

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.¹ Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas

Orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas yang akan merebut konsumen potensial, seperti halnya

¹ Restu Dedis, Ahdhan. 2014, "e.Journal Ilmu Pemerintahan". <http://ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id/> 5 Mei 2019, 20.00 Wib

lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kualitas ekonomi. Oleh karena itu pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik²

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam indikator penilaian kerja baik ditingkat pusat maupun tingkatan daerah. penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika penyelenggaraan publik yang dilakukan berorientasi kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan pada masyarakat, karena masyarakat menilai langsung kepada kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Ada kolerasi dan kohesi yang saling berkaitan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan publik yang diberikan.³

Dalam pengertiannya, pelayanan publik memiliki berbagai pengertian yang mana para ahli juga memiliki pandangan masing-masing mengenai pelayanan publik diantaranya. Menurut *Inu Kencana dkk* dalam Pengantar Ilmu Adm. Publik. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. *Walter Lippmann* Dalam Bukunya Filsafat Publik,

²Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017), hlm 42-43

³Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT. RajaGrafindo, 2017), hlm.1

menjelaskan kata Publik berkaitan Kepentingan Umum itu dapat dianggap sebagai apa yang dipilih oleh banyak orang apabila mereka melihat dengan jelas, memikirkannya secara rasional dan bertindak dengan tidak hanya memperhatikan kepentingan sendiri tetapi kepentingan orang lain juga. Pengertian Pelayanan Publik itu sendiri menurut menurut Kamus Wikipedia adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik sebagai tanggung jawab negara dan good governance (tata pemerintah yang baik) Dalam Konteks ini Paling tidak ada tiga peran strategis dari Pelayanan Publik.⁴ *Pertama*, Pelayanan Publik selama ini menjadi ranah di mana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga Non-Negara, dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *Governance* dalam penyelenggaraan pelayan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas, ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. *Kedua*, berbagai aspek *good Governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih muda dalam ranah Pelayanan Publik, aspek

⁴Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Bandung: Gadjahmada University Press, 2006), hlm. 20-27

kelambagaan selama ini dijadikan rujukan dalam menilai *governance* dapat dengan mudah dinilai dari praktek penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Ketiga*, Pelayanan Publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik sangat memiliki high stake dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur *governance* tersebut karena baik buruk pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya, bahkan nasib Pemerintah Pusat maupun di Daerah akan sangat dipengaruhi keberhasilan mereka dalam mewujudkan Pelayanan publik yang baik.⁵

Untuk mewujudkan Pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, Pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

⁵Rizali Djaelangkara, *Jurnal Tinjauan Kritis Konsep dan Implementasi Pelayanan Publik Di Indonesia*, [https://www.semanticscholar.org/paper/Tinjauan-Kritis-Konsep-dan-Implementasi-Pelayanan.5 Mei 2019,19.00 Wib](https://www.semanticscholar.org/paper/Tinjauan-Kritis-Konsep-dan-Implementasi-Pelayanan.5%20Mei%202019,19.00%20Wib)

dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Dalam hal ini pemerintah harus paham akan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga nampak di pemberitaan sehari-hari. Oleh karena itu Pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan setiap warga Negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Memberikan pelayanan terbaik merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima adalah suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan untuk memenuhinya. Menerima pelayanan yang berkualitas adalah harapan utama masyarakat. Maka dari itu dibutuhkan yang namanya indikator kinerja pelayanan publik. Indikator kinerja menjadi bagian dari suatu kontrol terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur. Ada unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam indikator kinerja aparatur. Indikator kinerja juga menjadi bagian dari pengukuran kinerja indikator kinerja lebih kepada aspek aspek hal yang menjadi penilaian, sementara pengukuran kinerja lebih kepada objek penilaiannya. Untuk memenuhi standar pelayanan publik indikator, indikator pelayanan kerja harus memenuhi ketentuan dan persyaratan yang baik. Menurut Bastian, syarat yang harus dipenuhi dalam penentuan indikator kinerja pelayanan publik diantaranya spesifik, jelas dan tidak

⁶ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

ada kemungkinan kesalahan interpretasi, pengukuran dilakukan secara objektif, relevan, dapat dicapai fleksibel dan terakhir efektif. Persyaratan di atas memberikan gambaran bahwa dalam menentukan indikator kinerja tidak serta merta membuat instrumennya.

Harus direncanakan sebaik mungkin untuk mendapatkan hasil kinerja yang diharapkan. Wibowo menekankan bahwa indikator kinerja menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan kedepan) dari pada retrospektif (melihat kebelakang) lebih lanjut ada tujuh indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Hal ini seperti yang di gambarkan oleh Kersey, Blanchard dan Johnson diantaranya *motivate, means, competence, opportunity, feedback, standart, dan goals*. Hal itu memberikan pemahaman bahwa indikator kinerja pelayanan melakukan proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dalam rangka meningkatkan kinerja dari pegawai.⁷

Jika dilihat dari segi dimensinya maka untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan publik tersebut ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk, kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: *tangibel* (bewujud), *reliability* (kehandalan), *responsivines* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).⁸

⁷Hayat, *Op.Cit.*, hlm 71-75

⁸Hardiyansyah, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif dan Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), hlm.95

Pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat pengguna jasa sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah *pertama* Struktur Organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik. *Kedua*, Kemampuan Aparat yang bertugas dalam hal melayani kebutuhan dari pengguna jasa merupakan hal yang sangat penting. aparat dalam hal ini merupakan ujung tombak dalam hal pelayanan. *Ketiga* Sistem Pelayanan yang merupakan suatu rangkaian yang saling terikat secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik.⁹

Bahkan demi terbentuknya suatu pelayanan publik yang baik maka Pembagian kerja merupakan prinsip utama manajemen ilmiah sebagaimana yang di gambarkan oleh Taylor, prinsip ini menetapkan agar setiap pekerjaan dibagi-bagi menjadi operasi-operasi kecil sehingga setiap operasi ini dapat dikerjakan oleh seorang pekerja setiap pekerja harus menghususkan dirinya pada suatu jenis tugas tertentu ini adalah prinsip spesialisasi.¹⁰

Dalam suatu institusi baik itu yang ditanggung jawabi oleh pemerintah ataupun milik swasta tidak bisa dipungkiri bahwasanya penempatan pekerjaan seseorang harus sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing

⁹Ihsanuddin, 2014. Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD). jurnal administrasi dan birokrasi. vol 2 no.2, hlm. 94-97

¹⁰C Northcote Parkinson Dkk, *Gagasan-Gagasan Besar dalam Manajemen Alih Bahasa Agus Maulana* (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1989), hlm.9

seperti halnya di bidang pelayanan, untuk pelaksanaan suatu pekerjaan di bidang pelayanan tentunya dibutuhkan pegawai yang memang mempunyai di bidang pelayanan supaya pelaksanaan di bidang tersebut dapat tercapai dengan tujuan yang diinginkan. Begitu juga halnya di pelayanan publik di kantor camat, pihak kecamatan harus memiliki petugas atau pegawai yang lihai dalam melaksanakan pelaksanaan publik dengan baik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik khususnya di kantor camat, terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain sistem, Prosedur dan Metode, Personil, Saran dan prasarana, Masyarakat sebagai pelanggan¹¹ sedangkan Berdasarkan Keputusan Menpan KEP/25/ M.PAN/2/2004 memuat beberapa unsur pelayanan yang harus diukur, diantaranya Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggungjawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan yang terakhir adalah Keamanan pelayanan.¹²

Untuk semakin menguatkan argumen peneliti, peneliti telah melakukan observasi di kantor camat kayuagung kabupaten ogan komering ilir pada tanggal

¹¹Anugrah Rio Saputra, 2014. Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota. *Ejournal Administrasi Negara*, 3,(2) : 702-717, hlm. 706

¹²Luthfi Ferdinand Ahmad. 2015. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul", *Jurnal Riset Manajemen* Vol. 2, No 1, hlm. 37-38

15 april 2019. Dimana dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini, peneliti menemukan bahwasanya pelayan publik yang diberikan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat terbilang cukup baik mengingat ada banyak sekalinya pelayanan yang diberikan pihak kecamatan kepada masyarakat, mulai dari pelayanan administras, pelayanan dalam bentuk jasa dan pelayanan dalam bentuk barang. Dalam observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa para petugas atau pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat masi memiliki banyak kekurangan mengingat banyaknya pelayanan yang harus diberikan dan tentunya setiap individu masyarakat meliki keperluan pelayanan dan masalah yang berbeda-beda untuk di penuhi oleh pihak kecamatan itu sendiri. Hal ini semakin menguatkan argumen peneliti untuk mengetahui bagaimana sebenarnya proses pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kecamatan kayuagung kabupaten ogan komering ilir kepada masyarakat

Berdasarkan latar belakang dan observasi yang telah dilakukan di kantor camat kato kayuagung maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat kota kayuagung. Maka dari itu peneliti menulis skripsi dengan judul “***Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir***”

Penelitian ini erat sekali kaitannya dengan bagai mana suatu instansi dalam melaksanakan sistem pelayanan publik. Yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan, cara kerja dan apa saja yang dilakukan pihak instansi dalam melakukan pelayan publik.

B. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

- a. Independensi dari pihak kecamatan sebagai lembaga yang melakukan pelayanan publik belum maksimal.
- b. Kurang maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kecamatan kayuagung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat kota kayuagung.
- c. Kurangnya sumber daya aparat pelayanan publik yang ada di kantor camat kayuagung kabupaten ogan komering ilir

2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada pada penelitian ini, adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Maka penelitian ini hanya fokus pada pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat kayuagung kabupaten ogan komering ilir.
- b. Penelitian ini hanya terfokus pada administrasi kependudukan.
- c. Penelitian ini hanya terfokus pada layanan masyarakat berupa pembuatan kartu keluarga.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan memudahkan pemahaman terhadap ruang lingkup penelitian ini, maka penulis memandang rumusan masalah yang tepat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir.?
2. Apa saja faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir.?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan layanan publik di kantor camat kayuagung.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat.
- c. Untuk mengetahui kendala seperti apa yang dihadapi dalam diberikan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya dilingkup kecamatan kayuagung.

2. Kegunaan penelitian

- a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan gambarkan gambaran bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik kepada masyarakat di kantor camat kayuagung.

b. Secara Praktis

- 1) Menjadi pedoman sekaligus penunjuk bagi bagu petugas atau pegawai kecamatan dalam melaksanakan dan meningkatkan pelayanan publik di kantor camat kayuagung.
- 2) Bagi masyarakat kaecamatan kayuagung dapat merasakan pelayanan publik yang lebih baik yang lebih baik dan kompeten.
- 3) Memberikan informasi bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan.

D. Tinjauan Kepustakaan

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, peneliti belum menemukan topik penelitian yang sama dengan penelitian yang ingin di teliti oleh peneliti. Namun ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang ingin diteliti Oleh Peneliti.

Taufiq Hidayat. 2018. *Dalam skripsi yang berjudul Peran Inspektorat Daerah Sebagai Aparat Pengawas Internal Pemerintah Di Provinsi Lampung.*Lampung: Fakultas Hukum Universitas Lampungbandar Lampung¹³. Penelitian ini memliki kemiripan dngan apa yang akan di teliti oleh peneliti, yang

¹³Taufiq Hidayat, “*Skripsi yang berjudul Peran Inspektorat Daerah Sebagai Aparat Pengawas Internal Pemerintah Di Provinsi Lampung*”.(Lampung: Fakultas Hukum Universitasbandar Lampung, 2018)

mana sama-sama meneliti tentang manajemen kelas sedangkan perbedaan terletak pada objek penelitiannya.

Ratna Esa Kuswati. 2017. *Dalam Skripsi Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Yogyakarta: Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.¹⁴ Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yang mana peneliti sama meneliti tentang manajemen kelas, perbedaannya hanya terletak pada subjek penelitiannya saja.

Elly Candra Azizah. 2017. *Dalam Skripsi Yang Berjudul Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang)*¹⁵, Malang: Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yang mana peneliti sama meneliti tentang manajemen kelas, perbedaannya hanya terletak pada subjek penelitiannya saja.

¹⁴ Ratna Esa Kuswati, "Skripsi Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul", (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)

¹⁵ Elly Candra Azizah, "Skripsi Yang Berjudul Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang", (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2017)

E. Kerangka Teori

1. Pengertian Layanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.¹⁶

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan publik.

Pelayanan publik/pelayanan umum menurut kepmen PAN No. 81/1993 yang disempurnakan dengan kepmen PAN No. 63/2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷

Menurut Lewis dan Gilman, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang

¹⁶Hayat, Loc. Cit.

¹⁷Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2018), hlm. 81

pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap layanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik¹⁸

2. Pelayanan Publik Yang Ada Di Kantor Camat

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan kepada masyarakat tentunya jika dilihat dari pengelompokannya hanya mencakup tiga jenis yaitu pelayanan dalam bentuk administrasi, dalam bentuk jasa dan terakhir dalam bentuk barang, namun apabila kita jabarkan secara satu persatu maka pelayanan publik dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi, yaitu pembuatan Surat Domisili, Akta Kelahiran, dan Surat Akta Jual Beli.
- b. Pelayanan dalam bentuk jasa, misalnya kantor pos dan bank.
- c. Pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

3. Prosedur Dan Standar Layanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi

¹⁸Hayat, *Op.Cit.*, hlm.21

dan atau penerima pelayanan. Menurut UU No. 25 tahun 2009 tersebut, Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹⁹

Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.²⁰

Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

¹⁹Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

²⁰Mulyanto Nugroho, Abdul Halik. 2016. Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri. *Jurnal Hasil Penelitian Lppm Untag Surabaya* Vol. 01, No. 02, hlm 251 - 266

2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.²¹

4. Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, bentuk pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pada pasal 3 undang-undang nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

²¹Agus Jaya, “Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirag Kabupaten Kutai Timur”, <https://Ejournal.An.Fisip-Unmul.Ac.Id>. 5 Mei 2019, 20.00 Wib

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²²

5. Fungsipelayanan publik

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemeritahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya. Dengan menciptakan ketraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki aspek dimensional, oleh karena itu dalam pembahasan dan penerapan strategi pelaksanaannya tidak dapat hanya didasarkan pada satu aspek saja misalnya hanya aspek politik atau aspek ekonomi. Pendekatannya harus terintegrasi melingkupi aspek lainnya, seperti aspek sosial budaya, kondisi geografis dan aspek hukum/peraturan perundang-undangan²³

²²Hayat, Op.Cit., hlm. 53

²³Hardiansyah, *Op.Cit.*, hlm.15

Fungsi pelayanan publik itu sendiri bertolak ukur dari lima indikator pelayanan publik, antara lain

- a. *Reliability* (kehandalan) yang di tandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles* (berwujud) yang di tandai dengan menyediakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang memadai.
- c. *Resvonsiveness* (ketanggapan) di tandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat..
- d. *Assurance* (jaminan) di tandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
- e. *Empaty* (empati) di tandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.²⁴

Jadi dapat dipahami bahwa fungsi dari pelayanan publik itu sendiri adalah untuk melayani masyarakat atau konsumen yang mana pelayanan yang di maksud disini adalah pelayanan yang di butuhkan secara massa, dan tugas dari petugas pelayan publik itu sendiri adalah untuk memberikan pelayanan atau memenuhi kebutuhan konsumen dalam dalam pelayanan publik itu sendiri.

Tidak dapat di pungkiri bahwa dalam penyelenggaraannya pelayanan publik pada sebuah instansi pemerintahan ataupun swasta, tentunya terdapat pelayanan publik yang paling dominan yang paling sering dibutuhkan dan di berikan pihak penyelengaran pelayanan ataupun oleh penerima layanan

²⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Op.Cit.*, hlm.7

publik itu sendiri. Seperti halnya dalam pelayanan publik yang ada kantoecamat, pelayanan yang paling dominan diberikan adalah pelayanan dibidang administrasi seperti pembuatan KK (kartu keluarga), KTP dan pembuatan akte kelahiran.

F. Kerangka Konseptual

1. Indikator Pelayanan Publik Di Kantor Camat

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 atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Maka dari itu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dapat dilihat indikator kualitas pelayanan publik itu sendiri, yang diantaranya sebagai berikut:

- a. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- b. Rincian Biaya/Tarif Pelayanan
- c. Prosedur Pelayanan
- d. Sarana Dan Prasarana²⁵

2. Faktor Pendukung

²⁵Eka. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir. *Jurnal Niara* Vol. 9 No. 2. hlm. 92

Pelayanan publik adalah pelayanan yang berorientasi pada masyarakat dan tentunya bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat serta mempermudah masyarakat dalam segala urusan yang berkenaan dengan dokumen dan nondokumen. Yang tentunya mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi dan melengkapi dokumen kependudukan yang sudah menjadi sebuah keharusan untuk dimiliki oleh setiap warga negara khususnya warga negara Indonesia.

Adapun Faktor-faktor pendukung/pendorong pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan publik dalam lingkup kecamatan adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kesadaran aparatur
- b. Faktor aturan dalam pelayanan publik
- c. Faktor organisasi dalam pelayanan publik
- d. Faktor kemampuan dan keterampilan
- e. Faktor sarana dan prasarana

3. Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi, baik itu instansi pemerintah ataupun instansi swasta tentunya memiliki faktor penghambat dalam telaksananya proses pelayanan secara optimal kepada masyarakat khususnya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kecamatan kepada masyarakat. Hal ini tentunya menjadi tugas bagi para

instansi terkait untuk menyelesaikan faktor penghambat yang ada di kantor camat itu sendiri.

Adapun faktor penghambat pada pelayanan publik yang terdapat dan dihadapi oleh pihak kantor camat adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kemampuan
- b. Faktor kualitas sumberdaya aparatur
- c. Faktor dukungan pemerintah
- d. Kondisi kerja²⁶

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogd dan Taylor mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahnya.

Sedangkan Sugiyono mengemukakan bahwa metode kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan

²⁶ Dody Mulyono.2017.Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang. *JurnalMozaik*, 9(2), hlm 94-100

untuk meneliti pada obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik penelitian triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.²⁷

Selain definisi-definisi diatas, ada definisi penelitian kualitatif lainnya seperti yang dikemukakan oleh David Williams bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah. Jelas definisi ini menggambarkan bahwa penelitian kualitatif mengutamakan latar alamiah, agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena, dan metode yang biasanya digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dari para narasumber tersebut dijarah dengan metode yang lebih alamiah yakni interview langsung dengan para narasumber sehingga didapatkan jawaban yang alamiah. Selain itu, peneliti bermaksud untuk memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis, dan teori yang sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan.

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2017), hlm.6

Penelitian kualitatif tidak pernah terlepas dari istilah analisis fenomenologi. Peneliti dalam pandangan fenomenologis berusaha memahami peristiwa dan kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi tertentu. Seperti yang dilakukan pada penelitian ini, peneliti melakukan kajian di bidang sosiologi dan antropologi selain kajian di bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi industri untuk membantu peneliti dalam menginterpretasikan fenomena atau situasi sosial yang diteliti.²⁸

2. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.²⁹ Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang keadaan lingkungan kantor camat serta proses pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat.

²⁸Ikhsan Gunawan, *Motivasi Kerja Guru Tidak Tetap Di Berbagai Sma Swasta Di Kota Semarang*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2010), hlm.50

²⁹Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta:Paper Plane, 2014), hlm.31

b. Wawancara

Proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dan orang yang diwawancarai, dengan atau menggunakan pedoman. pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang suatu isu atau tema yang diangkat di dalam sebuah penelitian, atau bisa juga disebut proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah di peroleh lewat teknik yang lain sebelumnya.³⁰ Wawancara pada penelitian ini seyogianya adalah untuk mengetahui gambaran tentang suasana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan di kantor camat kayuagung

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal yang variabelnya berupa catatan-catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, notulen, dan sebagainya. Sedangkan dokumen diteliti untuk memperoleh data mengenai struktur organisasi, keadaan guru, karyawan, keadaan siswa serta biodata dari seluruh siswa.

d. Jenis dan Sumber Data

a. Kualitatif

Jenis kualitatif adalah untuk menganalisis data yang tidak berupa angka yang telah diperoleh dari metode-metode pengumpulan, seperti

³⁰*Ibid.*, hlm.22

interview, observasi dan dokumentasi.³¹ Analisis kualitatif ini hanya menggambarkan kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari hasil penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan metode induktif.

Metode induktif adalah metode yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit, kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa tersebut ditarik dalam generalisasi yang bersifat umum.³² Metode ini penulis gunakan supaya mencari kesimpulan atas hambatan-hambatan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat kayuagung.

b. Kuantitatif

Jenis kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.³³

H. Teknik analisis data

Menurut Mudjiarahardjo, analisis data adalah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau suatu masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang diserahkan atau bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Setelah data terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian

³¹Winano Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Yogyakarta: DIVAPress. hlm. 98

³²*Ibid.*, hlm. 99

³³Sugiono, *Statistik untuk pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 15

kualitatif, analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak perproses secara linier dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis.

Menurut miles dan faisal analisis data dilakukan selama pengumpulan data dilapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif.³⁴ Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang mengihtarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebuah tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan

b. Penyajian data

Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya

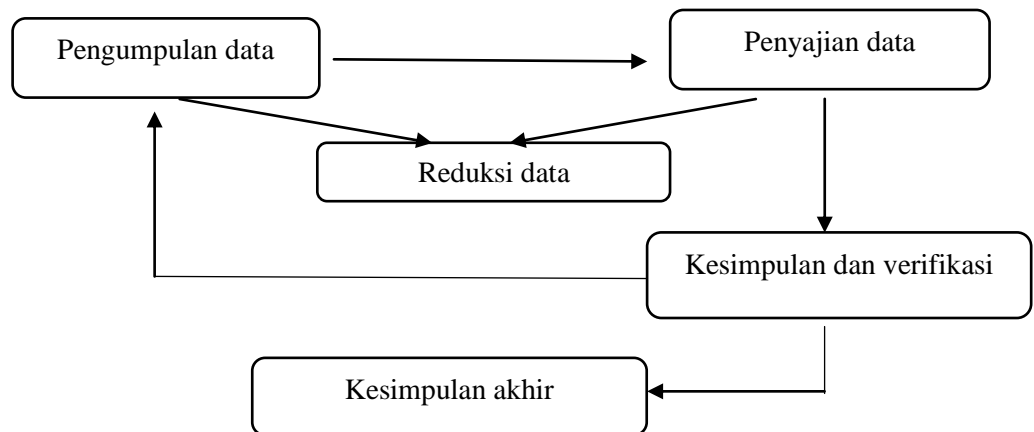
c. Penyimpulan dan verifikasi

³⁴Wiratna Sujarweni, *Op.Cit.*, hlm.34

Kegiatan penyimpulan merupakan kegiatan lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat dan pengecekan anggota.

d. Kesimpulan akhir

Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah di verifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data seleksi³⁵



Tabel 1.1 tabel pengumpulan data menurut miles dan fais

³⁵*Ibid.*, hlm.35-36

I. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini meliputi uji *credibility* data (validitas internal), uji *transferability* (validitas eksternal), uji *dependability* (reliabilitas) dan uji *confirmability* (obyektivitas).³⁶ Diantaranya ada triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.³⁷ Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.³⁸ Data atau informasi digali dari tiga sumber yakni Camat, petugas pelayanan dan masyarakat.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang

³⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta, 2005) hlm. 122-123

³⁷*Ibid.*, hlm. 372.

³⁸*Ibid.*, hlm. 373.

berbeda.³⁹ Pengambilan data penelitian dilakukan dengan tiga macam teknik pengumpulan data, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data.⁴⁰ Triangulasi waktu digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu, hari dan situasi kondisi yang berbeda-beda. Maka pengecekan bisa dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan kepastian datanya.

J. Sistematika Penulisan

Sistematika pemahasan dalam skripsi ini dibagi kedalam lima bab. Pada setiap bab terdapat beberapa sub bab yang menjelaskan pokok bahasan dari bab yang bersangkutan. Adapun sistematika pembahasan tersebut sebagai berikut:

Bab I: Merupakan pendahuluan yang berisi tentang gambaran umum mengenai isi skripsi secara keseluruhan. Bab ini menguraikan beberapa pokok permasalahan yaitu, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan masalah, batasan masalah, tinjauan pustaka, landasan teori, definisi oprasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II: membahas tentang landasan teori terdiri atas: pengertian analisis kesalahan, faktor-faktor penyebab terjadinya kesalahan, pengertian tentang analisis sintaksis, bentuk-bentuk kesalahan sintaksis, pembenaran dalam kesalahan berbahasa.

³⁹*Ibid.*, hlm. 374.

⁴⁰*Ibid.*, hlm. 375.

Bab III: berisi tentang setting wilayah yang mencakup tempat penelitian waktu penelitian serta tahapan-tahapan penelitian

Bab IV: merupakan hasil penelitian dan pembahasan penelitian

Bab V: Merupakan penutup yang berisi kesimpulan, saran-saran dan kata penutup.