

---

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SOKAN KABUPATEN MELAWI

**Syekh Mochsin**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl.Y.C.Oevang Oeray Sintang  
No.92 Sintang, Indonesia, email: syekhmochoxin@gmail.com

**Abstract:** *The aim of this study is to resolve issues related to the quality of public services at the Sokan sub-district office, Melawi district. The method used in this study is a qualitative methodology, concerning the Determination of Sub-districts in Melawi Regency as the organizer of Sub-district Administration services, this Decree of the Regent of Melawi is about the initial stages of implementing service policies related to standard operating procedures in Sub-districts in Melawi Regency. Service time With the existence of service standards published to the public, it will provide information to the public regarding the timeliness of completing their administrative files.. However, in addition to these standards, transparency from service officers regarding service completion times is also required. Service procedures remain guided by the Sokan District Administrative Service Guidelines, which are first guided by Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning "Guidelines for District Administrative Services." The service personnel at the Sokan District Office, specifically in Sokan District, Melawi Regency, are individuals with expertise in the field of public service and have mastered the ins and outs of their respective areas. The conclusion of this study is that service quality, service time, service procedures, and service personnel resources meet the Public Service Quality Standards at the Sokan District Office, Melawi Regency. Recommendations: The quality meets standards and requires further improvement.*

**Keywords:** *Quality, Service, Public.*

**Abstrak:** tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada kantor Camat Sokan, kabupaten Melawi. Metode yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah metodologi kualitatif. Berdasarkan Hasil Penelitian bahwa Kualitas Pelayanan di dasarkan pada Keputusan Bupati Kabupaten Melawi, tentang Penetapan Kecamatan di Kabupaten Melawi sebagai penyelenggara pelayanan Administrasi Kecamatan, Keputusan Bupati Melawi ini adalah tentang tahapan awal implementasi kebijakan pelayanan yang berkaitan dengan standar oprasional prosedur di Kecamatan yang ada di Kabupaten Melawi. waktu Pelayanan Dengan adanya standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas administrasinya. Namun selain adanya standar tersebut dibutuhkan juga keterbukaan dari para petugas Pelayanan mengenai waktu untuk menyelesaikan pelayanan. Prosedur Pelayanan tetap berpedoman pada Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan Sokan pertama berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, tentang "Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan. Sumber Daya Pelaku Pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Sokan, mereka dalam menetapkan kepengurusan Pelayanan Kecamatan tepatnya di Kecamatan Sokan Kabupaten Melawi, mereka adalah orang-orang yang punya kemampuan di bidang Pelayan Publik yang sudah menguasai seluk beluk di wilayah kerjanya.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Waktu Pelayanan, Prosedur Pelayanan dan Sumber Daya Pelaku Pelayanan, telah memenuhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sokan, kabupaten Melawi. Saran, Kualitasnya sudah sesuai standar dan harus lebih di tingkatkan lagi agar lebih baik.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Publik

## PENDAHULUAN

Pembangunan Indonesia saat ini sangat meningkat, terutama di bidang sarana dan prasarana penunjang, bahkan Pemerataan Pembangunan sampai meluas kedesa-desa yang ada di seluruh Nusantara dari Sabang Sampai Merauke. Pemerataan Pembangunan sangat pesat seiring dengan kemajuan Ilmu dan Teknologi, maka Analisis Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Sokan, Kabupaten Melawi hendaknya menjadi perhatian serius bagi Pemerintah Kecamatan, Analisis Kualitas Pelayanan Publik tentulah sangat di perlukan, bahkan dalam melakukan pelayanan publik sebaiknya Pemerintah Kecamatan Sokan mengedepankan Pelayanan Publik yang Prima dalam rangka menuju *Good Governance* (Pemerintahan Yang Baik).

Peningkatan kinerja pegawai melalui Pelayanan Publik adalah menjadi sebuah keharusan untuk dilaksanakan. Camat sebagai fasilitator yang berada di daerah kecamatan mempunyai peranan besar yang telah dilimpahkan untuk dapat meningkatkan kinerja para pegawainya guna mewujudkan pembangunan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang berada di daerah Kabupaten atau Kota yang dipimpin oleh seorang Camat dan dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menanganai sebagian urusan

otonomi daerah Kedudukan Camat semakin kuat Dengan terbentuknya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah maka Camat dalam melaksanakan tugas guna efektivitas otonomi daerah sehingga dapat diatur melalui perundang-undangan tentang Pemerintah Daerah yang menjelaskan bahwa otonomi diletakkan pada daerah Kabupaten dan Kota.

Serta Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dengan tegas menjelaskan bahwa, Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota. Pembangunan yang berkesinambungan, seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan Nasional sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Pembangunan nasional bangsa indonesia sebagaimana yang tercantum diatas, maka untuk mewujudkannya diperlukan suatu kebijakan dan strategi yang tepat terhadap faktor secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan itu sendiri.

Kantor Camat Sokan, kabupaten Melawi memiliki letak yang strategis yang berada dipertengahan dari beberapa desa sehingga dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan Bidang Administrasi yang sering dibutuhkan oleh

masyarakat adalah pembuatan surat pengantar Akte Kelahiran, surat pengantar pembuatan E-KTP dan Surat-surat penting lainnya.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional.

Pelayanan publik yang profesional artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya *akuntabilitas* dan *responsibilitas* dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat lokal, daya saing antar daerah, dan peran serta masyarakat. Dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Pelimpahan wewenang diharapkan pemerintah daerah mampu lebih meningkatkan efisiensi alokasi sumber daya dan daya

tanggap pemerintah, serta akan membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan warganya. Kecamatan Sokan, Kabupaten Melawi merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan Sokan, Kabupaten Melawi diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya

Sebagai perangkat daerah Kecamatan Sokan, Kabupaten Melawi merupakan unsur lini kewilayahan yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Sokan, kabupaten Melawi sebagai salah satu lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Pada umumnya Pelayanan Administrasi sangat merupakan tindakan untuk kegiatan pekerjaan dalam suatu organisasi agar mau memberikan Pelayanan Administrasi yang baik dan tepat waktu, tepat sasaran agar keinginan para masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Administrasi Publik bias terwujud.

Dalam Pelaksanaan Program Pemerintah yang paling banyak menghambat penerapan *Good governance*

bukan pada sistem yang kurang mendukung, bukan pula pada undang-undang yang tidak memadai, tetapi pola manajemen yang lemah, struktur aparatur dan mekanisme kerja yang sangat *formalistic* dan kaku, maka permasalahan ini dapat memicu dan menimbulkan persepsi buruk pada pelayan publik yang di berikan pada masyarakat, terutama pada masyarakat Kecamatan Sokan Kabupaten Melawi terlebih lagi pada masyarakat Pedesaan yang berada di bawah Kekuasaan Kecamatan Sokan.

Permasalahan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sokan Kabupaten Melawi, yaitu: Kurangnya kepastian jangka waktu penyelesaian pelayanan sehingga waktu penyelesaian pelayanan seringkali melewati batas waktu yang sesuai dengan prosedur. Kurangnya kepastian biaya/tarif pelayanan yang harus dikeluarkan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sokan Kabupaten Melawi. Kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Sokan Kabupaten Melawi meningkatkan efisiensi tiap pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Wiradi, Gunawan (2002:78). Analisis adalah sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, serta membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari ditaksir makna dan kaitannya. Menurut Komaruddin (2001:67). Analisis adalah suatu kegiatan berfikir untuk

menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga bisa mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu dengan yang lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Menurut Syahrul (2000:53). Analisis adalah melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos atau ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi serta alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul. Menurut Anne Gregory (2004:74). Analisis adalah langkah pertama dari proses perencanaan. Menurut Effrey Liker (2010:45). Analisa adalah waktu untuk mengumpulkan bukti untuk menemukan sumber suatu masalah, yaitu akarnya.

Menurut Dwi Prastowo Darminto, (2000:94). Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian. Menurut Husein Umar (2002:24). Analisa adalah suatu proses kerja dari rentetan tahapan pekerjaan sebelum riset di dokumentasikan melalui tahapan penulisan laporan.

Menurut Hanif AL Fatta (2007:37). Analisa adalah tahap awal dalam pengembangan sistem yang tahap fundamental yang sangat menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan. Menurut Robert J. Schreiter (1991:56). Analisa adalah membaca teks yang melikalisasi tanda-tanda yang menempatkan tanda-tanda itu dalam interaksi yang dinamis, serta pesan-pesan yang disampaikan.

Menurut Minto Rahayu (2007:65). Analisa adalah suatu cara membagi suatu subjek ke dalam komponen-komponen; yang artinya melepaskan, menanggalkan, menguraikan sesuatu yang terikat padu. Menurut Prastowo, Dwi dan Rifka Julianty. (2008:52). Analisis adalah sebuah penguraian pada pokok atas bagiannya dan penelaahan itu sendiri, serta hubungan antara bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat serta pemahaman arti keseluruhan. Menurut Gorys Keraf (2004:74). Analisa adalah sebuah proses untuk memecahkan sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Menurut Assegaf Abdullah, (2001:23). Analisis adalah melakukan evaluasi terhadap kondisi dari ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi serta alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul. Menurut Mohammad Afdi Nizar (2000:48). Analisis adalah sebuah evaluasi tentang kondisi dari ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2017:04). Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Menurut Pasolong (2007:128), "Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan". Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-

hak sipil setiap warga negara. Negara wajib memberikan pelayanan pada seluruh warga negara. Maka dengan demikian pelayan Publik adalah pelayanan yang di berikan oleh pemerintah atas dasar senang dan sukarela atau maknanya adalah pengabdian yang selebihnya. Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006 : 6), tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Triguno (1997:56), standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja, produk yang berupa barang dan jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karna untuk menjaga dan menjamin tingkat Kualitas Pelayanan Publik pada masyarakat mesti dilakukan secara hati-hati sebab kalau tidak akan menimbulkan persepsi yang beragam dalam masyarakat, sebagai tuntutan dan panduan bagi penyelenggaraan Negara. Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan dan kepastian Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang

dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik c. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses Tempat dan Lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan,

#### **METODE PENELITIAN.**

Pengumpulan data pada penelitian kualitatif membutuhkan teknik-teknik kualitatif pula. Menurut Bungin, (2012:243), mengatakan: "Pada umumnya dalam penelitian kualitatif, peneliti dapat memilih beberapa teknik pengumpulan data antara lain: Observasi partisipasi atau nonpartisipan; Wawancara; Analisis dokumen. Catatan harian peneliti (rekaman pengalaman dan kesan peneliti pada saat pengumpulan data." Menurut Sugiyono, (2013:156) "Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu; kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan kualitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data." Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang benar-benar valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan data-datanya.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat

dikumpulkan pada setting alamiah, di rumah dengan berbagai respondenn, pada suatu seminar, diskusi di jalan dan lain sebagainya. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah, karena data yang terkumpul akan digunakan untuk penelitian. Menurut Nasir (1988:211), "pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan".

Untuk mengumpulkan data maka perlu teknik-teknik tertentu yang disebut dengan teknik atau metode pengumpulan data. Menurut Arikunto (2000:134), "metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data". Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2013:157), "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil." Sementara itu menurut Nasir (1988:234), "wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (*interview guide*)". Menurut Hadi (Sugiyono, 2013:157) Anggapan

yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* (wawancara) dan juga Kuesioner (angket) adalah sebagai berikut:

Subyek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.

Apa yang dinyatakan subyek peneliti benar dan dapat dipercaya.

Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Subjek dalam penelitian ini berjumlah tiga orang, yang terdiri dari: Camat sokan Kabupaten Melawi, Kabid pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sokan, Aparatur sipil Negara di Kecamatan Sokan.

Penelitian ini, penulis akan mengadakan wawancara secara tatap muka, Camat di Kecamatan Sokan Kabupaten Melawi, sebagai informan kunci (*Key Informant*), dipilih karena yang bersangkutan menguasai informasi dan persoalan yang sedang diteliti, Camat di Kecamatan Sokan Kabupaten Melawi, Kabid Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sokan, Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Sokan sebagai informan lanjutan.

Pengamatan (*Observation*).

Menurut Sugiyono (2013:165), Observasi atau pengamatan adalah: "teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri lebih spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. karena observasi atau pengamatan tidak terbatas pada orang atau manusia, tetapi juga dapat dilakukan pada obyek-obyek

alam lainnya." Menurut Sugiono (2006:2) Penelitian adalah: "Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu." Menurut Hadi (Sugiyono 2013:166) mengatakan: "teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar." Menurut Faisal (2005:52), "pengamatan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penginderaan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku".

Pedoman observasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Menurut Sugiyono (2013:166) Observasi nonpartisipan adalah "observasi yang dilakukan peneliti dimana peneliti tidak terlibat langsung, tidak ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan tidak ikut merasakan suka duka dari obyek yang diteliti tetapi hanya sebagai pengamat independen." Pedoman observasi merupakan alat pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap aspek-aspek yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Sokan, kabupaten Melawi.

Studi Dokumentasi (*documentation study*)

Menurut Moleong, (2006:281), pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif sesudah meninggalkan lapangan penelitian." Adapun langkah-langkah dalam analisis data adalah sebagai berikut:

Tahap penilaian data, yaitu menilai validitas dan obyektivitas data dengan cara perbandingan dari hasil wawancara maupun observasi menyangkut Analisis Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Sokan, Kabupaten Melawi.

akhir dari hasil penafsiran menyangkut Analisis Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Sokan Kabupaten Melawi. Mseharusnya didengar pada saat observasi. Pengamat lebih mengkonsentrasikan pengamatannya pada hal-hal yang lebih membutuhkan penglihatan." Studi dokumentasi adalah kegiatan untuk menggali data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu menyangkut Analisis Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Sokan, kabupaten Melawi. Data sekunder yang dicari diantara petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis bagi Analisis Kualitas Pelayanan Publik, maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada kantor Camat Sokan.

Menurut Arikunto (2000:134), "alat pengumpulan data atau instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis". Dalam penelitian ini yang menjadi alat pengumpul data adalah :

Pedoman Wawancara (*interview guide*), merupakan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya untuk ditanyakan kepada subyek penelitian, yang berisi pertanyaan-pertanyaan menyangkut Kualitas

Pelayanan Publik pada kantor Camat Sokan, kabupaten Melawi dan kegiatannya tersebut.

Panduan observasi (*observation guide*), merupakan suatu daftar yang berisi jadwal kegiatan, agenda-agenda kegiatan dalam Analisis Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Sokan, kabupaten Melawi..

Untuk mendapatkan dokumen yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, penulis menggunakan mesin *foto copy*. Pedoman Wawancara (*interview guide*), merupakan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya untuk ditanyakan kepada subyek penelitian, yang berisi pertanyaan-pertanyaan menyangkut Analisis Kualitas Pelayanan Publik

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut Camat Sokan Kualitas Pelayanan di dasarkan pada Keputusan Bupati Kabupaten Melawi, tentang Penetapan Kecamatan di Kabupaten Melawi sebagai penyelenggara pelayanan Administrasi Kecamatan, Keputusan Bupati Melawi ini adalah Selanjutnya sesuai dengan keputusan Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi : Persyaratan, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis

maupun administratif. Prosedur, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan., Waktu pelayanan, Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Biaya/Tarif, Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Kompetensi Pelaksana, Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Perilaku Pelaksana, Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Maklumat Pelayanan, Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Menurut Kabid Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sokan, bahwa

Kualitas Pelayanan tetap berpedoman pada Peraturan Bupati Melawi tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Kantor Kecamatan Sokan Kabupaten Melawi, tepatnya pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan administrasi bahwa mekanisme yang harus dilakukan oleh Pemohon Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Sokan yang pertama adalah Pengajuan Berkas Pemohon di Loker Pelayanan, kedua Pemeriksaan berkas, Ketiga Pemeriksaan Lokasi/Cek Lapangan, Keempat Proses SK/Izin, Kelima Penetapan Biaya/Retribusi, Keenam Pembayaran di kasir dan yang Ketujuh Penyerahan SK/Izin, untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus Pelayanan Administrasi Kecamatan di Kecamatan Sokan maka pihak Kecamatan Sokan memberikan panduan berupa Baliho yang bertuliskan Alur pengurusan Pelayanan Administrasi.

Menurut Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Sokan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Sokan di dasarkan pada peraturan yang ada tepatnya pada Peraturan Bupati Melawi, tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Camat sebagai perangkat Daerah di Kabupaten Melawi.

Hasil Observasi yang di lakukan oleh Penulis didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan Kecamatan Sokan telah berjalan sesuai dengan Petunjuk teknis yang seharusnya juga di perkuat lagi Keputusan Camat Sokan tentang alur

pelayanan administrasi di Kecamatan Sokan .

Menurut Camat Sokan, kabupaten Melawi, bahwa mengenai waktu Pelayanan dengan adanya standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas administrasinya. Namun selain adanya standar tersebut dibutuhkan juga keterbukaan dari para petugas Pelayanan mengenai waktu untuk menyelesaikan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas Pelayanan dengan masyarakat.

Petugas Pelayanan sudah bersikap terbuka terhadap informasi mengenai waktu penyelesaian berkas administrasi masyarakat. Keterbukaan waktu ini membuat masyarakat merasa lega karena mendapatkan kepastian jadwal penyelesaian berkasnya. Dengan mengetahui kapan selesainya berkas tersebut, masyarakat tidak perlu dipusingkan lagi akan diulur waktu penyelesaiannya.

Menurut Kabid Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sokan, tentang Waktu Pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Sokan, sebenarnya sudah tertera dalam Alur Pelayanan yang ada pada dinding Kantor Kecamatan Sokan berupa Baliho atau sepanduk Pelayanan fungsinya adalah untuk mempermudah Masyarakat Kecamatan Sokan apabila mereka mau atau memerlukan Pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Sokan, bukan hanya waktu yang di sediakan oleh pihak kecamatan

tetapi juga ruang tunggu, berupa kursi dan petugas yang selalu siap melayani apabila masyarakat Kecamatan Sokan memerlukan pelayanan yang baik.

Menurut Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Sokan, mengenai Waktu Pelayanan Administrasi Kecamatan Sokan Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesai pelayanan administrasi yang di perlukan oleh Masyarakat artinya untuk mewujudkan Waktu Pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Kecamatan Sokan telah sesuai dengan Prosedur dan Petunjuk Teknis yang ada dan para petugas loket pelayanan selalu siap memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Sokan dengan melihat papan atau keterangan yang tertera pada dinding pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Sokan.

Selanjutnya petugas pelayanan Informasi yang di perlukan oleh para masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi telah siap untuk membantu Masyarakat Sokan apabila mereka yang datang ke Kantor Kecamatan Sokan, belum paham mengenai syarat atau melengkapi berkas yang telah di informasikan melalui baliho yang ada.

Hasil Observasi yang Penulis lakukan selama melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Sokan bahwa Waktu Pelayanan yang di sediakan oleh Kantor Kecamatan Sokan telah tertera pada papan Informasi atau dinding Kantor Kecamatan berupa Baliho atau sepanduk, artinya dalam sepanduk Alur Pelayanan Umum pada Kantor Kecamatan Sokan ada waktu yang telah

tertulis dalam setiap Tahapan tersebut, bukan hanya itu saja bahwa ada dua orang petugas jaga yang siap memberikan Informasi yang di perlukan oleh Masyarakat Sokaan selanjutnya tersedia juga ruangan tunggu berupa Kursi dan Loker Pelayanan Administrasi Umum.

Menurut Camat Sokaan bahwa Prosedur Pelayanan tetap berpedoman pada Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan Sokaan pertama berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, tentang "Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan", untuk memperjelas tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Sokaan, tersebut maka penulis akan melampirkan keterangan awal yaitu mengenai Pelayanan Administrasi Kecamatan selanjutnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan, dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat, maka yang dimaksud tempat adalah pada tempat pelayan terpadu Kecamatan di Kecamatan Sokaan Kabupaten Melawi.

Menurut Kabid Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Sokaan, Prosedur Pelayanan yang di lakukan di Kantor Kecamatan Sokaan tetap Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan di dasarkan pada peraturan yang ada tepatnya pada Peraturan Bupati Melawi, tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Camat sebagai perangkat Daerah di Kabupaten Melawi. Maka dengan demikian masih didalam Peraturan Bupati tersebut

bahwa yang yang dimaksud dengan Camat di artikan bahwa Camat sebagai Pemimpin dan sekaligus sebagai Koordinator Penyelenggara Pemerintahan di wilayah Kerja Kecamatan yang dalam tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan Pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian Urusan Otonomi Daerah dan menyelenggarakan tugas umum Pemerintahan.

Menurut aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Sokaan, bahwa prosedur pelayanan umum yang di lakukan di Kantor Kecamatan Sokaan di dasarkan pada Peraturan Bupati Melawi, Bupati juga memberikan keterangan mengenai apa yang di maksud dengan pelimpahan kewenangan adalah sebuah pendelegasian atau penyerahan kewenangan dari Bupati Kepada Camat untuk memberikan perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, fasilitasi, penyelenggaraan, pengawasan, penetapan, serta pengumpulan data dan informasi dan juga kewenangan lain yang dilimpahkan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. Bupati juga memberikan penjelasan mengenai apa yang dimaksud dengan perizinan adalah salah satu tindakan dari pemerintah daerah untuk membolehkan suatu kegiatan yang di mohonkan oleh masyarakat atau badan hukum.

Hasil Observasi yang di lakukan oleh penulis berdasarkan keterangan yang di dapat penulis dari hasil wawancara di atas maka Kecamatan Sokaan telah melakukan Prosedur Pelayanan kepada masyarakat dengan cara berdasarkan Peraturan Bupati Melawi dan berdasarkan juga pada

Petunjuk Teknis dari Camat Soka dengan Keluarnya Keputusan Camat tentang tata cara dan Alur Pelayanan juga Penyediaan Tempat atau Loker Pelayanan yang baik dan memadai, Standar Pelayanan Kecamatan di Kecamatan Soka semuanya telah di tempelkan dalam bentuk Baliho/Spanduk yang di pajang di ruangan Pelayan Kecamatan di Kantor Kecamatan Soka Kabupaten Melawi.

Menurut Camat Soka bahwa sumber daya pelaku pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Soka, mereka dalam menetapkan kepengurusan pelayanan Kecamatan tepatnya di Kecamatan Soka Kabupaten Melawi, mereka adalah orang-orang yang punya kemampuan di bidang pelayan publik yang sudah menguasai seluk beluk di wilayah kerjanya

Menurut Kabid Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Soka mengenai sumber daya pelaku pelayanan selanjutnya Camat juga menetapkan pejabat, Pelaksana Teknis dan Ruang Lingkup penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kecamatan di Kecamatan Soka. peraturan Bupati Melawi tentang Camat membuat dan memberikan Keputusan Camat yang berisi pelaksanaan teknis di lapangan seperti jenis dan siapa staf yang bertugas dan bertanggung jawab secara teknis baik di lapangan maupun secara Administrasi yang nanti bisa di Evaluasi.

Menurut Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Soka, bahwa Sumber Daya Pelaku Pelayanan di Kecamatan Soka bahwa Camat Kecamatan Soka telah mengeluarkan

Surat Tugas Kepada Staff Kecamatan Soka yaitu berupa Keputusan Camat Soka, Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kecamatan, sebagai pelaksana Teknis di lapangan.

Hasil observasi yang di lakukan penulis bahwa sumber daya pelaku pelayanan telah sesuai dengan apa yang di harapkan tingal masyarakat Soka apakah telah mendapatkan pelayanan yang baik yang di lakukan oleh pihak Kecamatan Soka.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan diatas maka, dalam Judul Kualitas Pelayanan Publik di kantor Camat Soka, Kabupaten Melawi. dapat di simpulkan bahwa :

Kualitas pelayanan, sudah sesuai dengan Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayann publik meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public Waktu pelayanan, akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas administrasinya.

Prosedur pelayanan, pedoman pelayanan administrasi Kecamatan Soka pertama berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, tentang "pedoman pelayanan administrasi Kecamatan. Sumber daya pelaku pelayanan, para aparatur Kecamatan Soka adalah orang-orang yang punya kemampuan di bidang pelayan publik yang sudah menguasai seluk beluk di wilayah kerjanya

Berdasarkan hasil penelitian diatas tentang kualitas pelayanan publik di kantor Camat Sokan, Kabupaten Melawi, dapat di saran bahwa :

Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Sokan Kualitasnya sudah sesuai standar dan harus lebih di tingkatkan lagi agar lebih baik, peningkatan Kualitas Pelayanan hendaknya harus melihat pada perkembangan dan pertumbuhan masyarakat Sokan.

Waktu Pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Sokan maka harapan masyarakat yang antri pada ruang Tunggu pelayanan Sokan hendaknya di sediakan juga kebutuhan masyarakat berupa bacaan, snack dan air minum dan juga tempat cuci tangan, agar para masyarakat yang menunggu merasa nyaman.

Prosedur Pelayanan yang di lakukan di Kantor Kecamatan Sokan Kecamatan Sokan juga dapat melihat situasi dan kondisi di lapangan dengan menyesuaikan pada keadaan Masyarakat Sokan.

Agar Camat dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia (SDM) pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Sokan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf Abdullah, 2011, "*Kamus Akuntansi*", PT. Mario Grafika : Jakarta
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ashari, E.T. 2003. *Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Era persaingan Bebas*. Jakarta : Forum Inovasi UI

Andi Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.

Anne Gregory, 2014. *Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relations* Jakarta: Erlangga.

A.W. Widjaja, 2016. *Administrasi kepagawaian*. Jakarta : Rajawali

Bungin, B. 2012. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Berry dan Parasuraman (2006) jurnal "*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan*" vol. 21 24-30 (januari 2003)

Dwimawanti, S. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. DIALOGUE. Volume I no. I. Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro. Semarang.*

Dwiyanto, dkk, 2015. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Dwi Prastowo dan Rifka Julianti. 2015. *Analisis Laporan Keuangan. Konsep dan Aplikasi. Edisi Kedua*. UPP AMP YKPN, Yogyakarta

Effendy. 2003 *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

\_\_\_\_\_,2006. *Ilmu Komunikasi (teori dan praktek)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Forsyth, P. 2019. *Janganlah sia-siakan waktumu*. Yogyakarta: Grara Ilmu.

- Faisal, S. 2015. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Guno tri, Gering Supriyadi. 2016. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintahan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Gomes, Faustino cardoso. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit
- Handyaningrat, S. 2012. *Pengantar Study Administrasi dan Manajemen*. CV Haji Masagung. Jakarta.
- Hansen, Mowen, 2015. *Kinerja Pelayanan (Dalam Pemasaran Jasa)*. Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Keraf, Gorys. 2004. *Komposisi: Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa*. Flores: Nusa Indah
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta
- Liker, Jeffrey K. (2010). *The Toyota Way*. McGraw-Hill Publication: United States.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Munir, A.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia. Jakarta..
- Rasyid, Ryas. 2000. *Perspektif Otonomi Luas, di dalam Otonomi atau Federalisme, Dampaknya terhadap Perekonomian, Suara Pembaruan*, Jakarta.
- Ratminto dan Winarsih, A. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta..
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Syahrul, 2000. *Kamus Akuntansi*. Jakarta : Citra Harta Prima.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Herawati, Y., dkk. 2013. *Efektifitas Manajemen Waktu Bagi Mahasiswa untuk Meningkatkan Target Akademis pada Politeknik Negeri Sriwijaya*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Negara Republik Indonesia, 2009. *Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Negara Republik Indonesia, 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Negara Republik Indonesia, 2000. *Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2000. Pedoman Penyusunan dan Penerapan Strandar Pelayanan Minimal*.
- Negara Republik Indonesia, 2007. *KEPUTUSAN MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan*