

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN PAUH KABUPATEN SAROLANGUN

SIGIT INDRAWIJAYA \*)  
ARBET IRAWAN NASUTION \*\*)

\*) Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi  
\*\*) Alumni Prodi Manajemen Pemerintahan FISIP UNJA

---

## ABSTRAK

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Kuisisioner digunakan untuk mendapatkan informasi pokok penelitian dengan 99 orang responden. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kecamatan pauh terhadap masyarakat dan untuk menganalisis kualitas pelayanan pemerintah kecamatan pauh.*

*Kondisi tanggapan responden dari berberapa pertanyaan tersebut tentunya sudah dapat dijadikan tolak ukur yang obyektif bahwa kualitas pelayanan pada kantor camat pauh sudah baik, hal tersebut dilihat dari berbagai tanggapan responden terhadap pernyataan ± pernyataan yang menyatakan bahwa setuju dengan hal tersebut, meskipun masih terdapat kekurangan ± kurang yang perlu untuk di evaluasi sebagai kerangka acuan dalam rangka memperbaiki indikator ± indikator pelayanan yang telah diterapkan di kantor kecamatan pauh Kabupaten Sarolangun.*

*Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan-kebijakan terutama di kualitas pelayanan Kantor Camat Pauh Kabupaten Sarolangun*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemerintah, Kantor Camat**

---

## Latar Belakang

Sejak berlakunya otonomi daerah, terjadi perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak luas bagi lembaga pemerintah di tingkat pusat sampai tingkat daerah. Hal ini tercermin dalam penyelenggaraan pemerintahan yang otonom dan terdesentralisasi dibandingkan dengan paradigma lama yang dalam penyelenggaraan pemerintahannya terpusat dan dibawah kendali langsung dari pemerintah pusat. Undang - undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi dengan Undangundang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang - undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Daerah mengamanatkan pemberian otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Dengan demikian, daerah diberikan kemandirian dalam menyelenggarakan pemerintahan di daerahnya.

Perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan akibat Undang - undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang direvisi menjadi Undang - undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah menyangkut

kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangan kecamatan. Perubahan tersebut secara langsung maupun tidak langsung mengubah bentuk organisasi, pembiayaan, pengisian personil, pemenuhan kebutuhan logistik serta akuntabilitasnya. Perubahan tersebut diawali dengan perubahan definisi kecamatan. Pada undang - undang Nomor 05 Tahun 1974, kecamatan merupakan wilayah administratif pemerintahan dalam rangka dekonsentrasi, yakni lingkungan kerja perangkat pemerintah yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum di daerah.

Namun, pada Undang - undang Nomor 32 Tahun 2004, kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Dengan demikian, dulu kecamatan merupakan wilayah kekuasaan, tetapi sekarang merupakan wilayah pelayanan (Wasistiono,2007).

Menurut Utomo (2004), pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat merupakan suatu keharusan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan umum di daerah. Apabila kewenangan dibiarkan terkonsentrasi di tingkat kabupaten/kota, paling tidak terdapat dua permasalahan. *Pertama*, Pemerintah Kabupaten akan cenderung memiliki beban kerja yang terlalu berat (*overload*) sehingga fungsi pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang efektif. *Kedua*, kecamatan sebagai perangkat kabupaten / kota dan desa/ kelurahan sebagai perangkat kecamatan akan muncul sebagai organisasi dengan fungsi minimal.

Dengan Otonomi Daerah berarti telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Kecamatan merupakan satuan dinas pemerintah yang berada langsung dibawah kabupaten, sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparatur Pemerintah kecamatan dalam perencanaan pembangunan tersebut.

Selain sebagai pelaksana dan perencanaan program pembangunan, maka para aparatur pemerintah Kecamatan juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenang dari pihak Kecamatan. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan pro sedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat izin tertentu di Kecamatan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Kecamatan. Selain itu ada juga kecendrungan ketidakadilan dalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak pemerintah Kecamatan.

Sebaliknya masyarakat yang memiliki uang akan lebih mudah dalam menyelesaikan urusannya. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan muncul potensi yang berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya perbedaan yang lebar antara yang kaya dan miskin dalam konteks untuk memperoleh pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban dan pada tahap tertentu dapat

merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri. Maka semakin baik kemampuan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan, akan semakin baik pula penilaian mereka terhadap instansi tersebut. Tinggi rendahnya kepuasan terhadap pelayanan sangat tergantung dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi keputusan masyarakat sebagai pengguna layanan ( Assauri, 2003 )

Sehingga dapat dilihat pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akte, E-ktp dan perpindahan penduduk kurun waktu 2011 – 2013 pada kantor Kecamatan Pauh pada tabel 1.1 dibawah ini :

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Umum Desa / Kelurahan Tahun 2011 s.d 2013 Kecamatan Pauh**

NO	DESA / Kel	KARTU KELUARGA			AKTE			PINDAH			E-KTP		
		2011	2012	2013	2011	2012	201	2011	2012	2013	2011	2012	2013
1	Kel. Pauh	540	211	435	101	54	87	13	20	23	211	1097	789
2	Pangedaran	145	126	202	86	42	76	24	16	15	390	275	452
3	Lubuk	124	312	297	112	35	98	32	21	19	234	630	405
4	Kasang	409	209	347	187	87	81	9	16	12	247	478	291
5	Taman	395	509	103	134	41	42	17	6	24	312	500	320
6	Karang	632	454	201	104	56	30	16	17	11	774	1190	897
7	Lamban	130	354	103	203	96	27	21	9	18	365	803	518
8	Batu Kucing	234	243	87	214	87	51	9	19	16	210	316	154
9	Semaran	459	129	101	32	12	29	32	25	17	542	837	968
10	Sepintun	175	165	142	224	348	136	43	23	3	352	478	754
11	Pangkal	156	237	298	164	120	228	11	98	2	223	332	422
12	Danau	68	73	76	14	76	21	32	15	5	73	87	447
13	Seko Besar	43	28	29	29	42	13	26	37	9	54	89	315
14	Batu Ampar	58	47	49	52	69	54	60	21	34	65	32	254
<b>JUMLAH</b>		<b>3.56</b>	<b>3.09</b>	<b>2.470</b>	<b>1.656</b>	<b>1165</b>	<b>973</b>	<b>345</b>	<b>343</b>	<b>208</b>	<b>3.97</b>	<b>6.15</b>	<b>6.98</b>

*Sumber : Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun*

Kabupaten Sarolangun sebagai salah satu daerah yang menerapkan konsep otonomi daerah. juga tidak terlepas dari banyak permasalahan, terutama dalam hal pelayanan masyarakat. Lembaga pemerintah yang menjadi ujung tombak pelayanan masyarakat adalah

kecamatan. Dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat, aparat di tingkat kecamatan dituntut untuk profesional, memiliki sistem dan prosedur pelayanan yang transparan dan terpadu, serta partisipasi masyarakat yang responsif dan adaptif terhadap setiap perubahan yang terjadi.

Masalah lain yang dihadapi oleh organisasi sektor publik, terutama pemerintah adalah rendahnya kapasitas dan kapabilitas pegawai. Pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan potensi pegawai secara umum masih rendah. Akibatnya

kinerja yang dihasilkan tidak mampu untuk mencapai kinerja yang unggul. Rendahnya kapasitas dan kapabilitas pegawai ini menjadi salah satu sebab gagalnya sistem prestasi (*merit system*)

Dengan demikian diharapkan bahwa aparat pemerintahan khususnya pada tingkat Kecamatan dapat meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Pada saat sekarang ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan kualitas dan perlu diadakan perbaikan, bila dilihat disisi efesiensi, efektifitas dan resvinsifitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) maka pelayanan yang diberikan masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan masih memiliki berbagai kelemahan.

Upaya untuk meningkatkan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator pelayanan publik. Menurut Sinambela ( 2007 ) terdapat lima indikator pelayanan publik meliputi Realiability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya, Responsibility yang ditandai dengan tingkat perhatian etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan emphaty yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Maka berdasarkan fenomena yang muncul diatas, maka penulis tertarik untuk P enJIP EII jMIMI “ *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun* ”

### **Rumusan Masalah**

A. Bagaimana Kualitas pelayanan yang di lakukan Pemerintah Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun terhadap masyarakat ?

### **Tujuan Penelitian**

- A. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun terhadap masyarakat ?
- B. Untuk Menganalisis kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Pauh dalam memberikan pelayanan ?

### **Manfaat Penelitian**

A Manfaat Akademis

Manfaat dari segi akademis adalah dapat membantu civitas akademika yang ingin mengetahui tentang kualitas sumber daya aparatur.

B Manfaat Praktis

- a. Penyusun berharap agar penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi yang kait dengan Pelayanan Publik. Dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya Mewujudkan pelayanan yang baik untuk masyarakat
- b. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya Kabupaten Sarolangun dalam melakukan upaya – upaya yang akan di lakukan dalam memberikan pelayanan.
- c. Bagi pembaca dan masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Pelayan Publik Di Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun dalam mewujudkan good governance pada proses pembangunan wilayah sesuai dengan persepsi masyarakat. Selain itu, dapat pula menjadi

referensi bagi penelitian lanjutan.

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi pada bidang seksi pelayanan umum. Aspek yang dianalisis adalah Pelayanan dan Upaya – upaya yang dilakukan Kantor Kecamatan Pauh terhadap masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga, Akte, E – KTP dan Perpindahan Penduduk, di dasarkan pada aspek harapan masyarakat terhadap pelayanan, berkaitan dengan dimensi *Reliability, Tangibles, Responsivines, Assurance, Empati*

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Divinisi Kualitas Pelayanan**

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam dwiyanto, 2005) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam ratminto dan atik, 2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dalam menggunakan peralatan.

Senada dengan pendapat itu, Gronroos (dalam ratminto dan atik, 2005 ) berpendapat : pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

#### **Divinisi Konsep Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara ( Meneg PAN ) Nomor 63/KEP/M. PAN /7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan umum pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 ( UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik ).

Kajati ( 2002 ) menyatakan Apabila pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan maka dapat dibagi ke dalam tiga bentuk dasar yaitu (1) Pelayanan yang sama bagi semua, (2) pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua yaitu distribusi pelayanan yang di dasarkan atau suatu citi tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan, (3) pelayanan yang tidak sama bagi individu karena disesuaikan dengan perbedaan yang relevan.

#### **Dinisi Perilaku Masyarakat**

Menurut Soekanto (2000) dalam Wiguna (2003), Perilaku adalah jawaban atau tanggapan seseorang terhadap suatu keadaan. Sedangkan Sarwono(1992) dalam Wiguna (2003) mengartikan perilaku sebagai perbuatan-perbuatan manusia baik yang kasat indera

(memukul, menendang) atau yang tidak kasatmata seperti sikap, minat, dan emosi. Perilaku tidak dapat diduga karena sifatnya dapat berubah, diubah dan berkembang sebagai hasil interaksi individu yang bersangkutan dan lingkungannya. Perilaku masyarakat sangat bervariasi karena setiap individu berbeda keinginan, kebutuhan dan tujuan. Apabila perilaku masyarakat dihubungkan dengan kebijakan pemerintah, maka perilaku masyarakat dapat disebut sebagai suatu tanggapan atau reaksi masyarakat berwujud tindakan langsung atau tindakan tidak langsung terhadap kebijakan pemerintah.

Dalam melakukan tindakan-tindakan yang menunjukkan perilaku masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor (Putret al. 2007 diacu dalam Yudha, 2007), yaitu :

- a. Pengaruh lingkungan, yang meliputi lingkungan budaya, kelas sosial, pengaruh pribadi, keluarga dan situasi.
- b. Perbedaan individu, yang meliputi sumber daya konsumsi, motivasi, keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup dan demografi.
- c. Proses psikologis, yang meliputi pembelajaran, perubahan sikap dan perilaku

### **Definisi Persepsi**

Menurut Yudha (2007), keputusan akhir seseorang dalam bertindak dipengaruhi oleh persepsinya terhadap suatu objek. Persepsi adalah suatu proses melalui kesan yang diterima sensori dari stimuli (rangsangan) di lingkungan, kemudian diterjemahkan ke dalam representasi mental. (Veitch dan Arkkelin, 1995 diacu dalam Wiguna, 2003). Persepsi juga didefinisikan oleh Suwarman (2003) sebagai sebuah proses dimana individu memperoleh informasi, memberi perhatian atas informasi tersebut dan pada akhirnya akan memahami informasi tersebut.

Dalam hubungannya dengan kebijakan pemerintah, persepsi merupakan tanggapan langsung dari masyarakat terhadap informasi kebijakan pemerintah. Dengan persepsi tersebut, maka masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahannya serta dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah dalam memformulasi kebijakan

### **Definisi Sikap dan Peran Serta Masyarakat**

Menurut Barata (2003), sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan pada orang, ide, objek, dan kelompok tertentu. Sikap masyarakat merupakan ungkapan perasaan masyarakat tentang suatu objek dan menggambarkan kepercayaan masyarakat terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut. Sikap masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pola-pola cara berfikir dari anggota masyarakat. Faktor ini mempengaruhi tindakan atau perbuatan mereka sehari-hari. Banyak hambatan sering berakar pada gaya hidup atau pola kelakuan yang sudah mendarah daging dan tidak secara terbuka menerima suasana pembaharuan yang datang dari luar lingkungannya. Dalam tata gaya hidup itu tercakup nilai-nilai yang seringkali bertentangan dengan persepsi dan sikap baru (Yudha, 2007).

Secara konseptual pembangunan wilayah ditujukan pada usaha percepatan pembangunan di segala bidang dalam rangkaian meningkatkan kualitas hidup

masyarakat dan hasrat untuk menciptakan masyarakat yang maju, mandiri, dan sejahtera (Ambardi, 2004 dalam Yudha, 2007). Oleh karena itu, peran serta masyarakat dalam pembangunan wilayah tidak boleh diabaikan. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan wilayah berbentuk kerja sama antarmasyarakat dan pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan, dan membiayai pembangunan wilayah.

Menurut Irawan (2002), indikator kualitas pelayanan menurut pelanggan ada 5 dimensi berikut:

1. Reliability, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

### **Divinisi Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

### **Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

a. Kesederhanaan;

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;

b. Kejelasan;

- 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu;  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi ;  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan;  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab;  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk Bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses;  
Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan;  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.
- Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif, yaitu dengan maksud untuk mengetahui cara mendapatkan gambaran tentang permasalahan yang terjadi pada tempat dan waktu tertentu, kemudian berusaha menganalisa dan menjelaskan fenomena - fenomena yang terjadi untuk pemecahan masalah mengenai fakta-fakta.

### **Populasi**

Menurut Warsito, (1992:49) , Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri manusia, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Sedangkan menurut Sudjana, (1992:6). populasi yang digunakan sebagai objek penelitian ini adalah Masyarakat sebagai penerima layanan dalam pembuatan Kartu Keluarga, Akte, Perpindahan Penduduk, dan E-Ktp.

## Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:29109 ). Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode *random sampling*. Teknik sampling diberi nama demikian karena didalam pengambilan sampelnya, RUM “ P HTIP pNU MNEjek-subjek didalam populasi sehingga semua subjek-subjek dalam populasi dianggap sama. Sampel yang di gunakan sebanyak 99 adapun caranya adalah dengan memberikan kuisioner kepada masyarakat penerima layanan.

## Operasional Variabel

Berikut ini adalah operasional variabel peneliti Analisis pelayanan yang peneliti gunakan :

**Tabel 3.1**

<b>Defenisi Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
Reability	Pemberian pelayanan yang tepat dan benar	1. Pemberian pelayanan yang tepat 2. Pemberian Pelayanan yang benar	<b>1-2</b>
Tangibles	Penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya	1. Penyediaan Sumber daya manusia 2. Penyediaan Sumber Daya	<b>3 – 4</b>
Responsivines	Keinginan melayani konsumne dengan cepat	1. Keinginan melayani dengan cepat 2. Keinginan melayani dengan tepat	<b>5 – 6</b>
Assurance	Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan	1. Perhatian terhadap etika dalam memberikan pelayanan. 2. Perhatian terhadap moral dala memberikan Pelayanan	<b>7 ± 8</b>
Empati	Tingkat Kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen	1. Tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan konsumen 2. Tingkat kemauan untuk mengetahui kebutuhan konsumen	<b>9 – 10</b>

## Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang obyek dan masalah penelitian.

### 2. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan Pelayanan di Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun.

### 3. Studi Dokumen

Studi dokumen, yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen - dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan

permasalahan yang akan diteliti baik berupa literatur, laporan, jurnal, karya tulis ilmiah.

#### 4. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. ( Sugiono : 2003 )

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber subjek dari mana data dapat di peroleh. Menurut suptayogo, jenis sumber data terutama dalam penelitian kualitatif dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

#### + Narasumber (Informan)

Narasumber dalam hal ini yaitu orang yang bisa memberikan informasi lisan tentang sesuatu yang ingin kita ketahui atau kita teliti.

#### + Peristiwa atau Aktifitas

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktifitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

#### + Tempat atau lokasi

Informasi kondisi dari lokasi peristiwa atau aktifitas dilakukan bisa digali lewat sumber lokasinya, baik merupakan maupun lingkungannya. Dari pemahaman lokasi dan lingkungan , peneliti bisa secara cermat mengkaji secara kritis menarik kemungkinan kesimpulan.

#### + Dokumen

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan satu peristiwa atau aktifitas tertentu. Ia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip, data base, sura-surat, rekaman, gambar, benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa. Banyak peristiwa yang terjadi bisa diteliti dan dipahami atas dasar dokumen atau arsip.

### Alat Ukur data

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada skala Likert (*likert Scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-5 kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi *score* atau bobot yaitu banyaknya *score* antara 1 sampai 5, dengan rincian:

1. Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi *skor* 5
2. Jawaban S (Setuju) diberi *skor* 4
3. Jawaban KS (Kurang Setuju) diberi *skor* 3
4. Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi *skor* 2
5. Jawaban STS Sangat (Tidak Setuju) diberi *skor* 1

(Singarimbun,1994:249) Dengan rumus skala Likert sebagai berikut:

$$RS = \frac{n^{(M-1)}}{M}$$

Keterangan :

RS : Rentan Skala  
n : Jumlah Sampel  
m :

Jumlah Item

$$RS = \frac{n^{(M-1)}}{M}$$

M

$$= \frac{99(5-1)}{5}$$

$$= 79,2$$

R. Sekor Terendah = n x Sekor Terendah (nilainya 1)  $99 \times 1 = 99$

R. Sekor Tertinggi = n x Sekor Tertinggi (nilainya 5)  $99 \times 5 = 495$

99 – 178,2 Termasuk Kategori STS

178,3 – 257,4 Termasuk Kategori TS

275,5 – 336,6 Termasuk Kategori KS

366,7 – 415,8 Termasuk Kategori S

415,9 – 495 Termasuk Kategori SS

### Analisis Data

Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian, karena dari analisis ini diperoleh temuan, baik temuan substantif maupun formal. Selain itu analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan yang sistematis.

Adapun tahap-tahap pengelolaan data hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan akan kelengkapan jawaban  
Pada tahap ini data yang diperoleh diperiksa kembali untuk mencari jawaban dari koesioner yang tidak lengkap.
2. *Tally*, yaitu menghitung jumlah atau frekuensi dari masing-masing jawaban dalam kuesioner.
3. Menghitung persentase jawaban responden dalam bentuk tabel tunggal melalui distribusi frekuensi dan persentase. Dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

P : persentase

f : Frekuensi Data

n : Jumlah Sampel yang diperoleh (Warsito, 1992:59)

**Persentase Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pauh  
Kabupaten Sarolangun**

No	Pernyataan Mengenai	Total Jawaban Responden										Jml	Ket	%	Urutan
		STS		TS		KS		S		SS					
1.	Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan pauh Sudah Sesuai dengan	0	0	1	2	11	33	64	256	23	115	406	Setuju	11,3 8	1
2.	Persyaratan pelayanan baik teknis maupun	0	0	7	14	31	93	30	120	31	155	382	Setuju	10,7 1	3
3.	Kantor Kecamatan Pauh menyediakan ruangan pelayanan	0	0	26	52	38	114	28	112	7	35	313	Kurang	8,78	9
4.	Kantor kecamatan Pauh dilengkapi dengan alat teknologi guna menunjang kelancaran pelayanan dimana	7	7	13	26	25	75	35	140	19	95	343	Setuju	9,62	6
5.	Pegawai kantor Kecamatan Pauh bersedia	0	0	3	6	34	102	47	188	15	75	371	Setuju	10,4 0	5
6.	Semua informasi yang disampaikan pegawai sehubungan	6	6	16	32	37	111	23	92	17	85	326	Kurang Setuju	9,14	8
7.	Pegawai Kantor Camat ramah dan sopan dalam	0	0	2	4	15	45	75	300	7	35	384	Setuju	10,7 6	2
8.	Sebelum memberikan pelayanan pegawai Kantor Camat menegur dan	2	2	19	38	50	150	17	68	11	55	313	Kurang Setuju	8,77	10
9.	Pegawai Kantor Camat memberikan beberapa pertanyaan ketika akan	0	0	6	12	25	75	54	216	14	70	373	Setuju	10,4 5	4
10	Dalam melayani kepentingan masyarakat pegawai Kantor	2	2	9	18	36	108	33	132	19	95	355	Setuju	9,95	7
<b>Jumlah</b>											<b>3566</b>		<b>100</b>		

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden rata – rata jawaban responden sebanyak 3 56,6 dengan persentase 10 % sehingga kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Pauh dapat dikategorikan setuju dengan pernyataan – pernyataan yang diajukan kepada responden, dan apabila diurutkan berdasarkan total jawaban skor tertinggi maka pelaksanaan pelayanan pada kantor Kecamatan Pauh sudah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan karena sebuah pelayanan yang baik akan terlihat dari kepastian waktu pelayanan yang tepat, selain itu pelayanan yang baik juga diindikasikan adanya kedisiplinan pegawai dalam memanfaatkan waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari skor yang telah dilakukan dapat digambarkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan menyatakan setuju dengan kualitas pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan.

## Saran

1. Aparatur kecamatan lebih bertanggung jawab lagi akan tugas ± tugas yang seharusnya dijalankan dengan baik. Dan aparatur kecamatan juga harus lebih disiplin dalam bekerja untuk memperbaiki citra aparatur kecamatan yang dianggap kurang disiplin dalam bekerja terutama pada masuk dan pulang kerja sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal yang direkomendasikan peneliti adalah dengan pemberian sanksi bagi siapa saja pegawai Kecamatan yang melanggar ketentuan ± ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan golongan status sosial di kecamatan tersebut karena semua masyarakat mempunyai hak yang sama sebagai warga negara dan kewajiban pemerintah melayani sebaik ± baiknya atas hak masyarakat tersebut.
3. Aparatur kecamatan menyediakan jumlah tempat duduk yang memadai dengan masyarakat yang akan melakukan pelayanan, sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak merasa lelah menunggu giliran dilayani oleh pihak Kecamatan Pauh.
4. Pada penelitian yang dilakukan bahwa pelaksanaan pelayanan pada kantor kecamatan pauh sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, kecepatan pelayanan tanpa menunda, masih dikatakan baik hal ini berkaitan dengan camat kecamatan pauh itu sendiri yang sulit ditemui sehingga pelayanan menjadi terhambat dan hasilnya adalah pelayanan tidak dapat selesai tepat pada waktunya. Hal yang dapat disampaikan sebagai saran oleh peneliti bahwa kiranya sebagai seorang camat yang memiliki peran krusial di kecamatan menyadari akan tugas yang dibebankan sebagai abdi negara dan dapat lebih disiplin lagi dalam segala hal yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Agar cita ± cita dari otonomi daerah sebagai bentuk untuk kesejahteraan masyarakat dapat terwujud secara nyata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* . PT.Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bryant, Coralie dan Louise G. White. 1987. *Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang LP3ES*. Jakarta.
- Crescent. 2003. *Menuju Masyarakat Mandiri : Pengembangan Model Sistem Keterjaminan Sosial*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Engel, F., Blackwell, R.D. & Paul W. Winiard. 1994. *Perilaku Konsumen* .Binarupa Aksara. Jakarta.
- Gunawan, R.H., Nurleyla Hatala & Yossi R.W. 2006. '8 LIICJi 5 IfRRLPDsPAIRkVDsi VD3 IrFI-EDtDC3 IP berantasan Korup i'.www.redifer.blogspot.com
- Kartasmita, Ginanj ar. 1996. *Pembangunan untuk Rakyat MemadukanPertumbuhan dan Pemerataan* . CIDES. Jakarta.Kelurahan Cirimekar. 2007.7 NEtR(R,71111<sup>7</sup>. *XDlitDs 3 IID DCDC 3 XECE*” Yogyakarta : pustaka
- Dwiyanto, Agus. 2006 *Penilaian Kinerja a Organisasi Publik*. Yogyakarta : Filosofi Universitas Gajah Mada
- Laporan Tahunan 2007 Kelurahan Cirimekar .Pemerintah Kabupaten Bogor,

Kecamatan Cibinong. Bogor.  
Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Unsur Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat*. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.  
Masyarakat Transparansi Indonesia. 2008. *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi!*. seminar Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi . Bappenas. Jakarta. 18 Desember  
Kecamatan Pauh 2013. *Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah LAKIP* ); Arsip Kantor  
Kecamatan Pauh 2014. *Data Kependudukan* :Arsip Kantor Kecamatan Pauh 2014.  
*Data* Daftar Pegawai Arsip Kantor Kecamatan Pauh 2014. *Data* pelayanan Umum :Arsip Kantor