

BAB I

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat bangsa, mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi rakyat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 memberikan perintah, tugas dan wewenang kepada seluruh aparatur Negara melaksanakan amanat untuk mensejahterakan rakyatnya melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab, salah satu perwujudan dari konsep ini adalah pemberian tugas bagi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik.

Sebagai pelaksana pelayanan administrasi publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan yang dilayani sesuai standar pelayanan administrasi operasional yang berlaku.

Pemerintahan yang kuat adalah pemerintahan yang mendapat dukungan penuh dari rakyatnya. Dalam hal ini, rakyat berperan penting dalam rangka melanggengkan kekuasaan pemerintahan. Oleh karena itu sebagai wujud rasa

terima kasih atas dukungan rakyat tersebut, sudah sepantasnyalah pemerintah (melalui aparat birokrasi) memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat/publik. Pelayanan yang diwujudkan adalah pelayanan yang berorientasi pada rakyat.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dimana kinerja pelayan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun system manajemen pelayanan publik yang handal adalah tugas pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggara pelayanan publik kepada daerah. Dengan pelimpahan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik menjadi lebih responsive atau tanggap terhadap dinamika masyarakat didaerahnya.

Pelaksanaan tugas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh pemerintah. Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kecamatan, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan pelayanan. Adanya persamaan perlakuan, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan terhadap akses pelayanan

yang diberikan merupakan salah satu dambaan masyarakat saat ini.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ini merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti.

Pemerintah daerah melalui otonomi ditantang untuk seefektif dan seefisien mungkin dalam pelayanan, guna pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang publik dan jasa publik, sehingga pemerintah daerah mau tidak mau harus menyusun sistem pelayanan yang tepat dengan jaminan kemudahan pelayanan baik prosedur maupun persyaratan pelayanan, menyiapkan SDM aparatur yang memadai secara kualitas dan kuantitas, membenahi sarana prasarana layanan, menjamin kecepatan dan ketepatan waktu proses pelayanan, serta menjamin keterjangkauan biaya, yang kesemuanya itu demi memberikan pelayanan yang prima atau berkualitas.

Pelayanan pemerintah menjadi sorotan umum, disebabkan masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi. Seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat bahwa kesan pertama dari hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor pemerintah kota adalah bertemunya mereka dengan

pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informative, lambat dalam memberikan pelayanan, mata duitan dan kurang professional.

Masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa terhadap birokrasi menunjukkan bahwa pada suatu sisi kualitas produk layanan birokrasi masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa, pada sisi lain telah semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk memenuhi hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Namun meningkatnya pengguna jasa tersebut ternyata masih belum diikuti dengan daya tanggap aparat birokrasi terhadap keluhan masyarakat.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Untuk mampu menanggapi perubahan tersebut, aparatur pemerintah harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayanan publik (*Public service*) dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali aparatur pemerintah Kecamatan Percut Sei Tuan.

Khusus dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di tingkat kabupaten/kota dan kecamatan dituntut kepada aparatur negara selaku penyelenggara pemerintahan harus mampu melakukan inovasi diri guna meningkatkan kinerja,

baik untuk diri pribadinya maupun untuk instansi tempat dimana dia bekerja. Oleh karena itu pegawai negeri sipil sebagai aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat harus menyelenggarakan pelayanan secara adil kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Namun berbagai tuntutan tersebut tidaklah akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang harus direncanakan, dilakukan dan dinilai secara sistematis dan konsistensi. Penataan sumber daya aparatur yang disiplin harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas dan mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik. Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perilaku seseorang dalam melayani ini sangat menentukan. Perilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan manusia nya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok.

Sehubungan dengan hal tersebut kementerian negara pendayagunaan aparatur negara telah menetapkan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : 63/KEP/M/PAN/2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan dan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Pemerintah juga telah menetapkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 tahun 2009 tentang pedoman penyusunan

standar pelayanan publik yaitu: Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efesien, Ekonomis, Keadilan yang merata, Sarana dan Prasarana, dan Ketepatan Waktu. Sebagaimana yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan dan tidak terkecuali pemerintah Kecamatan yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh penulis di kantor Kecamatan Percut Sei Tuan, penulis menemukan beberapa masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut, yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat melakukan perekaman dan mengurus surat keterangan pengganti e-KTP. Masyarakat menyampaikan proses pembuatan surat keterangan pengganti e-KTP namun petugas tidak memberikan kepastian waktu menyiapkan surat keterangan pengganti e-KTP tersebut. Permasalahan yang kedua yaitu rendahnya kepercayaan masyarakat di Kecamatan Percut Sei Tuan terhadap pelayanan pemerintah ditandai adanya pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan yang dilakukan pemerintah oleh berbagai komponen masyarakat. Pernyataan ini dapat dilihat dari kinerja petugas pelayanan yang kurang baik. Masih terdapat petugas pelayanan yang tidak disiplin berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja kantor Kecamatan Percut Sei Tuan 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.

Hal ini, menyebabkan banyak calo yang berkeliaran di lingkungan Kantor Camat Percut Sei Tuan yang menawarkan jasa pengurusan e-KTP dan Kartu Keluarga (KK) melalui jalan cepat. Banyak masyarakat yang memakai jasa para calo dikarenakan lambatnya kinerja pelayanan di Kecamatan Percut Sei Tuan. Ironisnya lagi, terlihat adanya oknum-oknum pegawai kecamatan diduga melakukan pungutan liar (merangkap sebagai calo).

Dalam hal ini, banyak masyarakat yang tidak menyalahkan keberadaan para calo karena mereka merasa sedikit terbantu oleh penyedia jasa tersebut, walaupun menurut peraturan, kalau tidak dibenarkan adanya calo. Jika masyarakat mengurus langsung ke Kantor Camat memang tidak dikenakan biaya, namun siapnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), maupun Kartu Keluarga (KK) bisa sampai berminggu-minggu bahkan sampai berbulan-bulan. Sementara jika mengurus melalui jasa calo siapnya hanya hitungan hari. Masyarakat juga mengeluhkan adanya pungutan liar yang dilakukan oknum-oknum Kecamatan dengan dalih ongkos ke Pakam.

Seharusnya pemerintah dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik dan memuaskan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan Kecamatan Percut Sei Tuan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat berupa kemudahan dalam pemberian pelayanan, kewajaran, efisiensi waktu, dan kepuasan masyarakat. Seperti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hakekat dari pelayanan publik yaitu “pemberian pelayanan prima kepada

masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat”.

Dengan demikian, apabila masalah pelayanan tersebut tidak cepat ditangani oleh pihak instansi, maka akan semakin banyaknya oknum-oknum Kecamatan Percut Sei Tuan yang melakukan pungutan liar, pelayanan yang semakin berbelit-belit, semakin banyaknya para calo yang berkeliaran di lingkungan Kantor Camat, serta proses pelayanan menjadi lama dan membutuhkan biaya yang cukup besar. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik yang sempurna dibutuhkan prosedur kerja yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, karena dengan adanya prosedur kerja maka dapat meningkatkan pelayanan yang optimal dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Permasalahan yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya Pemerintahan Kecamatan Percut Sei Tuan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap masyarakat?”
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan efektivitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Percut Sei Tuan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanana upaya Pemerintahan Kecamatan Percut Sei Tuan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik terhadap masyarakat”.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan efektivitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Percut Sei Tuan”

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak yang terkait didalamnya :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperluas cara ilmiah tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan efektivitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Percut Sei Tuan.

2. Bagi Akademis

Sebagai bahan informasi bagi mahasiswa, penelitian, perguruan tinggi dan lembaga-lembaga penelitian lainnya dalam melakukan penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan efektivitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Percut Sei Tuan.

3. Bagi pemerintahan di kantor Kecamatan Percut Sei Tuan.

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pikiran kepada kantor Kecamatan Percut Sei Tuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan efektivitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Percut Sei Tuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Efektifitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran

yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara nyata Kurniawan Agung (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi (2005:179) efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan dengan baik dalam bentuk target atau sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan. Pengukuran atau penilaian terhadap efektivitas suatu organisasi juga digunakan untuk menilai efektivitas dari salah satu fungsi organisasi, yang dalam hal ini dapat dipandang sebagai suatu pengelolaan terhadap suatu bidang tugas organisasi. Mengutip dalam Jurnal Rusli Isa (2009:3) ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu efektivitas, yaitu: 1) kemampuan menyesuaikan diri, 2) produktivitas, 3) kepuasan kerja, 4) kemampuan berlaba, dan 5) pencarian dan pemanfaatan sumber daya manusia. Namun demikian dalam penggunaannya, tidak semua kriteria tersebut dapat digunakan secara bersamaan, tetapi juga sangat mungkin dilakukan terhadap sebuah organisasi apabila terdapat tuntutan yang akurasi dari pengukuran dan penilaian efektivitas dimaksud. Efektivitas merujuk pada pencapaian kinerja yang telah ditetapkan setiap organisasi sebagai target dari tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Pencapaian

kinerja itu dapat diukur dengan melihat sejauh mana target yang telah ditentukan tercapai. Pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam melihat perkembangan target sebuah organisasi, apakah target itu berjalan atau gagal.

Menurut Ronald O'reilly (2004:27), mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi yakni:

- a. Pendekatan sasaran dimana pusat perhatian pada suatu kegiatan untuk mengukur keberhasilan atau mencapai hasil kegiatan yang sesuai dengan rencana,
- b. Pendekatan sumber yaitu mengukur efektivitas dari kegiatan. Pendekatan ini lebih mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik atau sesuai dengan kebutuhan organisasi,
- c. Pendekatan proses yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan pelayanan dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme kerja organisasi,
- d. Pendekatan integrative yaitu gabungan pendekatan dengan pendekatan lainnya yang mencakup semua proses kegiatan.

Menurut pendapat David Krech, Ricald S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya "Individual and Society" yang dikutip Sudarwan Danim (2004:119), menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil

di maksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).

- 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- 3) Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- 4) Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki kataatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kabar yang tinggi.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996 :60) antara lain:

- 1) Faktor waktu, adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang cepat tidaknya atau lambat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang keorang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, jelas istilah factor waktu dapat dijadikan sebagai satu ukuran efektifitas kerja.
- 2) Faktor kecermatan, dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah factor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila teradi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
- 3) Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang

menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai social yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, efektivitas suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan 12 pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Harbani Pasolong (2007:4), beberapa pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jika ditinjau secara terminology, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah H.A.S Moenir (2006:16), menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Menurut pendapat Lovelick dalam Waluyo (2007:128) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi oleh pengguna jasa dan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan”. Jika demikian halnya maka yang

menjadi sangat penting atau menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan. Selanjutnya Cristhoper Tjandra, (2005:3) menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisasi untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/ harapan pelanggan dalam jangka panjang. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2), yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan 13 karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

Mengutip dalam jurnal Yuliarmi, N. N & Riyasa, P. (2007:7) mendefinisikan pelayanan merupakan kegiatan tidak jelas, namun memberikan kepuasan pada masyarakat serta tidak terikat pada pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan masyarakat atau mesin secara fisik yang memberikan kepuasan pada masyarakat. Sejalan yang diungkapkan sebelumnya tentang pelayanan dalam jurnal Hadjam, M. N. R (2001:2), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau

hasil yang dapat diberikan pada suatu lembaga dan biasanya tidak kasat mata atau hasilnya tidak dapat dimiliki. Sementara itu dalam Undang-Undang Nomor.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik. Pelayanan yang efektif telah menjadi unsur terpenting dalam pembangunan pemerintah yang baik, tata pemerintahan yang baik itu harus merujuk pada aturan 14 yang telah ditetapkan pemerintah dan menurut kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang baik itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan peraturan perundang undangan. Dan selanjutnya Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan public merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap msyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Saranan dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public.
- 5) Kompetensi pegawai Kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- 6) Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kelompok pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- 1) Kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang adan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan

Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- 2) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya. Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda.

Moenir (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

- a) Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan: a) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lincer, singkat dan jelas. c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. d) Memiliki kedisiplinan. 17 b) Layanan melalui tulisan Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : pertama, layanan berupa petunjuk, informan dan yang sejenisnya ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tulisan atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.
- c) Layanan bentuk perbuatan Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang

berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Public: Teori, Kebijakan dan Implementasi” (2006:6). Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kodisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain;

- 6) Kesimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Dilihat dari pola penyelenggaraan, pelayanan public di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang di kemukakan Agus Fanar Syukri, (2009:17), antara lain:

- 1) Kurang responsive. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line staff) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, 19 aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- 2) Kurang informatika. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampainnya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- 3) Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- 4) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- 5) Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- 6) Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan, yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- 7) Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dalam Badu (2012 :65-66) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang dipergunakan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan yang dibayarkannya.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah akses oleh masyarakat pelanggan.
- e. membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektifitas, serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan baik secara responsive sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

2.1.4 Kelompok dan Standar Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2014:19-20) yaitu :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen ini antara lain KTP, Akte Pernikahan, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos, dan sebagainya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan ataupun penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan meliputi:

- a. Prosedur pelayanan; Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengejukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan; Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan; Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009 :23-24) 20 II.2 Konsep Kualitas Pelayanan.

2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Dilihat dari pola penyelenggaraan, pelayanan public di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan yang di kemukakan Agus Fanar Syukri, (2009:17), antara lain:

- 1) Kurang responsive. Kondisi ini terjadi pada hamper semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line staff) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, 19 aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- 2) Kurang informatika. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampainnya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat
- 3) Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- 4) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- 5) Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- 6) Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan, yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu
- 7) Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam pelayanan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

2.1.6 Pendekatan Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88) dalam bukunya yang berjudul “manajemen pelayanan umum di Indonesia”, adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor kesadaran Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepala keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kalebihan dan tingkat laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.
- 2) Faktor aturan Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Meski maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi 21 pertimbangan utam. Pertimbangan harus diarahkan kepada subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenakan aturan itu.
- 3) Faktor organisasi Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
- 4) Faktor pendapatan Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah diacuhkan untyk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasrnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan Kemampuan yang dimaksud adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa 22 keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.
- 6) Faktor sarana pelayanan Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antar lain: a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu. b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa. c. Kualitas produk yang baik lebih baik. d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin. e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk menjadi bahan pertimbangan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Penelitian dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	IRMA YUNITA. Medan 2017, Skripsi. “EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PROSEDUR KERJADALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PERCUTSEI TUAN”	Efektifitas Pelaksanaan prosedur kerja Dalam meningkatkan pelayanan public di kecamatan percut sei tuan.	Kualitatif Deskriptif	Prosedur kerja di Kantor Camat belum optimal, sehingga tujuan dan sasaran belum bisa dicapai dengan baik. Masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan tidak mengikuti prosedur kerja yang berlaku sehingga masih sering terjadi kesalahpahaman antara pegawai dengan masyarakat serta tingkat pencapaian pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Kendala yang dihadapi selama menjalankan prosedur kerja di Kantor Camat tidak terlalu mengganggu, karena kendala tersebut seperti listrik padam terjadi hanya kadangkala saja. Sejalan ini upaya yang dilakukan pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik belum terlaksana dengan baik, karena pegawai tidak melakukannya secara maksimal.
2	Nirmala. Tahun 2020, Skripsi “EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERUMAHAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BULUKUMBA”	Efektifitas pelayanan public di dinas Perumahan permukiman dan pertanahan	Kualitatif Deskriptif	Prosedur pelayanan, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat pengguna layanan dalam prosedur pelayanan dilakukan berdasarkan tata urutan dan hanya melibatkan personal yang ditetapkan. Untuk memaksimalkan pelayanan di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan

				Kabupaten Bulukumba, sebaiknya pihak pegawai lebih mempermudah persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian dalam proses pelayanan lebih diefisiensikan. Prosedur pelayanan sebaiknya di jalakan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, sehingga tercipta pelayanan yang efektif
3	Ones Gita Crystalia Tesis. “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN PENGASIH KABUPATEN KULON PROGO”	Kualitas pelayaar publikdi kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo.	Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan.

Persamaan penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian sekarang adalah pada penelitian terdahulu dan sekarang sama-sama menggunakan sumber data primer dan sekunder serta focus penelitian yang berfokus pada Peningkatan efektifitas pelayanan publik.

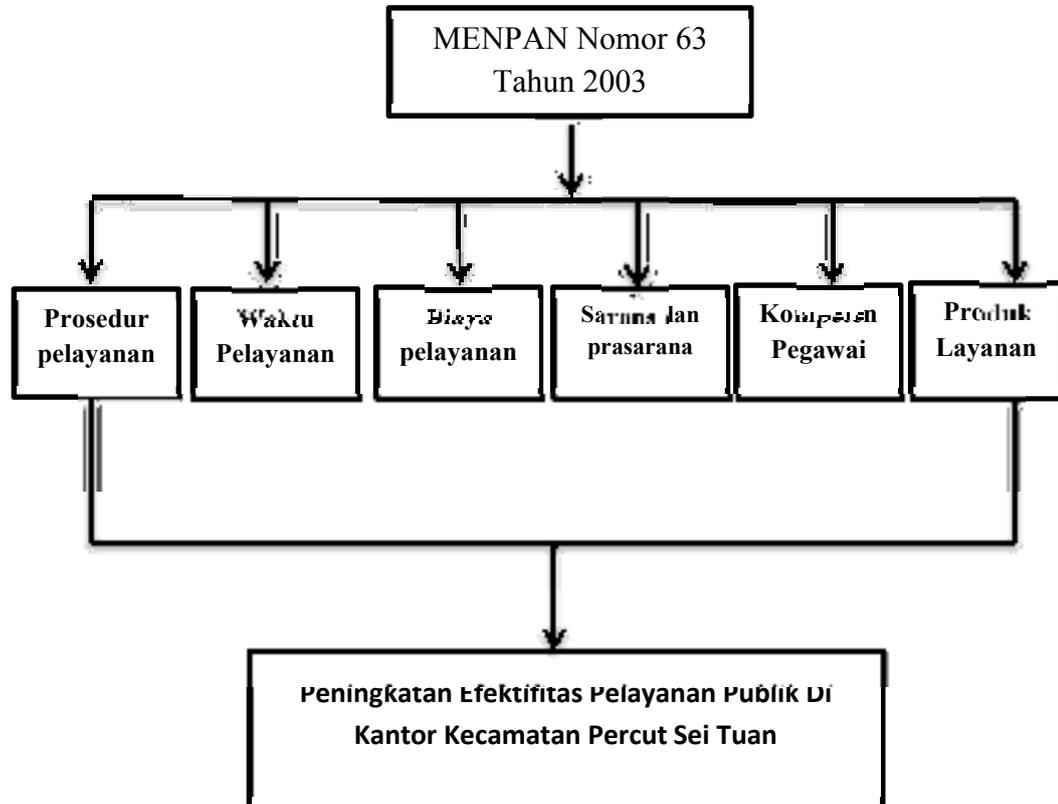
Beberapa perbedaan atau perbandingan penelitian terdahulu ialah Irma yuania ”Masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam melaksanakan tugasnya dikarenakan tidak mengikuti prosedur kerja yang berlaku sehingga masih sering terjadi kesalahpahaman antara pegawai dengan masyarakat serta tingkat pencapaian pelayanan public belum berjalan dengan baik.

Disisi lain menurut Nirmala Untuk memaksimalkan pelayanan sebaiknya pihak pegawai lebih mempermudah persyaratan administrasi dan waktu penyelesaian dalam proses pelayanan lebih diefisiensikan. Prosedur pelayanan sebaiknya di jalakan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada, sehingga tercipta pelayanan yang efektif. Sedangkan perbedaan penelitian sekarang terletak pada pemenuhan pemenuhan alat alat bantu atau sarana prasarana yang memadai agar indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan.

1.3 Kerangka Berpikir

Pelayanan publik adalah salah satu sistem bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan atas hak-hak dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkaitan dengan pemberian Izin Mendirikan Bangunan dalam pelayanan publik. Dalam sistem pelayanan publik terdapat indikator yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam menentukan efektifnya pelayanan. Efektivitas pelayanan publik dapat terlaksanakan apabila indikator yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berpengaruh dengan baik.

Gambar 2.1 Skema Kerangka Bepikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis untuk menjelaskan, mengetahui fakta-fakta dan sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Artinya data yang dianalisis berbentuk deskriptif dan tidak berupa angka-angka seperti halnya pada penelitian kuantitatif. Menurut Creswell (2017:4) penelitian kualitatif merupakan “metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan yang beralamat di Jl. Usman Siddik No.22, Bandar Khalipah, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan karena peneliti ingin mengkaji lebih dalam bagaimana bagaimana peningkatan efektivitas pelayanan publik beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

3.3 Informan Penelitian

Informan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua bagian, yaitu pertama informan kunci, yakni mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan

dalam penelitian dan kedua informan utama, yakni orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah narasumber yang memiliki keahlian serta pemahaman terbaik mengenai isu-isu tertentu. Yang paling memahami masalah di Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan adalah :

1. Informan kunci adalah Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan
2. Informan utama adalah pegawai sekretariat Kantor Kecamatan Percut Sei Tuan yang mewakili jenis kelamin, tingkat pendidikan dan lama bekerja.
3. Masyarakat Percut Sei Tuan.

3.4 Teknik Pengumpulan

Data Menurut Creswell (2017:254), prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif meliputi empat strategi yaitu “observasi kualitatif, wawancara kualitatif, mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif dan materi audio dan visual kualitatif”.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang dikemukakan oleh Creswell diatas yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian kualitatif, merupakan penelitian dimana peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti) aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian.
2. Wawancara kualitatif, yaitu peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam focus group interview (wawancara dalam kelompok tertentu). Dalam melakukan

penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan *face to face* (wawancara berhadapan-hadapan) dengan partisipan. Yaitu camat, pegawai dan masyarakat.

3. Mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif, dokumen ini bisa berupa dokumen publik (misalnya, koran, makalah, laporan kantor). Dalam penelitian ini juga peneliti menggunakan studi dokumen atau yang berasal dari data sekunder sebagai sumber data tertulis, dengan cara menganalisa terhadap beberapa studi kepustakaan yang pernah dilakukan terkait dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data melalui data seluler ini diperoleh melalui literature, buku, jurnal maupun beberapa tulisan seputar dengan topik penelitian yang di muat di media sosial dan berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan studi peneliti.
4. Materi audio dan visual kualitatif. Data ini bisa berupa foto, objek seni, video tape, atau segala jenis suara/bunyi. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti lebih menggunakan materi visual yaitu berupa foto saat melakukan penelitian.

3.5 Analisis Data

Dalam pendekatan kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Persoalan tersebut bukanmenyangkut riset, tetapi apa yang disebut dengan tingkat analisis, dari tingkat analisis yang telah ditetapkan itulah data dapat diperoleh, dalam arti kepada siapa atau apa, tentang apa, proses pengumpulan data diarahkan. Langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah langkah-langkah analisis data yang di kemukakan oleh Creswell (2017:264) yakni sebagai berikut :

- Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkrip wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis- jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
- Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun general sense atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
- Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. coding merupakan proses mengolah materi atau informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memakainya. Tahap ini merupakan tahap pengambilan data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan segmentasi kalimat-kalimat atau paragraph.
- Menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan setting orang, kategori dan tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang, lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam setingan tertentu.
- Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema yang akan disajikan kembali dengan narasi atau laporan kualitatif.
- Langkah terakhir dalam menganalisis data adalah menginterpretasikan atau memaknai data mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini, dan akan membantu peneliti mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.