggu c. Ketersediaan Toilet
3	Fasilitas Pelayanan	a. Kursi Dan Meja Kerja b. Computer c. Printer

Sumber: Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Pasal 40 tahun 2015
Tentang Pelayanan Publik

3. Prilaku aparat dalam pelaksanaan pelayanan dengan dimensi dan indikator sebagai berikut:

Tabel. 1.2 Indikator Prilaku Aparatur Pelayanan

No	Dimensi	Indikator
1	Akhlakul Karimah	a. Jujur b. Rendah hati
2	Professional	a. Kreativitas b. Responsivitas
3	Tekun dan Sabar	a. Sikap Melayani b. Mendahulukan c. Kepentingan Masyarakat

Sumber: Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Pasal 34 Tahun 2015
Tentang Pelayanan Publik

1.5.3. Lokasi Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian di Kecamatan Pulo Aceh khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik, tentu tidak lepas dari berbagai alasan. Adapun yang menjadi alasan peneliti memilih lokasi penelitian di kantor Camat Pulo Aceh adalah karena kantor Camat Pulo Aceh merupakan wilayah pesisir yang masih sangat tertinggal dari pada kecamatan-kecamatan lain yang ada di

Kabupaten Aceh Besar. Dalam penelitian ini peneliti melakukan juga pertimbangan secara geografis. Faktor geografis sebagai alasan pemilihan lokasi penelitian karena Kecamatan Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar adalah Kecamatan Pesisir yang masih sangat tertinggal, dimana dengan lokasi demikian prosedur pelayanan sering tidak berjalan sebagai mana mestinya.

1.5.4. Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data informasi yang bermakna dan dapat berupa tulisan, gambar, suara, angka, dan kombinasinya. Dalam riset pendekatan kuantitatif, data yang diperlukan ialah data dalam bentuk kuantitas yang diwakili dengan menggunakan angka (*numeric*). Data riset dibagi menjadi data primer dan data sekunder:

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti. Data ini dapat diambil melalui wawancara dan observasi terhadap informan penelitian. Penelitian menggunakan data primer untuk mendapatkan informasi langsung tentang pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh. Hasil data yang diambil dengan wawancara kepada informan (pihak-pihak yang menguasai permasalahan yang diteliti) dan observasi tentang pelayanan publik yang dilakukan di kantor Camat Pulo Aceh.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bentuk dari sekunder ini biasa

berupa catatan tentang pelayanan publik, buku literatur tentang profil daerah penelitian, dokumen dan laporan terkait tentang pelayanan publik. Data sekunder ini dibutuhkan untuk melengkapi dan menunjang data primer yang berhubungan dengan permasalahan di dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana proses yang dilakukan pihak pemerintahan Kecamatan Pulo Aceh terkait pelayanan publik yang dipraktekkan selama ini.

1.5.5. Informan Penelitian

Tabel 1.3 Daftar Informan Penelitian

No.	Jabatan	Jumlah Wawancara
1.	Camat Pulo Aceh	1
2.	Pegawai Kantor Camat Pulo Aceh	2
3.	Masyarakat Pulo Aceh	5
Jumlah		8

Sumber : Data Di Olah Tahun 2021

1.5.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.⁹ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

⁹Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, (2016. 224).

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan.¹⁰ Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh data tentang pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara semi terstruktur yaitu wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Peneliti memberikan pertanyaan kepada informan namun dapat berkembang dan lebih bebas sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan oleh informan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yaitu Bapak Camat dan pegawai serta masyarakat terkait pelayanan publik pada kantor Camat Pulo Aceh.

2. Observasi

Observasi adalah suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi sangat dibutuhkan. Salah satu alasan penggunaan metode observasi dalam penelitian kualitatif adalah memungkinkan melihat dan mengamati sendiri fenomena yang terjadi pada saat penelitian, kemudian mencatat perilaku dan kejadian

¹⁰ LexyJ. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosda karya, (2014:186).

sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif, dimana pada pelaksanaannya peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati, dan hanya sebagai pengamat independen.¹¹ Kegiatan observasi pada penelitian ini dilakukan pada awal bulan November 2020 di kantor Camat Pulo Aceh dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas yang terjadi di kantor Camat, upaya yang dilakukan oleh pegawai kantor Camat Pulo Aceh dalam melayani masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan sebagainya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.¹² Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari hasil observasi langsung ke kantor Camat Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar yaitu berupa data, foto, laporan kegiatan, atau segala bentuk dokumentasi yang merekam aktivitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh.

¹¹ LexyJ. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosda karya, (2014:174).

¹² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, (2016 :240).

1.5.7. Teknik Analisis Data

Sugiyono, mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif yang terdiri dari tiga kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan verifikasi.¹³

1. Pengumpulan data

Data yang muncul dalam wujud kata-kata dan bukan angka dikumpulkan melalui berbagai cara seperti observasi, wawancara, intisari dokumen, pita, rekaman biasanya diproses melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis.

2. Data *reduction* (Reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema dan polanya, sebab data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dengan melakukan reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, (2016 :244).

selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dilakukan dengan bantuan computer dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.¹⁴

3. Data *display* (Penyajian data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.¹⁵

4. *Conclusion drawing* (Penarikan kesimpulan/verifikasi)

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menemukan makna data yang telah disajikan. Dari data-data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dan kemudian kesimpulan tersebut diverifikasi serta diuji validitasnya.

¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, (2016 :247).

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, (2016 :249).

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. Yuni Ilmi Kurniati, (2012), dengan Judul Tesis “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat” pada Universitas Terbuka Jakarta dengan jenis penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menjelaskan tentang bahwa kinerja pelayanan aparatur pemerintah yang dinilai dari beberapa indikator yaitu Responsivitas, Efektivitas, Efisiensi dan Keadilan. Secara umum kinerja aparatur terhadap pelayanan publik dapat diaktakan cukup baik walaupun masih terdapat kelemahan internal maupun eksternal. Sedangkan dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain kepemimpinan Camat cukup baik senantiasa berkoordinasi dengan aparatur dan motivasi kerja aparatur sudah cukup baik jika aparatur memiliki motivasi dan harapan yang tinggi akan pengembangan jenjang karier, Pendidikan dan pelatihan maupun tunjangan kinerja, kecerdasan emosional aparatur yang cukup baik maupun mengendalikan sikap dan perilaku dalam pelayanan serta partisipasi masyarakat yang cukup baik dalam hal kesadaran tertib administrasi public maupun pelaksanaan program pembagnunan, pemerintah dan kemasyarakatan. Penelitian

relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Adapun persamaannya yaitu sama-sama mengukur variable kualitas pelayanan publik dan lebih menekankan pada perilaku aparatur berdasarkan indikator. Adapun perbedaannya adalah tempat penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Ilmi Kurniati yaitu di Kecamatan Labuhan Badas. Sedangkan dalam penelitian indikator yang dipakai berbeda-beda juga dengan penelitian ini, dimana penelitian ini lebih kepada implimentasi terhadap Qanun yaitu Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik.¹⁶
3. Sri Hening Widyastuti, (2020), dengan Tesis “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor UPT Kota Surakarta”. pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Peneletian ini menggunakan metode logistik binari (binary logistic regression), uji ketepatan model regresi digunakan untuk menilai ketepatan model regresi dalam penelitian ini diukur dengan nilai Chi-Square dengan Uji Hosmer and Lemeshow. Berdasarkan hasil analisis regresi binary logistic diperoleh bahwa variabel independen yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, berasosiasi positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan nilai sig pada

¹⁶ (Skripsi), Yuni Ilmi Kurniati “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat” (2012), Universitas Terbuka Jakarta

Tamiang lebih besar bila dibandingkan dengan kenyataan yang mereka rasakan. Penelitian relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun persamaannya yaitu sama-sama mengukur variabel kualitas pelayanan publik. Adapun perbedaannya adalah tempat penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Asnidah (2011) yaitu di Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. Sedangkan dalam penelitian ini yaitu di Kecamatan Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar. Perbedaan lain yaitu jenis penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Asnidah (2011) adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif.¹⁸

2.2. Kajian Teori

2.2.1. Teori Pelayanan Publik

Secara etimologi Kamus Besar Bahasa Indonesia mengatakan pelayanan adalah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara professional dan proporsional.¹⁹

¹⁸ . (Tesis), Asnidah, “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang*” ,(2011) Universitas Terbuka Jakarta.

¹⁹ Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.

Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 tentang “Pelayanan Publik”, diberikan arti bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat di Kabupaten Aceh Besar atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela, Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.²⁰ Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

²⁰ Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.

Menurut Hayat, melayani secara keseluruhan merupakan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan public merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.²¹

Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

2.2.2. Teori Organisasi

Dalam teori organisasi terdapat berbagai macam pekerjaan sehingga diperlukan koordinasi agar aktifitas tersebut dapat berlangsung dengan baik, sehingga perlu dilakukan desain organisasi yang ideal berhubungan dengan kegiatan koordinasi dari bermacam pekerjaan yang ada dalam organisasi. Dalam pandangan Fahmi menyebutkan bahwa “Organisasi sebagai sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak dan tak terkecuali kepuasan baik bagi kepuasan bagi pemilinya.²² Teori organisasi menurut pandangan Hodge dan

²¹ Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.

²² Fahmi, 2016 (*Manajemen Sumber Daya Manusia*), Rosda Karya, Jakarta, hal:1 17

Anthony dalam Purwanto menyebutkan sebagai berikut:²³ Teori organisasi adalah sekelompok konsep, prinsip-prinsip dan hipotesis yang digunakan untuk menjelaskan komponen-komponen tersebut berlaku. Hal ini berarti teori organisasi dapat membantu kita memahami apa itu organisasi dan bagaimana organisasi berhubungan dengan lingkungannya, sedangkan teori manajemen adalah penjelasan dari praktek praktek manajemen, dengan kata lain menjelaskan bagaimana para manajer berperilaku. Organisasi adalah kemampuan untuk memanfaatkan kapasitas mental dari semua anggotanya guna menciptakan sejenis proses yang akan menyempurnakan organisasi, sedangkan menurut Senge Organisasi adalah di mana orang-orangnya secara terus-menerus mengembangkan kapasitasnya guna menciptakan hasil yang benar-benar mereka inginkan, di mana pola-pola berpikir baru dan berkembang dipupuk, aspirasi kelompok diberi kebebasan. Penerapan metode organisasi disamping pelaksanaan desentralisasi kewenangan pemerintah daerah, Aparatur Sipil Negara, juga perlu dilakukan menurut system sebagai perpaduan system prestasi kerja dengan system karir yang dititik beratkan pada system prestasi kerja. Hal ini diutarakan agar memberi peluang bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berprestasi tinggi untuk meningkatkan kemampuannya secara professional dan berkompetisi dalam kancah birokrasi organisasi. Kita tidak lepas dari tantangan-tantangan yang dihadapi pemerintah yang berada dipundak Aparatur Sipil Negara (ASN).²⁴

²³ Purwanto Ngalim, 2013 (Administrasi dan Supervisi Pendidikan), Remaja Rosdakarya, Jakarta, hal: 1.11

²⁴ Siagian, 2010, Manajemen Pengembangan Manusia, CV Affabeta, Bandung, hal: 136

2.2.3. Teori Sumber Daya Manusia

Teori Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu persoalan yang sangat penting dalam sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya. Oleh karena pentingnya peran manusia dalam organisasi agar mampu berkompetensi baik secara berjangka, jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda pemerintahan, dimana organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi yang lain. Menurut Bangun menyebutkan bahwa “SDM sebagai aset yang harus dikelola sesuai dengan kebutuhan organisasi harus memiliki kemampuan untuk memadukan berbagai pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh para anggotanya dengan sumber daya organisasi lainnya”.²⁵ Mereka membutuhkan waktu yang tidak sedikit untuk mempelajari guna memadukan Sumber Daya manusia (SDM) dengan perkembangan organisasi yang sedang berjalan. Pandangan Sedarmayanti menyebutkan bahwa “SDM adalah kebijakan dan praktek menentukan aspek “manusia” atau SDM dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian”.²⁶ Berbagai istilah yang dipakai untuk menunjukkan kemampuan SDM antara lain, SDM itu sendiri, kemampuan insani, kemampuan personalia, kemampuan kepegawaian, kemampuan perburuan, kemampuan tenaga kerja, administrasi personalia (kepegawaian) dan hubungan industrial.

²⁵ Bangun, 2013, Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, Erlangga, Jakarta, hal: 4

²⁶ Sedarmayanti, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, PT.Refika Aditama, Bandung, hal : 13.

2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Evans dan Lindsay kualitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu²⁷ :

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.

Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut²⁸:

1. Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu factor 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

²⁷ Fdokumen.com.document. *konsep kualitas pelayanan kualitas menurut evans dan Lindsay.*

²⁸ Hardiansyah, *kualitas kualiatas pelayanan publik*, (Yogyakarta: Gava Media 2011), hlm. 48.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
3. 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 di janjikan 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 Keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen. Kemudian dalam dimensi ini juga menyangkut kemampuan untuk melakukan pelayanan 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

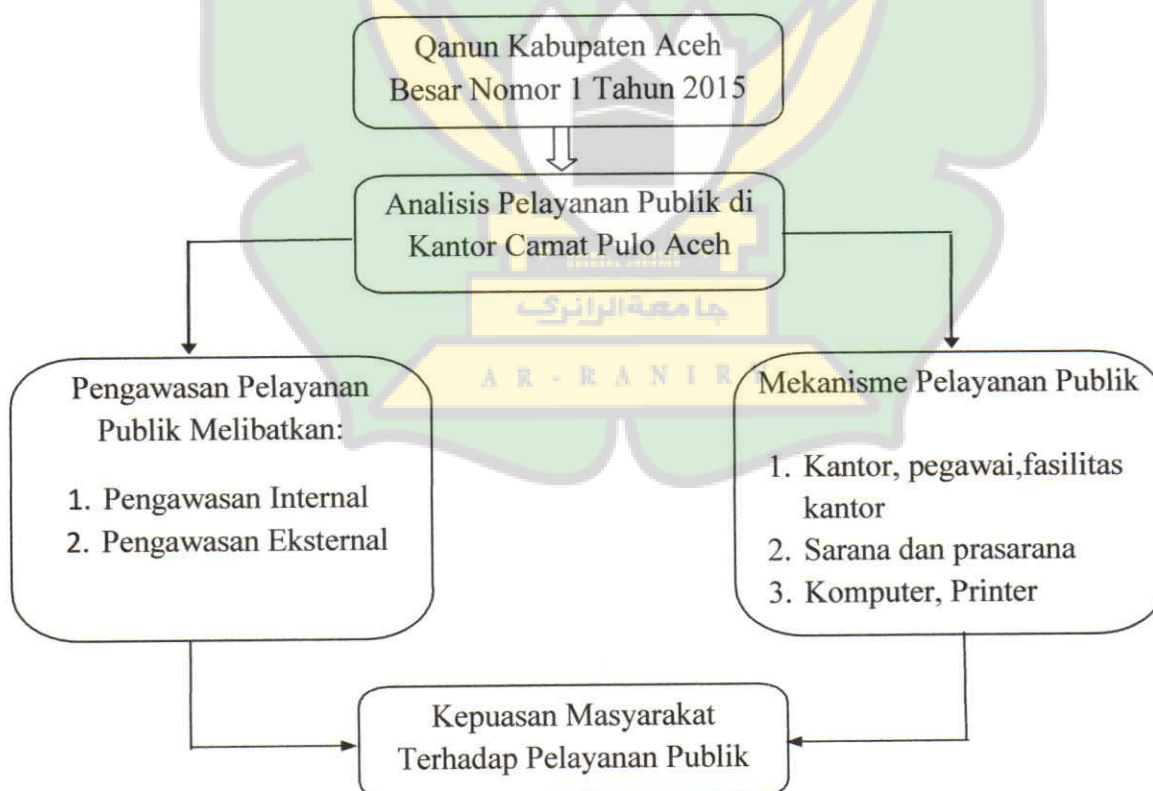
Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Beberapa strategi untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik, yaitu penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan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



2.3. 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 Analisis Pelayanan tersebut dapat dilihat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar.

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian



Sumber : Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015

BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1. Deskripsi Tempat Penelitian

Pulo Aceh adalah sebuah kecamatan di kabupaten Aceh besar, Provinsi aceh, Indonesia. Pulo Aceh merupakan daerah administrasi tingkat III yang terletak paling barat. 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.²⁹

3.2 Keadaan Geografi Kecamatan Pulo Aceh

1. Letak dan Batas Wilayah

Kecamatan Pulo Aceh merupakan salah satu dari 23 Kecamatan di Kabupaten Aceh Besar yang alamat ibu kotanya di Gampong Lampuyang Kecamatan Pulo Aceh, Kode Pos 23391. Luas wilayah Kecamatan Pulo Aceh 90,56 Km² (9,056Ha) (sumber BPS Kabupaten Aceh Besar 2020). Batas wilayahnya:

Kantor Camat Pulo Aceh merupakan salah satu Kecamatan di antara 23 Kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Besar yang beralamat

²⁹ PP nomor 19 tahun 2008 “ Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.”

di Desa Lampuyang Kecamatan Pulo Aceh. Telepon (0651) 92666. Luas wilayah Kecamatan Pulo Aceh, 90,56 Km² (9,056 Ha).³⁰ Batas wilayahnya.

- Sebelah Utara : Samudra Indonesia
- Sebelah Selatan : Samudra Indonesia
- Sebelah Barat : Samudra Indonesia
- Sebelah Timur : Selat Malaka

2. Keadaan Geografi

Kecamatan Pulo Aceh terbagi menjadi 17 desa : Mukim Pulo Breueh Utara, Desa Alue Desa Raya, Desa Lapeng, Desa Meulingge, Desa Rinon. Mukim Pulo Breueh Selatan, Desa Blang Situngkoh, Desa Gugop, Desa Lampuyang, Desa Lhoh, Desa Paloh, Desa Seurapong, Desa Teunom, Desa Ulee Paya, Mukim Pulau Nasi, Desa Alue Reuyeung, Desa Deudap, Desa Lamteng, Desa Pasi Janeng, Desa Rabo, jumlah penduduk kecamatan Pulo Aceh tahun 2020 sebanyak 4.403 Jiwa, yang tersebar di wilayah 17 Desa yang sudah disebutkan di atas.³¹

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh

³⁰ BPS Kabupaten Aceh Besar 2020.

³¹ BPS Kabupaten Aceh Besar 2020.

camat. Kecamatan Pulo Aceh bagian dari pemekaran Kecamatan Peukan Bada, Pada tahun 1984 Kecamatan Pulo Aceh resmi terbentuk, urutan camat yang pernah menjabat antara lain:

1. Zulkifli (1984-1991)
 2. Drs. Syamaun (1991-1993)
 3. Drs. Zulkifli (1993-1998)
 4. Drs. Zuhri Usman (1998-2005)
 5. Drs. Samsul Bahri (2005-2006)
 6. Drs. Sulaimi Ibrahim (2006-2010)
 7. Drs. Thabran (2010-2013)
 8. Munzir, BA (2013-2018)
 9. Yusra, SH (2018-2020)
 10. Mawardi A. SE (2020-Sekarang)
3. Keadaan Penduduk dan Mata Pencaharian

Penduduk merupakan titik sentral dalam pembangunan suatu kecamatan. Penduduk merupakan Sumber Daya yang paling penting bagi kemajuan suatu tempat. Penduduk menja di modal pembangunan dan juga dasar sekaligus sasaran semua kebijakan pembangunan kecamatan. Selain menjadi objek pembangunan penduduk juga menjadi subjek pembangunan. Kecamatan Pulo Aceh terletak di Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Penduduk merupakan suatu faktor yang dominan dalam membangun suatu wilayah, hal ini tergantung pada sumber daya manusia

pada Wilayah tersebut. Dengan baik kualitas Sumber daya Manusia maka pembangunan akan lebih maksimal. Gambaran umum tentang kependudukan Kecamatan Pulo Aceh sampai dengan Bulan Desember 2019 adalah sebanyak 4.403 jiwa dengan perincian Laki-Laki sebesar 2.372 jiwa dan Perempuan 2.031 jiwa. Penduduk kecamatan Pulo Aceh memiliki mata pencaharian pokok sebagai nelayan, tetapi banyak diantara mereka yang bekerja sebagai petani karena memiliki lahan sendiri. Bagi mereka yang tidak memiliki lahan maupun modal mereka lebih memilih untuk menjadi petani, selain petani ada juga yang bekerja sebagai buruh bangunan, dan buruh serabutan lainnya. Selain buruh ada pekerjaan lain seperti PNS, TNI, Pengusaha, tetapi jumlahnya hanya sedikit.

4. Keadaan Pemerintahan

Struktur pemerintahan di Kecamatan Pulo Aceh di pimpin oleh seorang Camat, pembentukan organisasi dan tata kerja kecamatan, dalam rangka pelaksanaan tugas dan kewenangan kecamatan, Camat di bantu oleh Perangkat Kecamatan yang terdiri dari Sekretariat, Seksi-Seksi dan kelompok-kelompok jabatan fungsional tertentu yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat. Sekretariat di pimpin oleh seorang Sekretaris, Seksi-Seksi terdiri dari Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong, Seksi Kesejahteraan Sosial serta Seksi Pelayanan. kelompok jabatan fungsional tertentu dikoordinir oleh seorang tenaga fungsional tertentu atau senior.

5. Keadaan Pegawai

Untuk menunjang pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Pulo Aceh sampai dengan tahun 2019 ini, Kantor Camat Pulo Aceh memiliki sumber daya manusia sebanyak 14 orang. Untuk lebih jelasnya, Kondisi Sumber Daya Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Pulo Aceh dapat di bagi berdasarkan Banyaknya PNS dan Non PNS menurut Jenis Kelamin, antarlain sebagai berikut:

Tabel 3.1: Pegawai PNS dan Non PNS Menurut Jenis Kelamin Tahun 2020

No.	Pegawai	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	PNS	12	0	12
2.	Non PNS	1	1	2
	Jumlah	13	1	14

Sumber : BPS Kabupaten Aceh Besar 2020.

6. Keadaan Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung aktivitas dalam suatu daerah, peranan sarana maupun prasarana sangat dibutuhkan, karena keberadaan sarana dan prasarana yang lengkap akan sangat membantu kelancaran suatu usaha ataupun kegiatan yang dijalankan. Jika dilihat dari jenisnya sarana maupun prasarana yang terdapat di Kecamatan Pulo Aceh masih sangat jauh dari kata baik. Untuk mendukung mobilitas penduduk dari satu gampong yang

lain di Pulo Aceh, diperlukan transportasi berupa jalan, karena selama ini kondisi jalan yang ada dalam keadaan rusak dimana kebanyakan jalan di Pulo Aceh aspalnya sudah mengelupas, namun akses di beberapa jalan desa di Pulo Aceh sudah tergolong bagus, lebar jalan hampir mencapai empat meter. Namun ada ruas jalan yang belum selesai dibuat dimana kondisi jalannya sangat membahayakan para pengguna jalan karena penuh batu-batuan kerikil yang licin.

Sarana kesehatan di Kecamatan Pulo Aceh masih jauh dari kata memadai, karena jumlah sarana kesehatan yang berupa puskesmas pembantu, maupun posyandu masih sangat kurang, dari 17 gampong di kecamatan Pulo Aceh hanya terdapat 1 puskesmas yang letaknya di gampong lampuyang dan 2 puskesmas pembantu yang terdapat di gampong Gugop dan Serapong. Sebagaimana pulau terpencil lainnya, sarana Pendidikan di Pulo Aceh sangat tertinggal jauh dan tidak memadai dari segi fasilitas Pendidikan maupun tenaga pendidik. Sarana Pendidikan yang masih kurang di kecamatan Pulo Aceh yaitu pustaka dan laboratorium masih sangat minim, untuk pustaka jumlah yang ada sangat sedikit dan umumnya mengandalkan buku hasil sumbangan pihak lain, sementara laboratorium sangat kekurangan alat-alat peraga seperti mikroskop, bahkan ada sekolah yang ada laboratorium yang tidak memiliki alat apapun didalamnya dan dijadikan Gudang. Kecamatan Pulo

Aceh memiliki 2 unit sekolah SMA, 2 unit sekolah SMP dan 5 unit sekolah SD.³²

3.3 Profil Kantor Camat Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar

Kantor Camat Pulo Aceh sebagai salah satu pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membebani tanggung jawab yang luas bagi lembaga pemerintahan di tingkat daerah.³³ 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 Pulo Aceh dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diharapkan masyarakat selama ini. Berikut gambaran umum dari Kantor Camat Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar.

3.4 Visi dan Misi

1. Visi

Terwujudnya Pelayanan Yang Prima Di Kantor Kecamatan Pulo Aceh.

2. Misi

- a. Meningkatkan Sumber Daya Staf Kecamatan Yang Profesional
- b. Menciptakan Kantor Camat Yang Nyaman

³² BPS Kabupaten Aceh Besar 2020.

³³ Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat

1. Kecamatan mempunyai fungsi.

- a. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan rumah tangga kecamatan.
- b. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.
- c. Perumusan kebijaksanaan teknis penyelenggaraan pemerintahan kecamatan.
- d. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- e. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
- f. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- g. Pengoordinasian pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum.
- h. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan umum di tingkat kecamatan
- i. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Mukim dan Gampong
- j. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan Gampong

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan mengevaluasi data pemerintahan mukim dan gampong, pertanahan, sarana dan prasarana fisik serta menyiapkan bahan-bahan bimbingan/petunjuk, monitoring dan supervisi pelaksanaan pemilihan Imuem Mukim dan Keuchik dan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong

Mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan pengendalian dan evaluasi memberdayakan pembangunan ekonomi produktif, usaha pertanian dan tanaman pangan, perikanan dan kelautan, peternakan, kerajinan industri kecil, koperasi, pemberdayaan perempuan dan PKK sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum

Mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan pembinaan, pengendalian dan mengumpulkan, mengolah, menganalisis data sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan politik dalam negeri, ideologi negara, kesatuan bangsa, ketertiban dan ketenteraman, dan lingkungan hidup sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

7. Seksi Pelayanan

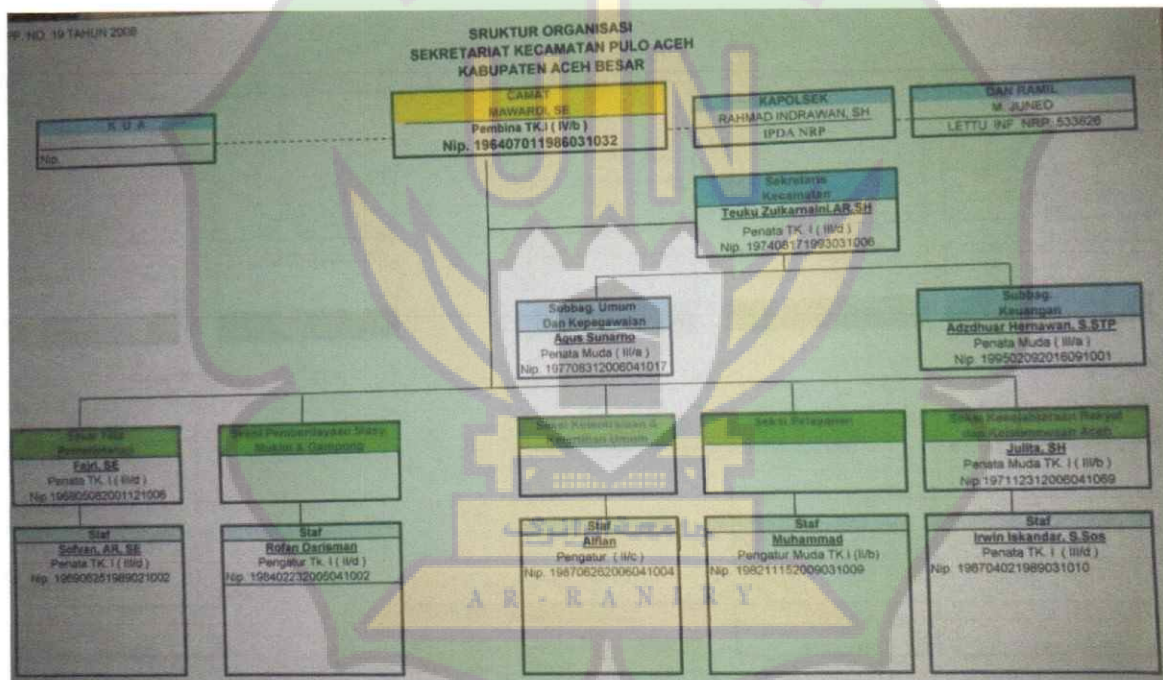
Mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan administrasi perizinan maupun nonperizinan, pelayanan informasi, fasilitasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), fasilitasi pelayanan pencatatan sipil sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas

penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

8. Seksi Kesejahteraan Rakyat dan Keistimewaan Aceh

Mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan Keistimewaan Aceh sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3.6 Struktur Organisasi



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Kepegawaian Kantor Camat Pulo Aceh 2020

BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1. Dimensi Sarana

Secara Umum, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi. Seperti, jalan, tempat kerja, dll. Dalam bidang transportasi darat kita dapat menyebut mobil dan motor sebagai sarana transportasi karena digunakan secara langsung oleh orang. Sedangkan fasilitas pendukung seperti jalan dapat kita sebut sebagai prasarana.

Berdasarkan Qanun Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 tentang pelayanan publik menjelaskan pengelolaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan dilakukan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, berkesinambungan dan bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan penggantian sarana, prasarana fasilitas pelayanan publik. Pengelolaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan harus memperhatikan kenyamanan, rasa aman, ketertiban, kebersihan, gender, wanita hamil, orang cacat, dan usia lanjut. Untuk mengukur dimensi sarana dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Pulo Aceh.

Hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Kecamatan Pulo Aceh sangat tertinggal dibandingkan dengan kecamatan lainnya di Kabupaten Aceh Besar, ketertinggalan ini

*dikarenakan salah satu faktornya adalah sarana yang dimiliki belum memadai dan bahkan ada yang belum ada sama sekali, semisal sarana telepon pada kantor kecamatan dan kendaraan darat dan laut kecamatan Pulo Aceh belum memilikinya sama sekali, karena itu kecamatan Pulo Aceh sangat tertinggal dalam hal sarana”.*³⁵

Hasil Wawancara dengan Bapak Fajri, SE, Seksi Pemerintahan Umum

Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

*“Selama ini kecamatan Pulo Aceh seperti kurang diperhatikan oleh pemerintah kabupaten, dimana sampai saat ini kecamatan Pulo Aceh belum memiliki sarana yang memadai untuk menunjang pelayanan publik kepada masyarakat, semisal ketersediaan kendaraan darat dan laut untuk proses transportasi dan ketersediaan telepon untuk proses pengaduan, ketiga sarana tersebut belum dimiliki oleh Kecamatan Pulo Aceh. Bagaimana menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, untuk sarana pendukungnya saja belum dimiliki, begitupun dengan sarana multimedia, memang untuk ketersediaan sarana multimedia sudah ada di kantor kecamatan Pulo Aceh, namun yang menjadi permasalahan multimedia yang dimiliki belum lengkap dan harus didukung dengan spesifikasi yang lebih tinggi untuk menghasilkan pelayanan yang prima”.*³⁶

Dalam wawancara dengan Bapak Alfian yang merupakan Staf Ketatib

Umum kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

*Dari ketiga sarana yang ada yaitu telepon, multimedia dan kendaraan darat dan laut, yang paling memadai adalah ketersediaan multimedia pada kantor Kecamatan Pulo Aceh, sedangkan untuk sarana telepon, kendaraan darat dan laut memang belum pernah dimiliki sama sekali, padahal dengan adanya sarana telepon, multimedia yang lengkap dengan spesifikasi yang tinggi serta ketersediaan kendaraan darat dan laut akan memberikan kemudahan dalam proses pengaduan terhadap masyarakat harus menjadi prioritas dan tanggung jawab pemerintah kecamatan untuk menunjangsarana yang mendukung pelayanan. Dimana selama ini kantor Camat Pulo Aceh memang tidak memiliki sarana telepon sama sekali, alternatif yang diambil untuk memudahkan proses pengaduan masyarakat yaitu dengan memberikan nomor pribadi aparaturnya”.*³⁷

³⁵ Wawancara dengan Bapak Camat Pulo Aceh, pada 9 Juni 2020

³⁶ Wawancara dengan Bapak Fajri Seksi Pemerintahan Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020

³⁷ Wawancara dengan Bapak Alfian Staff Ketatib Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi Kecamatan Pulo Aceh memang sangat memprihatinkan dimana dimensi Sarana yang meliputi sarana telepon, multimedia serta kendaraan darat dan laut masih jauh dari apa yang diharapkan. Padahal jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur dimensi sarana dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh dapat diukur melalui indikator sarana telepon, multimedia.

1. Sarana Telepon

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi, SE yang merupakan Camat Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi keterikatan dan pengaruhnya sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu salah satu ketertinggalan Kecamatan Pulo Aceh dalam hal pelayanan publik salah satunya kekurangannya sarana telepon, multimedia serta kendaraan darat dan laut dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Untuk sarana telepon sendiri kantor Camat Pulo Aceh memang belum miliknya, selama ini setiap karyawan menggunakan Handphone pribadi untuk alat komunikasi baik sesama karyawan maupun untuk proses pengaduan masyarakat. Handphone pribadi tersebut sebagai pengganti sarana telepon perkantoran pada Kecamatan Pulo Aceh, kantor Kecamatan Pulo Aceh memang sangat tertinggal dari aspek sarana telepon dibandingkan dengan kantor kecamatan yang lainnya di Kabupaten Aceh Besar, salah satu penyebabnya dikarenakan Kecamatan Pulo Aceh merupakan kecamatan kepulauan dimana kepedulian pemerintah kabupaten sulit kami peroleh,

dan itu yang selalu kami upayakan setiap tahunnya untuk kemajuan Kecamatan Pulo Aceh.”³⁸

Hasil Wawancara dengan Bapak Fajri, SE, Seksi Pemerintahan Umum Kecamatan Pulo Aceh mengatakan:

“Sarana telepon pada Kantor kecamatan Pulo Aceh merupakan sarana pendukung yang sangat penting dalam proses pelayanan untuk menunjang komunikasi dengan pengguna layanan. Selain itu sarana telepon sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan Pulo Aceh sebagai penyedia layanan publik harus memberikan sarana telepon untuk kelancaran proses pelayanan.”³⁹

Hasil wawancara dengan Agus Sunarno yang merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian pada kantor Camat Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Selama ini kantor Camat Pulo Aceh belum memiliki telepon pada Kantor Camat dan tentunya ini belum maksimal karena proses pengaduan pelayanan tidak berfungsi melalui alat komunikasi telepon, bahkan setiap pegawai Kantor Kecamatan Pulo Aceh untuk proses pengaduan pelayanan oleh masyarakat menggunakan alat komunikasi pribadi yaitu menggunakan Handphone pribadi setiap karyawan.”⁴⁰

Dalam wawancara tambahan dengan Bapak Alfian yang merupakan Staf Ketatib Umum kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Kemudahan dalam proses pengaduan terhadap masyarakat harus menjadi prioritas dan tanggung jawab pemerintah kecamatan menunjang sarana yang mendukung pelayanan, seperti sarana telepon. Dimana selama ini kantor Camat Pulo Aceh memang tidak memiliki sarana telepon sama sekali, alternatif yang diambil untuk memudahkan proses pengaduan masyarakat yaitu dengan memberikan nomor pribadi aparat.”⁴¹

³⁸ Wawancara dengan Bapak Camat Pulo Aceh, pada 9 Juni 2020

³⁹ Wawancara dengan Bapak Fajri Seksi Pemerintahan Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Agus Sunarno Subbag Umum Kepegawaian Pulo Aceh, pada 11 Juni 2020

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Alfian Staff Ketatib Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di kantor Kecamatan Pulo Aceh yang bahwa memang benar kantor Kecamatan Pulo Aceh belum memiliki sarana telepon. Tentunya ini tidak baik karena kantor Camat yang merupakan pusat pelayanan pada tingkat kecamatan tidak memiliki sarana telepon dan ini menjadi kemunduran untuk Kecamatan Pulo Aceh dalam hal menghadirkan pelayanan publik yang benar dan baik bagi masyarakat.”

2. Multimedia

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi, SE yang merupakan Camat Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Dalam upaya untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, perlu didukung dengan sarana yang memadai. Mengingat potensi penggunaan teknologi dalam pelayanan publik adalah sangat tinggi. Penggunaan perangkat-perangkat tersebut secara intensif dan diyakini akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa perangkat teknologi yang dapat mendukung pelaksanaan Standar Pelayanan antara lain meliputi perangkat telepon dan multimedia yang merupakan perangkat standar yang seharusnya dimiliki institusi pelayanan publik. Disamping itu, penggunaan teknologi informasi juga berguna agar pelaksanaan Standar Pelayanan bisa menjadi penyimpanan data juga.”

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Sunarno merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian pada kantor Camat Pulo Aceh, beliau mengatakan bahwa:

“Selama ini kantor Camat Pulo Aceh belum memiliki sarana multimedia yang memadai pada kantor Camat, karena sebuah kantor Kecamatan diwajibkan memiliki multimedia untuk kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak kabupaten. Memang benar untuk prasarana komputer kantor Kecamatan Pulo Aceh sudah memilikinya, akan tetapi sarana pendukung untuk menjalankan multimedia tersebut yang belum ada dan itu menjadi permasalahan dalam pelayanan publik, karena untuk proses editing, link membutuhkan multimedia yang lengkap.”

Hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, merupakan Seksi Pemerintahan

Umum Kecamatan Pulo Aceh mengatakan:

“Perkembangan dan penggunaan multimedia, khususnya dalam pelayanan publik bukan lagi merupakan sesuatu yang asing di sistem perkantoran. Kecamatan-kecamatan yang sudah maju sekarang makin mengikuti dengan perkembangan teknologi yang pesat. Sebagai sebuah instansi kecamatan yang dituntut tampil prima dalam proses pelayanan ketersediaan sarana multimedia yang lengkap merupakan aset penting untuk melahirkan sistem pelayanan yang berkualitas.”

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Alfian yang merupakan staf

Ketatib Umum kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Kantor Kecamatan Pulo Aceh sudah memiliki Prasarana Komputer namun belum memiliki multimedia pendukung lainnya, tentunya ini sangat disayangkan dengan perkembangan teknologi yang meningkat pesat, kantor kecamatan Pulo Aceh masih gagap akan perkembangan tersebut. Perkembangan teknologi yang begitu pesat menyebabkan instansi kecamatan harus cepat beradaptasi karena Teknologi multimedia adalah satu teknologi yang menggabungkan sepenuhnya teknologi komputer, sistem video dan sistem audio bagi mendapat kombinasi yang lebih baik dan meningkatkan interaksi di antara pengguna dengan komputer. Dan salah satu yang diperlukan oleh kantor Kecamatan Pulo Aceh ialah sarana multimedia, selama ini Kantor kecamatan Pulo Aceh sudah memilikinya meskipun dengan spesifikasi yang rendah dan tentunya belum lengkap. Karena Salah satu perkembangan terbaru dalam bidang ini ialah teknologi multimedia.”

Dari hasil pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh memang benar adanya seperti yang sudah disampaikan oleh Bapak Camat beserta staff-staffnya, dimana Kantor Kecamatan Pulo Aceh kekurangan sarana multimedia dan ini sangat disayangkan, padahal dengan sistem yang terintegrasi, data-data yang dimasukkan kedalam suatu sistem informasi pelayanan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perbaikan Standar Pelayanan untuk masa yang akan datang.”

4.1.2. Dimensi Prasarana

Dimensi Prasarana meliputi prasarana jalan, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan meja pelayanan dan ketersediaan toilet. Berdasarkan Qanun Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik menjelaskan pengelolaan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan dilakukan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, berkesinambungan dan bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan penggantian sarana, prasarana fasilitas pelayanan publik. Pengelolaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan harus memperhatikan kenyamanan, rasa aman, ketertiban, kebersihan, gender, wanita hamil, orang cacat, dan usia lanjut. Untuk mengukur dimensi prasarana dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh dapat diukur melalui indikator prasarana jalan, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan meja pelayanan dan ketersediaan toilet.

Hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Penyelenggaraan pemerintahan selain bertujuan melaksanakan program pembangunan dan pelayanan pada masyarakat di satu sisi menjadi tanggung jawab pemerintah namun pada sisi lain sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah membina masyarakat dan pemerintah saling bergandengan tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat. Namun pada kenyataannya kecamatan Pulo Aceh sangat tertinggal dari aspek prasarana untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat kecamatan Pulo Aceh semisal indikator prasarana jalan, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan meja pelayanan dan ketersediaan toilet, ketertinggalan ini dikarenakan salah satu faktornya adalah prasarana yang dimiliki belum memadai dan bahkan ada yang belum ada sama sekali, padahal ketersediaan prasarana yang baik akan menunjang dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.”

Dalam wawancara dengan Bapak Agus Sunarno merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian Camat Kecamatan Pulo Aceh beliau mengatakan:

“Prasarana juga memegang peranan vital dalam aspek pelayanan publik yang ada di Kecamatan Pulo Aceh, karena selama ini prasarana yang dimiliki belum memadai, seperti ketersediaan jalan, dimana jalan di kecamatan Pulo Aceh masih ada yang belum teraspal dan bahkan ada desa yang ada pembukaan jalan untuk akses menuju pusat kecamatan, dimana selama ini penduduk gampong tersebut hanya menggunakan akses laut untuk menggrusu keperluannya di Kantor kecamatan. ketersediaan ruang tunggu pada Kantor kecamatan Pulo Aceh sudah memadai, yang menjadi permasalahannya ketersediaan kursi untuk masyarakat dalam proses antrian, begitu juga dengan ketersediaan meja pelayanan, dimana meja pelayanan yang sekarang sangat kecil dan terlihat sempit ketika proses pelayanan berlangsung dan yang terakhir ketersediaan toilet, kantor kecamatan Pulo Aceh sudah memiliki toilet untuk karyawan/aparatur yang posisinya didalam kantor, dan ini menjadi kurang maksimal juga, seharusnya setiap kecamatan harus memiliki minimal 2 toilet dimana yang dalam kantor diperuntukkan untuk karyawan/aparatur sedangkan toilet luar dikhususkan untuk masyarakat.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi Kecamatan Pulo Aceh prasarana yang ada di Kecamatan Pulo Aceh masih belum memadai yang meliputi indikator prasarana jalan, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan meja pelayanan dan ketersediaan toilet. Padahal jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur dimensi prasarana dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh dan diharapkan menjadikan pelayanan publik yang berkualitas maka dapat diukur melalui indikator prasarana

jalan, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan meja pelayanan dan ketersediaan toilet.

1. Jalan

Meski Pemerintahan Kabupaten Aceh Besar *concern* dalam upaya peningkatan pelayanan melalui pembangunan sarana dan prasarana, pemerintah dianggap belum mampu menghasilkan dalam upaya-upaya memaksimalkan penggunaan anggaran justru mengakibatkan semakin besarnya perhatian pemerintah kepada pembangunan infrastruktur ketimbang mengoptimalkan fungsi-fungsi yang mengarah pada usaha peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Penyelenggaraan pemerintahan selain bertujuan melaksanakan program pembangunan dan pelayanan pada masyarakat disatu sisi menjadi tanggung jawab pemerintah namun padasisi lain sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah membina masyarakat dan pemerintah saling bergandeng tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat.”

Hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE merupakan Seksi Pemerintahan pada kantor Camat Pulo Aceh, beliau mengatakan bahwa:

“Kecamatan Pulo Aceh sudah memiliki prasarana jalan yang memadai, meskipun ada di beberapa daerah yang belum memiliki kualitas jalan yang sudah diaspal, bahkan ada satu desa yang masih belum ada jalan penghubung untuk menuju ke pusat kecamatan, belum lagi kalau kita bicara pulau nasi, yang letaknya berseberangan dengan pulau Breuh, dimana akses jalan disana sudah teraspal semua dengan kualitas yang baik juga, tetapi kendala untuk pulo nasi lebih ke transportasi laut, dimana masyarakat disana harus menyewa boat kayu untuk menyeberang ke pusat kecamatan.”

Dalam wawancara dengan Bapak Agus Sunarno yang merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Pulo Aceh beliau mengatakan:

“Prasarana jalan untuk kecamatan Pulo Aceh sudah memadai, akan tetapi ada beberapa jalan yang belum diaspal seperti jalan di gampong meulingge, jalan tersebut terdiri dari tanah dan batu-batuan serta kerikil. Pada saat musim hujan kondisi jalan tersebut sangat membahayakan para pengguna jalan karena penuh batu-batuan kerikil yang licin.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kecamatan Pulo Aceh dimana ketiadaan sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik seperti sarana jalan yang memadai serta kondisi daerah yang masih mengalami ketertinggalan, juga mengakibatkan kinerja pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga belum optimal. Dalam paradigma pelayanan publik pemberian layanan baik sebagai sebuah penataan maupun proses, di mana pemerintah dan masyarakat membagi tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang baik.

2. Ketersediaan Ruang Tunggu

Hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa pada kenyataannya

“Kecamatan Pulo Aceh sangat tertinggal dari aspek prasarana untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat kecamatan Pulo Aceh seperti ketersediaan ruang tunggu, ketertinggalan ini dikarenakan salah satu faktornya adalah prasarana yang dimiliki belum memadai dan tidak didukung prasarana yang lain seperti di ruang tunggu yang belum memiliki kursi tunggu buat masyarakat, padahal ketersediaan ruang tunggu yang baik akan menunjang dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.”

Hasil Wawancara dengan Bapak Agus Sunarno merupakan Subbag Umum dan kepegawaian Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Ketersediaan ruang tunggu dalam proses pelayanan juga sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan Pulo Aceh sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang.”

Bapak Fajri, SE, merupakan Seksi Pemerintahan kantor Camat kecamatan Pulo Aceh menambahkan apa yang sudah Bapak Camat sampaikan bahwa:

“Untuk mendukung pelayanan publik yang berkualitas kecamatan harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya didalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh dimana ketersediaan ruang tunggu pelayanan sudah bagus dan terkendala dengan kursi tempat masyarakat untuk duduk sambil menunggu nomor antrian. Ketersediaan ruang tunggu pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

3. Ketersediaan Toilet

Dalam wawancara dengan Bapak Alfian yang merupakan Staf Ketatib Umum kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Kenyamanan terhadap masyarakat harus menjadi prioritas dan tanggung jawab pemerintah kecamatan menunjang fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah danlainnya. Dimana selama ini kantor Camat Pulo Aceh memang sudah memiliki toilet sebagai salah satu prasarana penunjang pelayanan publik, namun yang menjadi

permasalahan toilet yang tersedia cuma satu dan kondisinya sangat kotor seperti tidak terawat sama sekali, toilet tersebut letaknya diluar, seharusnya setiap pusat pelayanan harus memiliki dua toilet yang letaknya diluar dan didalam, yang diluar diperuntukkan untuk masyarakat sedangkan yang didalam kantor diperuntukkan untuk karyawan kantor Camat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE merupakan Seksi pemerintahan kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan:

“Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Salah satunya prasarana toilet dimana aspeknya akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan bagi masyarakat yang datang ke kantor kecamatan, karena selama ini toilet yang tersedia di Kantor kecamatan Pulo Aceh cuma satu buah dan letaknya didalam, toilet tersebut merupakan toilet pegawai, seharusnya kantor kecamatan harus memiliki minimal dua buah toilet yang letaknya didalam dan diluar, yang didalam dikhususkan untuk pegawai sedangkan toilet yang diluar dipeuntukkan untuk masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Pada kenyataannya standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat danatau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.”

“Bapak Agus Sunarno yang merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian Camat Kecamatan Pulo Aceh juga ikut menambahkan bahwa:

“Karenakan banyak prasarana kantor kecamatan yang belum memadai maka dari itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh bahwa ketersediaan toilet menjadi salah satu prasarana yang kurang pada kantor kecamatan Pulo Aceh, karena untuk pengunjung yang membutuhkan toilet harus mencari meunasah/masjid terdekat dikarenakan ketiadaan toilet luar pada Kantor kecamatan Pulo Aceh. Tentunya pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh secara umum dapat dikatakan belum optimal dikarenakan ketiadaan sarana utama yang kurang memadai, karena sarana jalan, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan meja pelayanan dan ketersediaan toilet di Kecamatan Pulo Aceh masih kurang memadai dan belum nyaman untuk digunakan baik oleh aparat pelayan kantor Camat Pulo Aceh maupun masyarakat Pulo Aceh sendiri.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan dalam Qanun Kabupaten Aceh Besar nomor 1 Tahun 2015 tentang pelayanan publik termasuk didalamnya sarana dan prasarana yang salah satunya ketersediaan toilet dalam menunjang keberhasilan terhadap sebuah pelayanan terhadap masyarakat.

4.1.3. Dimensi Fasilitas Pelayanan

Dimensi Fasilitas Pelayanan meliputi fasilitas ukuran ruang kerja, kursi dan meja kerja, komputer serta printer. Jika dimensi ini dirasakan oleh aparat pelayanan sebagai pelayan masyarakat sudah baik maka akan menghasilkan pelayanan yang baik dan masyarakat akan terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini kurang memadai oleh pelaksana

atau aparatur pelayanan publik maka hasil yang akan didapatkanpun oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur dimensi fasilitas pelayanan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh dapat diukur melalui indikator, kursi dan meja kerja, komputer serta printer.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Sunarno yang merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Fasilitas pelayanan juga begitu penting dalam aspek pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Pulo Aceh, karena selama ini fasilitas pelayanan yang ada belum memadai, seperti ukuran ruang kerja yang masih sempit, terbatasnya meja dan kursi, ketersediaan komputer dan printer yang belum lengkap. Karena bagaimana bisa menjadi pelayanan publik yang berkualitas untuk Fasilitas pelayanannya saja masih tertinggal dengan daerah lain, karena dengan fasilitas yang bagus akan membuat proses pelayanan lebih cepat dari segi waktu dan masyarakat yang menikmati pelayanan merasa lebih nyaman terhadap fasilitas yang ada di kantor Kecamatan Pulo Aceh.”

“Hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Penyelenggaraan pemerintahan pada Kantor Kecamatan Pulo Aceh sudah bagus. Dimana sudah tersedia ruang kerja yang memadai, ketersediaan meja dan kursi serta ketersediaan komputer dan printer. Namun pada kenyataannya kantor kecamatan Pulo Aceh sangat tertinggal dari aspek fasilitas pelayanan pelayanan apabila dibandingkan dengan kecamatan yang lainnya, dimana ukuran ruang kerja yang digunakan sudah lebih besar dari apa yang digunakan oleh Kantor kecamatan Pulo Aceh, selain ukuran ruang kerja fasilitas lainnya yang masih kurang yaitu ketersediaan meja kerja dan kursi, dan yang tak kalah penting ketersediaan komputer dan printer untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat kecamatan Pulo Aceh, padahal ketersediaan fasilitas pelayanan yang baik akan menunjang dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi Kecamatan Pulo Aceh prasarana yang ada di Kecamatan Pulo Aceh masih belum memadai yang meliputi indikator, ketersediaan meja dan kursi, ketersediaan komputer dan printer. Dari semua indikator tersebut hanya indikator ruang kerja yang paling memadai, meskipun kecil apabila dibandingkan dengan kantor kecamatan yang lain. Padahal jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur dimensi fasilitas pelayanan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Pulo Aceh dan diharapkan menjadikan pelayanan publik yang berkualitas maka dapat diukur melalui indikator, ketersediaan meja dan kursi serta ketersediaan komputer dan printer.

1. Kursi dan Meja Kerja

“Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Agus Sunarno yang merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh:

“Dimana Ruang Kerjanya juga sangat-sangat memprihatikan. Karena disamping memiliki ruangan yang memadai, kantor Camat Pulo Aceh juga memiliki fasilitas yang menunjang lain yang kurang memadai bagi kelancaran proses administrasi dan pelayanan publik berupa peralatan Kantor seperti meja, kursi, dan meja rapat. Sama seperti ruang kerja Sekretaris Kecamatan, Ruang Kerja lainnya seperti Ruang Kepala-kepala Seksi juga sama. Ruang Staf juga tidak dilengkapi dengan fasilitas penunjang. Untuk menambah kualitas kerja seharusnya harus ada fasilitas penunjang yang memadai seperti kursi dan meja yang bagus

dan dengan ruangan yang dilengkapi pendingin (AC). Apalagi kecamatan Pulo Aceh merupakan daerah pesisir yang dikelilingi laut, dimana ketika musim kemarau datang, cuacanya begitu panas.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Alfian merupakan Staf Ketatib Umum kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Kantor kecamatan Pulo Aceh belum memiliki ketersediaan kursi dan meja yang memadai, meja-meja kerja yang ada hampir semua ruangan sangat kecil, yang sedikit berbeda ukuran untuk ukuran meja pada ruangan Bapak yang ukurannya lebih besar, sedangkan untuk ukuran meja ruangan yang lain sangat-sangat kecil. Faktor kenyamanan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat di kantor Camat Pulo Aceh harus diutamakan karena untuk kemudahan dalam proses pelayanan itu sendiri dan kenyamanan untuk apatur pelayanan dan pengguna layanan.”

Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh juga mengatakan bahwa:

“Pada kenyataannya selama ini ketersediaan kursi dan meja kerja yang ada di kantor Camat Pulo Aceh belum nyaman karena banyak kertas yang berantakan diatas meja dan belum tertata dengan rapi, selain itu tempat ini belum juga belum menggunakan AC. Untuk ketersediaan kursi sendiri memang sangat terbatas dan untuk ruang tunggu sendiri tidak tersedia kursi tunggu sama sekali, dan ketersediaan kursi untuk ruang tunggu diharapkan dapat terealisasi dalam waktu dekat, agar masyarakat yang datang ke kantor kecamatan merasa nyaman dalam menunggu proses pelayanan.”

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, yang merupakan Seksi Pemerintahan pada kantor Camat Pulo Aceh mengatakan:

“Bahwa ketersediaan kursi dan meja kerja yang sekarang ini belum maksimal terutama untuk ukuran meja yang masih kecil, belum lagi ada arsip-arsip yang belum tertata dengan rapi yang terletak di atas meja menjadikan meja kerja terlihat sangat kecil. Ketersediaan kursi juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman tidak tersediaannya kursi untuk tempat duduk maka masyarakatpun akan menjadi tidak nyaman. Diharapkan kedepan pengadaan kursi cepat direalisasikan, karena masyarakat sangat membutuhkan dalam proses pelayanan publik yang prima.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh bahwa indikator ketersediaan kursi dan meja kerja sudah memadai dan sangat pas-pasan dan yang menjadi permasalahan lebih pada ketersediaan kursi di ruang tunggu yang tidak ada sama sekali, ini membuat masyarakat yang datang ke kantor kecamatan Pulo Aceh terasa kasian, dimana harus mengantri dalam posisi berdiri dikarenakan ketiadaan fasilitas kursi. Padahal jika indikator ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Komputer

Dari hasil wawancara Agus Sunarno yang merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, printer, untuk keperluan pembuatan KTP dan lainnya. Adanya komputer dan printer sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Penyelenggaraan pemerintahan selain bertujuan melaksanakan program pembangunan dan pelayanan pada masyarakat di satu sisi menjadi tanggung jawab pemerintah namun padasisi lain sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah membina masyarakat dan pemerintah saling bergandeng tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat. Salah satu fasilitas yang menunjang aparatur pelayanan

publik adalah ketersediaan komputer pada kantor kecamatan Pulo Aceh, dengan adanya komputer tentunya akan mempermudah dan mempercepat pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai/aparatur Kantor kecamatan dalam melayani masyarakat.”

Hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, merupakan Seksi pemerintahan kantor Camat kecamatan Pulo Aceh, beliau mengatakan:

“Prasarana komputer yang ada di kantor kecamatan belum memadai, karena tidak setiap ruang kerja memiliki unit komputer, seharusnya kantor kecamatan yang setiap harinya melayani kebutuhan masyarakat setidaknya wajib memiliki satu unit komputer disetiap ruang kerja. Karena kendala apabila setiap bidang sibuk dengan agendanya masing-masing, jadi pegawai pada kantor kecamatan Pulo Aceh harus menunggu terhadap pemakaian terhadap komputer dan apabila mendesak diharuskan menggunakan laptop milik pribadi. Karena komputer merupakan prasarana yang sangat penting untuk dewasa ini supaya mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik.”

Dalam wawancara dengan Bapak Alfian yang merupakan Staf Ketatib Umum Camat Kecamatan Pulo Aceh beliau mengatakan:

“Fasilitas komputer pada Kantor kecamatan Pulo Aceh sudah memadai, dan sangat membantu aparatur pelayanan publik dalam bekerja sehingga efisiensi waktu jadi optimal. Serta Pentingnya penjaminan ketersediaan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki dampak yang sangat signifikan. Karena sesuai dengan tujuannya, kualitas pelayanan yang prima adalah upaya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh dimana ketiadaan prasarana komputer sudah tersedia. Komputer merupakan prasarana yang wajib dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan, baik dari tingkat desa, kecamatan bahkan sampai kabupaten, dengan adanya fasilitas pendukung seperti komputer mengakibatkan kinerja pemerintah dalam

meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi optimal.

3. Printer

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Sunarno yang merupakan Subbag Umum dan Kepegawaian pada kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan:

“Komputer dan printer merupakan fasilitas pelayanan yang kami gunakan selama ini sangat membantu proses pelayanan dan mempermudah pekerjaan. Penggunaan komputer dan printer dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya komputer dan printer akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.”

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, yang merupakan seksi pemerintahan pada kantor Camat Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Ketersediaan printer pada kantor kecamatan Pulo Aceh sudah memadai, meskipun tidak lengkap untuk setiap pegawai, akan tetapi fasilitas yang ada sekarang sudah cukup memadai dalam proses pelayanan publik di kantor kecamatan Pulo Aceh, hanya saja terkendala dengan fasilitas pendukung lainnya seperti ketersediaan wifi. Diharapkan kedepan ketersediaan printer juga diprioritaskan lagi, karena printer yang sekarang digunakan sudah bagus, akan tetapi spesifikasinya sangat rendah.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Agar pelayanan publik berjalan dengan baik maka diperlukan fasilitas pendukung, yaitu ketersediaan printer. Dengan demikian, pada hakikatnya, lemahnya pelayanan publik bermuara pada ketiadaan fasilitas yang memadai, yaitu faktor manusia sebagai faktor utama, dan faktor sistem, karena untuk perbaikannya diperlukan perbaikan terhadap kedua unsur tersebut. Salah satu fasilitas yang menunjang aparatur pelayanan publik adalah ketersediaan printer pada kantor kecamatan Pulo Aceh, dengan adanya printer tentunya akan mempermudah dan mempercepat pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai/aparatur kantor kecamatan dalam melayani masyarakat.”

Berdasarkan hasil observasi peneliti saat mengunjungi kantor kecamatan Pulo Aceh dimana ketiadaan fasilitas printer sudah tersedia. Printer merupakan fasilitas yang wajib dimiliki oleh setiap instansi, adapun kendala dalam indikator printer ialah spesifikasi printernya sangat rendah mengakibatkan kinerja pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik menjadi belum optimal.

4.2. Akhlakul Karimah, Profesional, Tekun dan Sabar

4.2.1 Dimensi Akhlakul Karimah

Kajian mengenai akhlak (etika) dikalangan umat Islam pada awal permulaan Islam hanya terbatas pada upaya memahami akhlak dari Al-Qur'an dan Sunnah saja, selanjutnya kajian akhlak berkembang lebih luas seiring dengan perkembangan zaman. Setelah era penerjemah literatur filsafat Yunani, bermunculan tokoh-tokoh yang mengkaji khazanah klasik Yunani termasuk teori-teori mereka mengenai akhlak dan berbagai corak pemikiran. Secara terminology para ulama sepakat mengatakan bahwa akhlak adalah hal yang berhubungan dengan perilaku manusia, namun mereka berbeda-beda dalam menjelaskan pengertiannya.⁴²

Profesionalisme merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai di dalam sebuah organisasi karena profesionalisme ialah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran dan cara pelaksanaan sesuatu) sebagaimana yang sewajarnya terdapat dan dilakukan oleh seorang profesional. Sehingga jika

⁴² Hajjaj, Muhammad Fauqi. *Tasawuf Islam & Akhlak*, terj. Kamran As'at Irsyadi & Fakhri Ghazali. Jakarta: Amzah, 2011.

perusahaan memiliki karyawan yang profesional dan berkemampuan tinggi, secara tidak langsung akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sabar secara etimologi berasal dari bahas Arab, yaitu sabara-yasbiru-sabran yang artinya menahan. Sedangkan menurut istilah, sabar dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tahan menghadapi cobaan, tidak lekas marah, putusasa atau patahhati. Namun selain itu, didalam bahasa Indonesia ada pula kata bersabar yang artinya bersikap tenang, baik pikiran maupun perasaan. Dan ada juga kata kesabaran yang berarti suatu keadaan atau suasana hati maupun pikiran dalam menghadapi cobaan.⁴³

Hasil wawancara dengan Bapak Asril selaku Masyarakat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Aspek Akhlakul Karimah yang dimiliki oleh aparatur/pegawai pada kantor kecamatan Pulo Aceh masih sangat kurang, apalagi mengenai indikator jujur, dimana aparatur Kantor kecamatan Pulo Aceh masih jauh dari kata jujur, mulai dari jam masuk yang belum tepat dan jam pulang yang tidak sesuai, dikarenakan para pegawai/aparatur disana datang telat dan pulang lebih cepat. Seharusnya penyelenggaraan pemerintahan selain bertujuan melaksanakan program pembangunan dan pelayanan pada masyarakat di satu sisi lain harus menjadi contoh bagi masyarakat banyak dalam berdiskip dan itu menjadi tanggung jawab pemerintah namun pada sisi lain sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah membina masyarakat dan pemerintah saling bergandeng tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat. Namun pada kenyataannya aparatur kantor kecamatan Pulo Aceh sangat tertinggal dari aspek Akhlakul Karimah.”

⁴³ Stiono, H. *Konsep Sabar dan Aktualisasinya dalam Pendidikan Agama Islam di Lingkungan Keluarga, Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2015.

“Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh untuk aspek Akhlakul Karimah, Profesional, Tekun dan Sabar dimana wajib dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah sulit terlihat, karena ketiga indikator diatas masih belum berfungsi sebagaimana mestinya. Aparatur kantor Kecamatan Pulo Aceh masih belum mampu bersikap profesional dan belum memiliki sifat tekun dan sabar. Padahal jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur dimensi Akhlakul Karimah dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh dan diharapkan menjadikan pelayanan publik yang berkualitas maka dapat diukur melalui indikator jujur, rendah hati dan ramah.”

1. Jujur

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh, beliau mengatakan:

“Layanan yang diberikan oleh aparatur sudah sangat sangat baik dimana aparatur memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Kantor Camat Kecamatan Pulo Aceh dalam melayani biasanya harus memiliki beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam layanan langsung, agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dan jelas sehingga memuaskan masyarakat. Dengan bersikap jujur dengan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan melayani orang-orang yang sekedar ingin ngobrol. Dan jujur terhadap waktu serta tidak membuang-buang waktu dengan mengobrol atau membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya.”

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan Kepegawaian Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Mengetahui perilaku aparat dalam hal pelaksanaan pelayanan publik masih sangat kurang, baik itu dari segi akhlakul karimah, seperti sifat jujur aparat pelayanan publik pada kantor Camat Kecamatan Pulo Aceh masih harus ada perbaikan dengan cara melakukan bimbingan serta sosialisasi. Karena masih terdapat petugas pelayanan yang tidak disiplin waktu. Berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja Kantor Kecamatan Pulo Aceh dimulai pada pukul 08:00-16:00 WIB, namun pada pukul 15:00 WIB kantor Kecamatan sudah terlihat sepi tidak ada petugas pelayanan yang berada di kantor Kecamatan. Masih ada petugas pelayanan yang hadir diatas pukul 08:00WIB.”

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, yang merupakan Seksi pemerintahan Umum kantor Camat kecamatan Pulo Aceh juga mengatakan:

“Indikator jujur aparat kantor kecamatan Pulo Aceh sudah baik dan para pegawai selalu bersikap jujur dalam melayani masyarakat, tentunya sifat jujur menjadi sifat yang wajib dimiliki oleh aparat pelayanan public, karena setiap pelayan publik dan penyelenggara pelayanan publik wajib menganut, membina, mengembangkan, dan menjunjung tinggi norma dasar pribadi seperti bersikap jujur, yaitu dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan saat melayani masyarakat.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh untuk dimensi akhlakul karimah yang terdiri dari indikator jujur sulit diperoleh, karena hampir sebahagian besar apartur di kantor kecamatan Pulo Aceh masuk Kantornya tidak tepat waktu, itu menandakan aparat tersebut tidak jujur terhadap jawdal yang sudah ditetapkan. Padahal jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat

akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Rendah Hati

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi, SE selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh, mengatakan bahwa:

“Selama ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintahan Kecamatan Pulo Aceh ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana diharapkan. Salah satunya akhlakul karimah para aparatur pelayanan. Pada dimensi akhlakul karimah, indikator sifat rendah hati masih jauh dari pada kenyataan dilapangan, dimana dalam hal akhlakul karimah aparatur pelayanan masih angkuh ketika memberikan informasi kepada masyarakat yang memerlukan informasi, respon aparatur masih emosional dan sulit mengontrol emosi mereka.”

Wawancara dengan Bapak Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan Kepegawaian Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Selama ini aparatur pelayanan publik pada kantor kecamatan Pulo Aceh sudah memiliki sifat yang rendah hati, dimana kontrol emosi setiap aparat dalam melayani sudah teruji dan memang masih ada beberapa mengenai perilaku aparat dalam hal pelaksanaan pelayanan publik yang masih sangat kurang, seperti sifat arogan aparatur pelayanan publik pada kantor Camat Kecamatan Pulo Aceh masih harus ada perbaikan. Karena Setiap Pelayan Publik dan Penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku rendah hati.”

Hasil wawancara dengan Bapak Fajri, S.E, selaku Seksi Pemerintahan pada kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Selama ini ada beberapa aparatur pelayan publik pada kantor kecamatan Pulo Aceh terlihat arogan, meskipun tidak semua pegawai, akan tetapi selaku pelayan masyarakat sudah seharusnya setiap aparatur mengedepankan salah satu indikator yang wajib dimiliki oleh aparatur pelayanan masyarakat adalah indikator rendah hati, yang digunakan untuk melihat reliabilitas pemberi layanan kepada penerima layanan. Diantaranya adalah kemauan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku, sifat rendah hati aparatur dalam memberikan pelayanan dan tidak mempersulit penerima pelayanan,

memperhatikan proses pelayanan termasuk waktu pelayanan yang dipergunakan, memberikan perhatian yang baik kepada seluruh masyarakat yang memerlukan.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh untuk perilaku rendah hati aparatur pelayanan pada kanto kecamatan sudah terlihat, dimana aparatur melayani dengan baik, mengedepankan sifat ramah dan rendah hati. Untuk indikator rendah hati merupakan dimensi yang wajib ada dalam diri aparatur dan dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. karena dengan keberhasilan dari indikator ini akan berdampak baik pada masyarakat dan masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2.2. Dimensi Profesional

Hasil wawancara dengan Bapak usman selaku masyaakat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Aspek profesional yang dimiliki oleh aparatur pada kantor kecamatan Pulo Aceh masih sangat kurang, apalagi bila kita kaitkan dengan indikator kreativitas, dan responsivitas, dimana aparatur kantor kecamatan Pulo Aceh masih jauh dari kata profesional, dan kreatif. Seharunya penyelenggaraan pemerintahan harus menjadi contoh bagi masyarakat banyak dalam bersikap dan itu menjadi tanggung jawab pemerintah namun padasisi lain sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah membina masyarakat dan pemerintah saling bergandeng tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat.”

Dalam wawancara dengan Bapak Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan kepegawaian camat kecamatan Pulo Aceh beliau mengatakan:

“Dimensi profesional meliputi kreativitas, dan responsivitas, memegang peranan yang sangat vital dalam aspek pelayanan publik yang ada di Kecamatan Pulo Aceh, karena selama ini sikap professional aparaturnya pelayanan masyarakat belum sepenuhnya dimiliki oleh aparaturnya pada kantor kecamatan Pulo Aceh dalam melayani kebutuhan masyarakat dimana aparaturnya pelayanan publik harus menjadi pribadi yang baik supaya menjadi contoh yang baik bagi masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, yang merupakan Seksi Pemerintahan kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Dimensi profesional meliputi kreativitas, dan responsivitas. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur dimensi akhlakul karimah dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh dapat diukur melalui indikator kreativitas, dan responsivitas.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh sikap profesional aparaturnya sudah terlihat, karena dari sikap profesional akan melahirkan indikator yang terdiri dari kreativitas, dan responsivitas, kedua indikator diatas masih belum berfungsi sebagaimana mestinya. Aparaturnya kantor kecamatan Pulo Aceh masih belum mampu bersikap profesional. Padahal jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

1. Kreativitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mawardi yang merupakan Camat Kecamatan Pulo Aceh, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai kantor Camat Pulo Aceh sudah kreatif. Selama saya menjabat sebagai camat Pulo Aceh belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan. Pernyataan senada juga diperkuat oleh Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan Kepegawaian Camat Kecamatan Pulo Aceh, beliau mengatakan selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan.”

Hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, selaku Seksi Pemerintahan Umum pada kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Aparatur kantor kecamatan Pulo Aceh sudah sangat kreatif semua, dimana ketika ada permasalahan aparatur pelayan masyarakat disini sudah mampu menyelesaikannya sendiri dengan cara yang baik dan tidak kasar. Padahal pada hakikatnya setiap aparatur pelayan publik sudah diwajibkan memiliki sikap kreatif dalam melayani, kreativitas yang ditawarkan oleh aparatur pelayan publik akan menghadirkan kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan merupakan aspek yang sangat penting bagi aparatur pelayanan publik.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan Kepegawaian kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Selama ini paratur pelayanan kantor kecamatan Pulo Aceh sudah kreatif, kreatif sebuah kebutuhan yang sangat vital, karena kreatif menjadi aspek penting yang harus dimiliki oleh setiap aparatur pelayanan dalam kelangsungan hidup suatu organisasi, sikap kreativitas aparatur merupakan kemampuan untuk mengembangkan gagasan baru. Sedang inovasi merupakan kemampuan untuk menerapkan solusi-solusi kreatif terhadap masalah dan peluang guna menumbuhkan usaha. Kreativitas dan inovasi memang dua kata yang saling terkait dan saling melengkapi. Kreativitas dan inovasi. Pemikiran kreatif yang harus diterapkan melalui pemikiran dengan kondisi akhir inovasi tersebut telah dilaksanakan sebagai pembaruan ide.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh indikator kreativitas aparatur sudah ada, akan itu semua tidak berlaku untuk semua aparatur, hanya sebahagian kecil aparatur yang memiliki sikap kreavitas, dikarenakan salah satu penyebabnya karena sudah berpengalaman dan masih muda. Kreativitas harus berfungsi sebagaimana mestinya, karena di zaman yang sudah maju seperti sekarang ini, dimana teknologi terbaru terus bermunculan, maka harus didukung dengan sumber daya manusia yang kreatif dalam kemampuan menggunakan teknologi, contoh yang sangat kecil seperti harus mampu menggunakan komputer dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

2. Responsivitas

Hasil wawancaranya Bapak Mawardi, SE selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Pegawai pada kantor Kecamatan Pulo Aceh sudah sangat respon terhadap keluhan masyarakat. Karena responsivitas pegawai kantor kecamatan Pulo Aceh dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak respon dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah memberikan respon terhadap pengaduan masyarakat, maka hasilnya akan membuat pekerjaan yang dihasilkanpun tidak terarah. Dari ketidak responan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan lagi oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan Kepegawaian Camat Kecamatan Pulo Aceh, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk menciptakan organisasi yang kreatif dibutuhkan aparatur yang respon terhadap keluhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sikap responsivitas aparatur pelayanan akan terus meningkat dengan cepat, dalam bidang teknologi, dalam standar pelayanan. Semua ini telah menimbulkan perhatian yang lebih besar di dalam instansi pemerintahan mengenai pentingnya responsivitas. Untuk kepentingan itu, maka sebuah instansi perlu peningkatan. Perkembangan teknologi saat ini melahirkan cara baru dalam menyelesaikan pekerjaan di berbagai sektor, seperti manufaktur, perbankan, jasa dan lain sebagainya. Kondisi ini kemudian menuntut adanya sumber daya manusia yang kreatif, responsiv serta berdaya saing.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh sikap responsivitas aparatur sudah bagus, dan terlihat jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus respon agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan tidak respon terhadap pengaduan masyarakat dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pulo Aceh.

4.2.3 Dimensi Tekun dan Sabar

Hasil wawancara dengan Bapak Mawardi selaku camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“dimensi tekun dan sabar meliputi sikap melayani, dan mendahulukan kepentingan masyarakat. Dimensi ini juga berperan begitu penting dalam diri aparatur pelayanan masyarakat dalam proses pelayanan publik, karena sebagai pelayan masyarakat sudah seharusnya memiliki sikap melayani kepada masyarakat serta mendahulukan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi dan tidak diskriminatif atau membedakan dalam melayani kepentingan masyarakat.”

Hasil wawancara dengan Bapak Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan Kepegawaian Camat Kecamatan Pulo Aceh beliau mengatakan:

“Pelayan publik sudah sepatutnya memberikan pelayanan yang baik supaya masyarakat akan terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini kurang memadai dalam diri aparatur

pelayan dalam penerapan pelayanan publik maka capaian yang akan didapatipun respon yang kurang baik dari masyarakat dan masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur dimensi tekun dan sabar dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh dapat diukur melalui indikator sikap melayani, mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak membedakan-bedakan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, yang merupakan Seksi Pemerintahan Umum kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Aspek tekun dan sabar meliputi sikap melayani, mendahulukan kepentingan masyarakat dan tidak membedakan-bedakan wajib dimiliki oleh aparatur pada kantor kecamatan Pulo Aceh, dimana dimensi ini yang terdiri dari sikap melayani, dan mendahulukan kepentingan masyarakat sulit terealisasi dalam praktik sehari-hari pada kantor kecamatan Pulo Aceh. Seharusnya penyelenggaraan pemerintahan harus menjadi contoh bagi masyarakat banyak dalam bersikap dan itu menjadi tanggung jawab pemerintah namun pada sisi lain sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah membina masyarakat dan pemerintah saling bergandeng tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh dimensi tekun dan sabar yang terdiri dari indikator sikap melayani, dan mendahulukan kepentingan masyarakat sudah terlihat baik dalam proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Pulo Aceh. Kedua indikator diatas masih sudah terlihat dari prakti kerja aparatur kantor kecamatan Pulo Aceh. Dimensi ini sangat perlu dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, karena akan berdampak terhapa kualitas pelayanan, apabila masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk

mengukur dimensi tekun dan sabar dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh dan diharapkan menjadikan pelayanan publik yang berkualitas.

1. Sikap Melayani

Fajri, SE, selaku Seksi Pemerintahan Umum kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Selama ini aparatur pelayanan sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan sehingga masyarakat sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan. Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan. Seperti mengurus keperluan dipermudah dan tidak dipersulit.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan Kepegawaian kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Sikap melayani aparatur kantor kecamatan Pulo Aceh sudah baik menurut penglihatan saya sehari-hari, dimana aparatur pelayanan selalu memberikan respon terhadap keperluan dan keluhan masyarakat. Sikap melayani ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.”

Bapak Mawardi, SE selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh juga mengatakan bahwa:

“Pelayanan publik di Kecamatan Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar sudah menerapkan salah satu indikator dari dimensi tekun dan sabar yaitu sikap melayani. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pulo Aceh yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam indikator sikap pelayan aparatur terhadap penerima layanan yaitu masyarakat dengan memberikan respon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai

melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh sikap melayani dari aparatur pelayanan sudah baik, dimana aparatur pelayanan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mengarahkan tentang keperluan masyarakat. Sikap inovasi harus berfungsi sebagaimana mestinya, karena kemampuan pegawai dalam melayani dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan melayani agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

2. Mendahulukan Kepentingan Masyarakat

Bapak Mawardi selaku Camat Kecamatan Pulo Aceh dalam wawancara juga mengatakan bahwa:

“Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan Pulo Aceh harus pendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memiuh untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah. Sebenarnya semua itu tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya.”

Agus Sunarno selaku Subbag Umum dan Kepegawaian kantor Camat kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Selama ini aparatur sudah menjalankan indikator mendahulukan kepentingan masyarkat dimana aparatur pelayanan pada kantor kecamatan Pulo Aceh sadar betul bahwa pengguna layanan memang sangat penting untuk didahulukan dengan kepentingan pribadi 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. Karena kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di Kantor pelayanan Kecamatan Pulo Aceh.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fajri, SE, yang merupakan Seksi Pemerintahan Umum Camat Kecamatan Pulo Aceh mengatakan:

“Pegawai disini sudah menerapkan disiplin kerja karena disiplin sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. 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 mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.”

Berdasarkan pengamatan peneliti saat mengunjungi kantor Kecamatan Pulo Aceh Kabupaten Aceh Besar banyak pegawai yang memiliki kemampuan dan masalahnya kualitas sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Pulo Aceh masih sangat terbatas, selain itu keterbatasan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena standard operating procedure tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Azhar yang merupakan masyarakat Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“kantor Camat Pulo Aceh sering kosong dikala masyarakat membutuhkan pelayanan. Maka masyarakat harus menempuh jarak penyebrangan ke Jantho hanya untuk mengurus data kependudukan maupun identitas

pribadi (KTP) itu pun dengan kondisi terkadang ekonomi tidak memadai bahkan berhutang antar sesama masyarakat.⁴⁴ Namun di tegaskan lagi oleh Bapak Usman dari segi prasarana kami juga sangat sangat sulit menempuh jarak ke Kantor Camat karena akses jalan yang sangat tidak mendukung misalnya dari Desa Lapeng ke kantor Camat itu harus menempuhi jarak 12 km dengan jalan bebatuan dan krikil gunung yang tajam disertai jurang yang terkadang longsor tiba-tiba.”⁴⁵

Bedasarkan hasil observasi peneliti saat mengunjungi kantor Camat Pulo Aceh bahwa benar adanya sebagaimana pengakuan informan bahwa Kantor kosong bahkan kantor tersebut tidak layak disebut sebagai kantor Camat karena dengan keadaan kantor tidak terurus, fasilitas ruangan kosong, bahkan di lobi Kantor banyak kotoran binatang, namun bukan berarti tidak ada pelayanan sama sekali, para pegawai kantor Camat sudah melakukan yang terbaik dengan membuka pelayanan di kantor sebagaimana kantor Camat pada umumnya, namun masyarakat Pulo Aceh ketika jam kantor aktif mereka sibuk dengan pekerjaan mereka baik melaut, bertani. Sehingga ketika jam kantor sudah tutup dimana waktunya pegawai istirahat. Dan pada waktu 21:00 mereka datang kerumah untuk mendapatkan pelayanan, disini kelelahan para pegawai kantor Camat dua kali kerja pada saat hari kerjanya.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nasir yang merupakan warga Pulo Nasi kecamatan Pulo Aceh mengatakan bahwa:

“Disini ada dua pulau yaitu Pulo Nasi dan pulo Breuh, kantor Camat Pulo Aceh sangat tidak pantas disebutkan sebagai kantor pemerintahan kecamatan karena dengan kondisi Kantor berantakan, ruang tunggu tidak ada jangankan sarana dan prasarana untuk warga, fasilitas pegawaipun sangat kurang bahkan kantor ini sering kosong.⁴⁶ Kemudian lebih jauh di sampaikan oleh Bapak Zainur yang juga merupakan juga warga Pulo Nasi jangankan kami pergi ke Pulo Breuh untuk memperoleh pelayanan

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Azhar Masyarakat Pulo Aceh, pada 9 Juni 2020

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Usman Masyarakat Pulo Aceh, pada 9 Juni 2020

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Nasir Masyarakat Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020

dengan dasar pengurusan data kependudukan ke Banda Aceh saja kami tidak mampu, kenapa mesti begini karena biaya transportasi lebih mahal ke Pulo Breuh dari pada ke Banda Aceh walaupun dari segi geografis dua pulau ini yang sangat berdekatan namun biaya transportasi laut melalui bot nelayan memakan biaya 300.000.00 namun kalau ke Banda Aceh hanya 100.000.00 perorang bisa pulang pergi.”⁴⁷

Bedasarkan hasil observasi bahwa benar adanya seperti Bapak Nasir dan Bapak Zainur sampaikan berkenaan dengan jarak, biaya, serta letak geografis Kantor yang sangat tidak membantu masyarakat apalagi warga Pulo Nasi mereka merasa sangat tidak puas dengan kebijakan dan keputusan pemerintah karena dari segi letak Pulaunya, Pulo Nasi lebih dekat dari pada Pulo Breuh kalau dari Lampulo Banda Aceh, dan juga benar adanya biaya dari Pulo Breuh ke Pulo Nasi begitu juga sebaliknya lebih mahal dari pada biaya ke Banda Aceh.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asril yang merupakan warga Pulo Breuh dan selaku penerima layanan:

“Menanyakan pada peneliti apa itu pelayanan dan apa itu fasilitas dan peneliti menjawab itu merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan, kemudian beliau menjawab masyarakat disini khususnya masyarakat kecamatan Pulo Aceh tidak memperoleh keduanya karena mereka yang di gaji kami masyarakat yang berkorban, karena kami memiliki kantor sendiri kenapa kami harus ke kantor Apdesi di Gampong Punge Banda Aceh”⁴⁸

Bedasarkan hasil observasi peneliti saat mengunjungi kantor Camat Pulo Aceh bahwa benar adanya sebagaimana pengakuan informan bahwa kantor kosong, pelayanan tidak ada, fasilitas kantor kosong. Namun pelayanan tetap berjalan akan tetapi dengan cara sedikit berbeda dengan kantor pada umumnya, dimana pelayanan tidak di kantor yang berada di Kecamatan Pulo Aceh di Desa Lampuyang Pulo Breuh tetapi proses pelayanan di laksanakan di kantor Apdesi Gampong Punge Banda Aceh.

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Zainur Masyarakat Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Asril Masyarakat Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Kualitas pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh sudah berjalan dengan baik dari segi sistem, prinsip-prinsip pelayanan dan standar pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari segi implementasi yang dilakukan oleh pegawai kantor Camat Pulo Aceh dimana sebuah proses pelayanan yang berjalan di kantor APDESI (Asosiasi Perangkat Desa Seluruh Indonesia Pulo Aceh) di Punge Banda Aceh. Dimana yang seharusnya proses pelayanan publik kepada masyarakat berjalan di kantor Camat sebagaimana mestinya tapi pelayanan selama ini dilakukan di kantor Asosiasi Perangkat Desa Se-Pulo Aceh yang berlokasi di Banda Aceh bukan di Pulo Aceh. Namun jika ditinjau dari sisi sarana dan prasarana pendukung serta fasilitas pelayanan atau alat penunjang demi tercapainya tujuan pelayanan publik di kantor Camat Pulo Aceh bisa dikatakan masih jauh dari kata layak. Hal ini disebabkan oleh letak geografis, transportasi laut, jalan, jaringan telpon dan internet serta fasilitas kantor yang kurang memadai. Walaupun pelayanan kepada masyarakat selama ini dilakukan di kantor APDESI tapi standar pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Kendala pelayanan publik kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan di kantor Camat Pulo Aceh seperti akses antar pulau dari Pulau Nasi ke Pulau Breuh begitupun sebaliknya, dimana kantor Camat berada di Pulo Breuh sehingga menyulitkan mobilitas masyarakat dan pegawai yang berdomisili di Pulau Nasi dalam melaksanakan kebutuhan atau tugas yang harus dilakukan di kantor Camat.

5.2. Saran

Dari uraian skripsi yang telah dipaparkan di atas, dapat diambil beberapa saran yang dikemudian hari diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan implementasi kualitas pelayanan publik kedepannya. Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Kantor Camat Pulo Aceh sebaiknya disediakan transportasi laut sehingga memudahkan segala keperluan serta kebutuhan pelayanan publik di kantor Camat.
2. Disarankan kantor Camat Pulo Aceh untuk memberlakukan kembali pelayanan publik di kantor, serta pemerintah Kabupaten Aceh Besar ikut mendukung segala bentuk kebutuhan masyarakat, pegawai, dan kantor Camat Pulo Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Asnidah. (2011). "*Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang*", Universitas Terbuka Jakarta.
- Bangun, 2013, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta, hal: 4
- Fahmi, 2016 (*Manajemen Sumber Daya Manusia*), Rosda Karya, Jakarta, hal:17
- Fdokumen.com.document. *konsep kualitas pelayanan kualitas* menurut evans dan Lindsay.
- Hajjaj, Muhammad Fauqi. (2011.) *Tasawuf Islam & Akhlak*, terj.Kamran As'at Irsyadi & Fakhri Ghazali. Jakarta: Amzah.
- Hardiansyah, (2011). *kualitas kualiatas pelayanan publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, (2005), *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Pembaruan.
- LexyJ Moleong, (2014). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosda karya, (186).
- Notoatmodjo. (2014). *S.Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, (2007) *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2007.)
- Purwanto Ngalim, 2013 (*Administrasi dan Supervisi Pendidikan*), Remaja Rosdakarya, Jakarta, hal:1.11
- Sedarmayanti, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, PT.Refika Aditama, Bandung, hal : 13.
- Siagian, 2010, *Manajemen Pengembangan Manusia*, CV Affabeta, Bandung, hal: 136
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). "*Reformasi Pelayanan Publik*", Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sri Hening Widyastuti (2020). *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor UPT Kota Surakarta”*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Stiono, H. (2015.) *Konsep Sabar dan Aktualisasinya dalam Pendidikan Agama Islam di Lingkungan Keluarga, Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, (224).
- Winarnobudi. (2014). *“Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus”*, Yogyakarta: CAPS.
- Yuni Ilmi Kurniati. (2012). *“Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat”*, Universitas Terbuka Jakarta.

B. Peraturan Perundang-undangan

- Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 Tentang *“Pelayanan Publik”*.
- Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Pasal 6 Tahun 2015 Tentang *“penyelenggara pelayanan publik.”*
- Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Pasal 34 Tahun 2015 Tentang *“Pengawasan Pelayanan*
- Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 34 Tahun 2017 Tentang *“Kedudukan , Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Kecamatan Di Lingkungan Kabupaten Aceh Besar.”*
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *“Tentang Pemerintahan Daerah.”*
- PP Nomor 19 Tahun 2008 *“Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.”*

DRAFT WAWANCARA

A. Wawancara untuk Bapak Camat Kecamatan Pulo Aceh

Pertanyaan

1. Bagaimana Sarana Telepon di kantor Camat Kecamatan Pulo Aceh?
2. Apakah sarana Telepon yang ada dapat menunjang proses pelayanan?
3. Bagaimana kondisi sarana telepon di kantor Camat pulo Aceh?
4. Bagaimana sarana Multimedia yang digunakan di kantor Camat Pulo Aceh?
5. Sarana Multimedia apasaja yang digunakan di kantor Camat Pulo Aceh dalam proses Pelayanan publik?
6. Bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu?
7. Apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
8. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam pelayanan?
9. Bagaimana kerjasama antar unit-unit pelayanan dalam mencapai keselarasan kerja?
10. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat?
- 11.

B. Wawancara untuk Pegawai Kantor Camat Kecamatan Pulo Aceh

Pertanyaan

1. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah kantor camat pulo aceh memiliki ruang kerja?
2. Bagaimana ketersediaan ruang kerja pelayanan di kantor Camat Pulo Aceh?

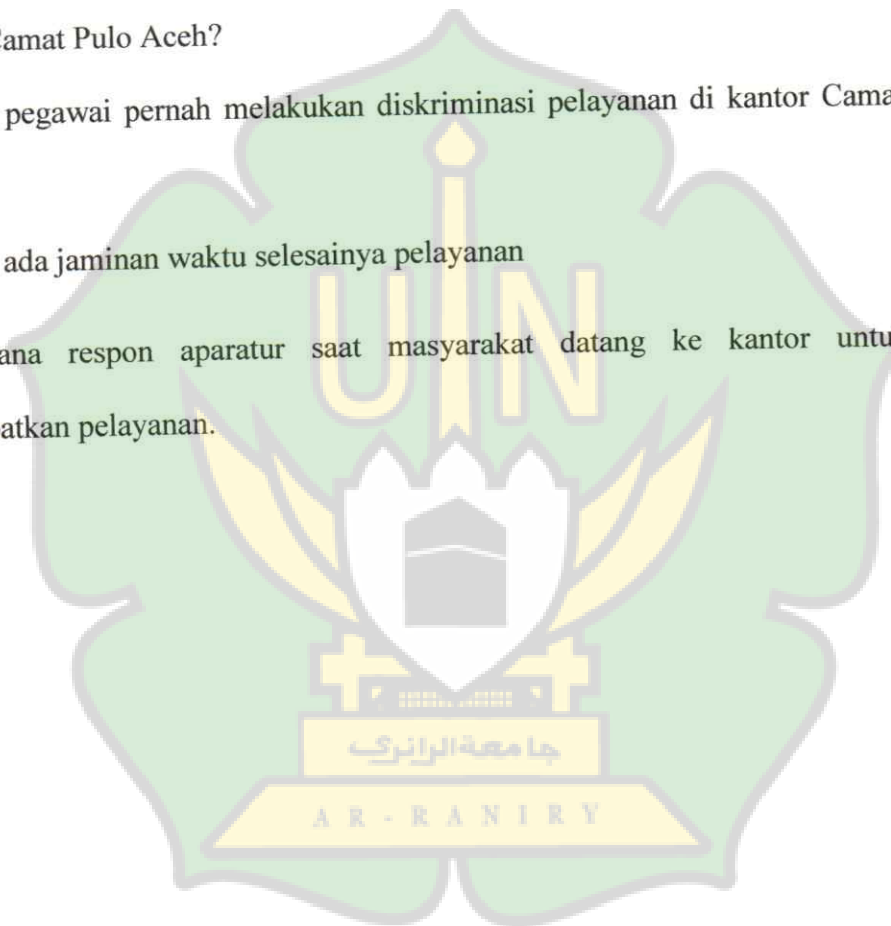
3. Apakah ruang kerja yang di gunakan dalam memberikan kenyamanan bagi penenerima layanan sudah bagus?
4. Apakah dengan adanya ruang kerja mempercepat kinerja aparat pelayanan?
5. Bagaimana ketersediaan kursi dan meja kerja di kantor Camat Pulo Aceh?
6. Apakah kursi dan meja kerja yang di gunakan sehari-hari memberikan kenyamanan bagi aparat pelayanan?
7. Apakah dengan adanya kursi dan meja kerja membuat aparat kerja lebih rajin dan produktif dalam pelayanan di kantor Camat Pulo Aceh ?
8. Apakah kantor camat pulo aceh sudah memiliki komputer untuk bekerja?
9. Bagaimana ketersediaan Komputer di kantor Camat Pulo Aceh?
10. Apakah Komputer yang di gunakan dalam bekerja sehari-hari memberikan kemudahan bagi aparat pelayanan?

C. Wawancara untuk Masyarakat Pulo Aceh

Pertanyaan

1. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah kantor camat pulo aceh memiliki ruang tunggu?
2. Menurut bapak/ibu/saudara, apakah prasarana ruang tunggu yang tersedia sudah bagus?
3. Apakah ruang tunggu yang ada membuat bapak/ibu/saudara merasa nyaman?
4. Bagaimana ketersediaan meja pelayanan di kantor Camat Pulo Aceh?
5. Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penenerima layanan?

6. Apakah dengan adanya meja pelayanan mempermudah proses pelayanan di kantor Camat Pulo Aceh ?
7. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah kantor camat pulo aceh memiliki toilet?
8. Bagaimana kondisi toilet di kantor Camat Pulo Aceh?
9. Bagaimana sikap serta perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di kantor Camat Pulo Aceh?
10. Apakah pegawai pernah melakukan diskriminasi pelayanan di kantor Camat Aceh?
11. Apakah ada jaminan waktu selesainya pelayanan
12. Bagaimana respon aparaturnya saat masyarakat datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan.



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 550/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2021

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 08 Februari 2021
- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Menunjuk Saudara :
1. Dra. Tasnim Idris, MA. : Sebagai pembimbing pertama
2. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. : Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Fazil Maulana
- NIM : 160802130
- Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Pulo Aceh
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

MEMUTUSKAN

A R - R A N

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 26 Februari 2021

An, Rektor
 Dekan
 Emila Dewi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimatikan dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



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-1206/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2021
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Kantor Camat Pulo Aceh

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

Nama/NIM : **FAZIL MAULANA / 160802130**
 Semester/Jurusan : X / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat sekarang : Desa Cucum, Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar

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 **Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Pulo Aceh**

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

Banda Aceh, 03 Juni 2021
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan,

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

Berlaku sampai : 29 Oktober
 2021

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR KECAMATAN PULO ACEH

Sekretariat : Jln. Dja Sabang, Lampuyang-Pulan Breuh Selatan, Kode Pos 23391. Email : kec.puloaceh@yahoo.com

Nomor : 005/175
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Lampuyang, 28 Juni 2021

Kepada Yth,

Fazil maulana

Desa Cucum Kecamatan Kutabaro
Kabupaten Aceh Besar

Di -

Tempat

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

1. Camat Pulo aceh Kabupaten Aceh Besar dengan ini menerangkan Bahwa :

Nama : **FAZIL MAULANA**
Nim : 160802130
Semester/Jurusan : X /Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : "Analisis pelayanan Publik dikantor Camat Pulo Aceh "
Alamat : Desa Cucum Kecamatan Kutabaro Kabupaten Aceh Besar

2. Adalah benar telah melakukan kan penelitian dikantor kecamatan Pulo aceh sejak Tanggal 3 Juni s/d 28 Juni 2021 sebagai bahan persyaratan studi akhir kuliah di UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN.
3. Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya atas perhatian kami ucapkan terima kasih.



MAWARDI SE
Pembina TK.I (IVb)
Nip. 19640701 198603 1 032

C. Wawancara

Wawancara dengan Bapak Camat Pulo Aceh, pada 9 Juni 2020.

Wawancara dengan Bapak Fajri Seksi Pemerintahan Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020.

Wawancara dengan Bapak Agus Sunarno Subbag Umum Kepegawaian Pulo Aceh, pada 11 Juni 2020.

Wawancara dengan Bapak Alfian Staff Ketatib Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020.

Wawancara dengan Bapak Azhar Masyarakat Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020.

Wawancara dengan Bapak Usman Masyarakat Pulo Aceh, pada 9 Juni 2020.

Wawancara dengan Bapak Nasir Masyarakat Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020.

Wawancara dengan Bapak Zainur Masyarakat Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020.

Wawancara dengan Bapak Asril Masyarakat Pulo Aceh, pada 10 Juni 2020.

Lampiran Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan bapak sunarno Subbag Umum Kepegawaian Pulo Aceh



wawancara dengan bapak Fajri seksi Pemerintahan Pulo Aceh



Wawancara dengan bapak Alfian Staff Ketatib Pulo Aceh



Wawancara dengan Bapak Azhar
Masyarakat Pulo Aceh



Wawancara dengan Bapak
Zainur Masyarakat Pulo aceh



Wawancara dengan Bapak Nasir
Masyarakat Pulo Aceh



Wawancara dengan Bapak Asril Masyarakat Pulo Aceh



Wawancara dengan Bapak Usman
Masyarakat Pulo Aceh