

SKRIPSI

**STRATEGI PENINGKATAN KECAMATAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG
KOTA PAREPARE**



OLEH

**ANITA ASRIANI
NIM: 16.3300.055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022 M / 1443 H

**STRATEGI PENINGKATAN KECAMATAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG
KOTA PAREPARE**



OLEH

**ANITA ASRIANI
NIM: 16.3300.055**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Pada Program Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022 M / 1443 H

**STRATEGI PENINGKATAN KECAMATAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG
KOTA PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Jurusan
Manajemen Dakwah**

Disusun dan diajukan oleh

**ANITA ASRIANI
NIM: 16.3300.055**

Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022 M / 1443 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Anita Asriani

Nomor Induk Mahasiswa : 16.3300.055

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan, IAIN Parepare
B-36/In.39.7/01/2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Jufri, M.Ag.

NIP : 19720723000031001

Pembimbing Pendamping : Dr. Iskandar, M.Sos.I.

NIP : 1987507042009011006

Mengetahui :

Dekan,

Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah


Dr. H. Abd. Halim K. M.A.
NIP. 19590624 199803 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Anita Asriani

Nomor Induk Mahasiswa : 16.3300.055

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan, IAIN Parepare B-36/In.39.7/01/2020

Tanggal Kelulusan : 25 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Jufri, M.Ag.

(Ketua)

Dr. Iskandar, M.Sos.I.

(Sekretaris)

Dr. Ramli, S.Ag., M.Sos.I.

(Anggota)

Dr. Nurhikmah, M.Sos.I.

(Anggota)

Mengetahui :

Dekan,

Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd. Halim K. M.A.

NIP. 19590624 199803 1 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah menurunkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya berupa kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner Islam yang membawa agama Allah SWT, menjadi agama yang benar dan *Rahmatan Lil'alamin* yakni baginda Rasulullah Saw. beserta keluarganya, para sahabatnya, dan yang menjadi pengikut jejak beliau hingga akhir zaman kelak.

Penulis menghanturkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, berkat dukungan serta doa tulus yang mereka panjatkan sehingga penulis bisa sampai pada titik ini, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Dr. Muhammad Jufri, M.Ag. dan bapak Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H. Abd. Halim K, M.A. sebagai “Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Bapak dan ibu dosen program studi Manajemen Dakwah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengajari dan membagi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Parepare.
5. Kepala dan staff perpustakaan yang telah memberikan wadah untuk menyiapkan referensi dalam skripsi ini.
6. Kepala dan staff Fakultas Ushuluddin Adan dan Dakwah yang telah membantu, melayani, dan memberikan informasi mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
7. Kepada kepada pegawai kantor kecamatan ujung kota Parepare yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas skripsi hingga bisa mendapatkan gelar Sos.I
8. Kepada masyarakat yang pernah datang ke kantor kecamatan ujung kota Parepare untuk melakukan pelayanan
9. Kepada kakak penulis satu-satunya Saeful yang selalu memberikan dukungan,motivasi dan membantu orang tua memberikan biaya selama di bangku perkuliahan sampai sekarang
- 10 Kepada adek tersayang Muh Ikbal beserta keluarga penulis yang lainnya memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 11 Kepada bapak Ibu kost Marzuki Rasyid dan Dr.Nurhikmah,M.Sos.I yang senang tiasa memberikan saya motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. Membalas segala bantuan yang diberikan kepada penulis dan selalu dalam lindungan-nya.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis berharap pembaca berkenan untuk memberikan kritik dan saran.

Parepare, 01 Desember 2021
26 Rabiul Akhir 1443 H

Penulis,



Anita Asriani

NIM: 16.3300.055

PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANITA ASRIANI
NIM : 16.3300.055
Tempat/Tgl Lahir : Lagading, 14 OKTOBER 2021
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal hukum.

Parepare, 01 Desember 2021
26 Rabiul Akhir 1443 H

Penulis,



Anita Asriani

NIM: 16.3300.055

ABSTRAK

Anita Asriani, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare* (dibimbing oleh Muhammad Jufri dan Iskandar)

Penelitian ini membahas tentang strategi camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare untuk mengetahui tujuan strategi kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pengumpulan data digunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yaitu dari pegawai kantor dan masyarakat di Kecamatan Ujung Kota Parepare. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas Dimensi *Tangible* (Bentuk Fisik), Dimensi *Reability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan) dan Dimensi *Emphaty* (Empati). Sedangkan faktor penghambatnya adalah tidak mempunyai android maka dari itu diharapkan pegawai rajin turun untuk bersosialisasi mengenai pelayanan di kantor kecamatan dan tidak hadirnya pejabat yang bersangkutan. Adapun faktor pendukungnya adalah prasarana yang lengkap, pegawai kantor yang ramah dan etos kerja pegawai sangat baik.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
B. Tinjauan Teoretis.....	10
1. Teori Strategi.....	10
2. Pelayanan	15
C. Tinjauan Konseptual.....	21
B. Bagan Kerangka Pikir.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.	28
C. Fokus Penelitian.....	28
D. Jenis dan Sumber Data yang digunakan.	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Uji Keabsahan Data	43
G. Teknik Analisis Data.	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Strategi camat dalam meningkatkan pelayanan public di kantor kecamatan ujung kota Parepare	49
C. Faktor penghambat dan faktor pendukung kantor kecamatan ujung kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan publik	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.	71

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

DAFTAR GAMBAR

NO	Judul gambar	Halaman
2.1	Karangka pikir penelitin	26
3.1	wawancara	30
4.1	Sasaran strategis	479



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1	Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	Lampiran
2	Izin Melaksanakan Penelitian	Lampiran
3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	Lampiran
4	Pedoman Wawancara	Lampiran
5	Keterangan Wawancara	Lampiran
6	Dokumentasi	Lampiran
7	Biografi Penulis	Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama para pekerja di instansi pemerintahan dalam melayani masyarakat, dimana dalam melayani masyarakat seorang pemberi layanan jasa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan mempersiapkan segala urusan masyarakat untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Aparatur pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang baik.

Jika pelayanan yang dilakukan kurang memuaskan maka akan memunculkan pandangan masyarakat yang negatif kepuasan masyarakat merupakan keberhasilan tersendiri bagi suatu instansi pemerintahan terkhusus bagi instansi yang merupakan pelayanan jasa. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan maka pelanggan (masyarakat) akan merasa senang dan puas sebaliknya apabila kinerja berada di sebuah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas, kepuasan pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan pelayanan atas barang atau jasa setelah mereka.

Strategi adalah program yang luas untuk mencapai tujuan organisasi, berarti bagaimana cara melaksanakan misi organisasi. Kata “program” dalam definisi tersebut mencerminkan peran yang aktif, sadar, rasional yang dilakukan oleh para manajer dalam merumuskan strategi organisasi. Strategi menetapkan arah yang terpadu dari berbagai tujuan dan membimbing penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk menggerakkan organisasi kearah tujuan tersebut. Strategi dapat diartikan pula sebagai pola tanggapan organisasi pada lingkungannya dalam suatu kurun waktu.

Perencanaan strategik adalah proses perencanaan jangka panjang yang dirumuskan, yang digunakan untuk menentukan dan mencapai sasaran organisasi. Perencanaan strategik bukanlah satu-satunya kegiatan perencanaan dalam suatu organisasi, namun dalam perencanaan strategi ini, peranan manajemen puncak sangat menentukan perencanaan yang dilakukan pada tingkat yang lebih rendah disebut perencanaan operasional.¹ Jadi strategi adalah cara-cara seseorang untuk mencapai suatu hal dengan mudah agar yang di kerjakan dapat terselesaikan sesuai keinginan dari awal.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan yang adalah sebagian dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.² Dalam hal ini pelayanan juga dapat dinilai oleh

¹Agus Sabardi, *Manajemen Pengantar* (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2001), hal. 58.

²Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hal, 21

masyarakat apabila pelayanan yang kita lakukan kurang baik maka akan menimbulkan penilaian yang kurang baik pula begitupun sebaliknya.

Camat berperan sebagai kepala wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif di bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan adalah penyelenggara ketenraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa atau pemerintahan dan instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan. Oleh karena itu, kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi Pemerintah lainnya di kecamatan, karena penyelenggara tugas instansi pemerintahan lainnya harus berada dalam koordinasi camat.

Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi, kekhususan tersebut adalah adanya kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio-kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam kerangka membangun integritas kesatuan wilayah.³ Jadi jika di dalam suatu kecamatan pelaksanaan tugasnya tidak selesai maka didalam suatu wilayah tersebut akan menjadi tidak baik.

Di kantor kecamatan Ujung Kota Parepare peneliti melihat kualitas pelayanannya semakin meningkat ditandai dengan fasilitas di dalam kantor semakin memadai maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi dalam

³Indra Bastia, Akuntansi Untuk Kecamatan & desa, (Jakarta: Erlangga, 2015), hal,7.

meningkatkan pelayanan publik di Kantor kecamatan Ujung Kota Parepare, dari realita yang terjadi dimasyarakat ada beberapa instansi dimana pelayanan yang dilakukan terbilang kurang baik, seperti tidak memberikan senyuman dan keramahan kepada masyarakat baik dalam segi sikap maupun perbuatan. Untuk itu seharusnya pegawai memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini penulis akan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui strategi kantor kecamatan ujung kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kantor kecamatan ujung kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap kiranya dapat berguna bagi diri sendiri maupun bagi para pembaca, atau pihak lain yang berkepenting, adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah koleksi penelitian ilmiah di perpustakaan untuk mengetahui secara luas dan mendalam strategi pelayanan publik di kantor kecamatan

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan oleh berbagai pihak yang membutuhkannya, diantaranya:

- a. Bagi diri pribadi, dapat dijadikan bekal yang berguna bagi karirnya kedepan sebagai pekerja dikantoran
- b. Bagi para pembaca dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan ilmu sekaligus kunci inovasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.
- c. Sebagai bahan bacaan siapa saja yang ingin membacanya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti menyajikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Adapun yang telah melakukan penelitian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

Gerdha Ninda Mutiafera dalam skripsinya yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*” penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif .informan kunci (*key informan*) penelitian yaitu kepala bagian pelayanan umum di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. infoman pendukung terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat Kecamatan Sedayu. hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut : (1) kualitas pelayanan public di kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul (a) Dimensi *Tangibel* (berwujud) kecamatan sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisipinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. (b) Dimensi *Reliability* (kehandalan) kecamatan sedayu masih kurang mengenai stansar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang belum dimiliki oleh petugas pelayanan.(c) Dimensi *assurance* (jaminan) kecamatan sedayu brlum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan masih adanya biaya untuk biokrasi dalam layanan.(d) dimensi *empathy* (empati) petugas kantor kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan. (2) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan sedayu kabupaten

bantul adalah faktor internal dan faktor eksternal. faktor internal yaitu prasarana yang belum memadai sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.⁴Yang menjadi pembeda antara peneliti saudara Gerda Ninda Mutiafera dengan peneliti sekarang adalah didala skripsi saudara Gerda Ninda Mutiafera hanya berfokus ke “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul”, sementara fokus penelitian penulis adalah strategi camat dalam meningkatkan pelayanan publik.pada penelitian Gerdha Ninda Mutiafera penulis hanya mengambil sebagai bahan tinjauan terdahulu karena memiliki subyek penelitian yang hampir sama mengenai pelayanan publik di kecamatan menggunakan pendekatan kualitatif. Persamaan peenelitian ini yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif, dan berfokus di kantor kecamatan, perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan Gerdha ninda terfokus pada kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan.

Novri Manoppo dalam skripsinya yang berjudul “*Peran Camat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa (studi tentang pelayanan pembuatan akte jual beli)*” sebagai konsekuensi dari pelaksana otonomi daerah terlebih setelah di tetapkanya Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dimana pemerintah daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayananyang di terima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi

⁴Gerdha Ninda Mutiafera, Dalam skripsinya, *Kualitas pelayanan publik Di kantor kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Administrasi perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta, 2017). hal. 7.

harapan semua pihak baik dikalangan masyarakat maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) tata cara pelayanan, b) rendahnya pendidikan aparat, c) kurangnya sarana dan prasarana, dan d) disiplin kerja.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Penelitian ini mengkaji mengenai peran peran seseorang camat dalam pembuatan akte jual beli di kecamatan langowan selatan yang masih mempunyai permasalahan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dari hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan keberhasilan pelayanan ditentukan dari sikap kedisiplinan dari aparat pemerintah yakni pegawai dari kantor kecamatan langowan selatan kabupaten minahasa.⁵ Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran camat dalam pelayanan publik sangat berpengaruh di kecamatan. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan terfokus pada pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan Novri mengenai pelayanan publik yang berfokus pada pelayanan pembuatan akte jual beli, sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi camat dalam meningkatkan pelayanan publik.

Ratna Esa kuswati dalam skripsinya yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul*" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini adalah penelitian dekriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan

⁵Novri Manoppo, Dalam Skripsinya, *Peran Camat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa (studi kasus pelayanan pembuatan akte jual beli)*

menyajikan data secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan. teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang kepala bagian pelayanan umum sebagai informasi kunci, 1 orang petugas pelayanan dan 6 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi *Tangibel*, *Realiability*, dan *Emphaty* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu ketidanyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Dimensi *reability* (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai menggunakan alat bantu pelayanan (3) dimensi *emphaty* (empati) yaitu ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan, faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu masalah kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, kurangnya koordinasi dengan pemerintah desa serta masih terbatasnya sarana dan prasarana.⁶ Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan fokus penelitian pada pelayanan

⁶ Ratna Esa Kuswati, dalam skripsinya “Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul” (Yogyakarta : Jurusan pendidikan Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017), h.7.

publik. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan Ratna membahas masalah kualitas pelayanan publik sedangkan penelitian ini membahas tentang strategi camat dalam meningkatkan pelayanan publik.

B. Tinjauan Teoretis

1. Teori Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata Strategi berasal dari bahasa Inggris yaitu *strategy*. Dalam kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary* dijelaskan bahwa "*strategy is a plan that is intended to achieve a particular purpose*"⁷, artinya strategi adalah sebuah rencana yang bertujuan untuk mencapai tujuan khusus. Sedangkan definisi dalam kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.⁸ Jadi dari awal kita melakukan suatu pekerjaan kita harus mempunyai strategi agar apa yang kita inginkan bisa mencapai tujuan.

Pengertian strategi, strategi menekankan pada aksi atau tindakan untuk mencapai sebuah tujuan dan juga pada tujuan itu sendiri strategi secara implisit mengasumsikan antara lingkungan dan organisasi yang tidak stabil dan tidak dapat diprediksi.⁹ Dalam sebuah strategi harus berusaha untuk melakukan tindakan agar tujuan itu tercapai.

Strategi adalah hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai suatu jalan yang hanya menunjukkan arah

⁷Najia Angraeni "Strategi Penanggulangan Kenakalan Remaja di Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo", (Skripsi: Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Stain Parepare.2018), h.26.

⁸Anton M. Moeliono, dkk, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), h.964.

⁹Mamduh M. Hanafi, *Manajemen* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011), hal, 137.

saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.¹⁰ Kepala kantor harus mempunyai pelayanan yang baik kepada masyarakatnya supaya sebagai contoh di tengah-tengah masyarakat.

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurung waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terhadap koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan, secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Pada awalnya strategi hanya dipergunakan untuk kepentingan militer tetapi kemudian berkembang ke berbagai bidang yang berbeda seperti strategi bisnis, olahraga, catur, ekonomi, pemasaran, perdagangan, manajemen strategi, dan lain-lain.¹¹ Kita lihat disini bahwa strategi itu makin kesini makin kita tahu bahwa strategi itu tidak hanya untuk koordinasi tim kerja melainkan seseorang bisa membuat strateginya kapan saja iya mau ketika menghadapi sebuah pekerjaan.

Menurut Alfred Chandler yang dikutip Ismail Sholihin mengatakan bahwa, strategi adalah penentuan tujuan jangka panjang suatu perusahaan dan penerapan program tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tujuan-tujuan.¹² Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan

¹⁰Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1984), hal, 32.

¹¹Andi Indar Dewi, *Strategi Bimbingan Dosen Penasehat (PA) Jurusan Dakwah dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Indeks Prestasi Mahasiswa IAIN Parepare* (Jurusan Bimbingan Konseling Islam, IAIN Parepare, 2018), hal, 21.

¹²Ismail Solihin, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Erlangga, 2012) hal, 24.

pelanggan.¹³ Sedangkan menurut Griffin (2000) yang dikutip emi dan kurniawan mengatakan bahwa strategi merupakan rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi.¹⁴ Strategi juga diartikan sebagai rencana skala besar yang berorientasi jangka panjang untuk berinteraksi dengan lingkungan yang kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan.¹⁵ Ada beberapa kata kunci dalam pengertian strategi, strategi menekankan pada aksi atau tindakan untuk mencapai sebuah tujuan dan juga pada tujuan itu sendiri strategi secara implisit mengasumsikan antara lingkungan dan organisasi yang tidak stabil dan tidak dapat diprediksi.¹⁶

Strategi menurut Purnomo Setiawan berasal dari bahasa Yunani “*strategos*” diambil dari kata *stratos* yang berarti militer dan *Ag* yang berarti memimpin. Jadi strategi dalam konteks awalnya ini diartikan sebagai *general ship*¹⁷ yang artinya sesuatu yang dilakukan pemimpin itu harus bisa menyusun rencana dengan baik agar sesuatu yang dikerjakan bisa tercapai sesuai yang telah direncanakan.

b. Karakteristik Strategi

Strategi diwujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar dalam arti mencakup semua komponen di lingkungan sebuah organisasi yang dituangkan dalam bentuk rencana strategi (Restra) yang dijabarkan menjadi rencana operasional (Renop), yang kemudian dijabarkan pula dalam bentuk program kerjanya proyek tahunan. Adapun karakteristik strategi yaitu;

¹³Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), hal, 56.

¹⁴ Ernie Tisnawati Sule. Kurniawan Saefullah, *pengantar manajemen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2005), hal, 132.

¹⁵Jhon A. Pearce, Richard B, Robinson, *Manajemen Strategis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal, 4.

¹⁶ Mamduh M. Hanafi, *Manajemen* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011), hal, 137.

¹⁷Setiawan Hari Purnomo, *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar* (Jakarta: LP FE-UI.1999.) <https://books.google.co.id>.(29 desember 2008)

- 1) Rencana strategi berorientasi pada jangkauan masa depan, untuk organisasi profitkurang lebih sampai 10 tahun mendatang, sedangkan untuk organisasi non profitkhususnya di bidang pemerintahan untuk satu generasi, kurang lebih untuk 25-30tahun.
- 2) Visi dan misi, pemilihan strategi yang menghasilkan strategik induk (utama), dan tujuan strategi organisasi untuk jangka panjang, merupakan acuan dalam merumuskan rencana strategi, namun dalam teknik penempatannya sebagai keputusan manajemen puncak secara tertulis semua acuan tersebut terdapat didalamnya.
- 3) Rencana strategi yang dijabarkan menjadi rancangan operasional yang antara lain berisi program-program operasional termasuk proyek-proyek, dengan sasaran.
- 4) Penetapan rencana strategi dan rencana operasional harus melibatkan manajemen puncak karena sifatnya sangat mendasar/prinsipil dalam pelaksana seluruh misi organisasi, untuk mewujudkan, mempertahankan dan mengembangkan eksistensi jangka sedang termasuk panjangnya.
- 5) Pengimplementasian strategi dalam program-program termasuk proyek-proyek, untuk mencapai sarannya masing-masing dilakukan melalui fungsi-fungsi manajemen lainnya yang mencakup perorganisasian, pelaksanaan, penganggaran control.

Strategi dalam organisasi menjadi hal yang wajib dimiliki, karakteristik di atas menggambarkan bahwa strategi atau perencanaan jangka panjang dalam organisasi menjadi penentu dalam mengembangkan kualitas kader organisasi.

c. Tipe-tipe strategi

Pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga strategi, yaitu:¹⁸

1) Strategi manajemen

Strategi manajemen meliputi strategi yang dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro. Seperti, strategi pengembangan-pengembangan produk, dan strategi pengembangan pemasaran.

2) Strategi investasi

Strategi investasi merupakan kegiatan berorientasi pada investasi seperti, strategi bertahan, strategi pembagunan kembali suatu devisi baru atau divestasi.

3) Strategi bisnis

Strategi bisnis berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen seperti strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan lainnya.

d. Tahap-tahap Strategi

Fret R. David mengatakan bahwa dalam proses strategi ada tahapan-tahapan yang harus di tempuh, yaitu:¹⁹

1) Perumusan Strategi

Hal-hal yang termasuk dalam perumusan strategi adalah pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal, penetapan kekuatan dan kelemahan secara internal, menghasilkan strategi alternatif, serta memilih strategi untuk dilaksanakan,

¹⁸ Freddy Rangkuti, *teknik membedah kasus bisnis analisis SWOT*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997), hal. 6.

¹⁹Fred R. David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), hal, 5.

pada tahap ini adalah proses merancang dan menyeleksi berbagai strategi yang akhirnya menuntun pada pencapaian misi dan tujuan organisasi.

2) Implementasi strategi

Implementasi strategi disebut juga sebagai tindakan dalam strategi, karena implementasi berarti memobilisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi suatu tindakan. Kegiatan yang termasuk dalam implementasi strategi adalah pengembangan budaya dalam mendukung strategi, menciptakan struktur yang efektif, mengubah arah, arah menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memanfaatkan system informasi yang masuk.

3) Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah proses dimana manager membandingkan antara hasil-hasil yang diperoleh dengan tingkat pencapaian tujuan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia²⁰ para pelayan harus memahami dengan baik bahwa pelayanan harus dilakukan dengan baik agar apa dibutuhkan dapat memuaskan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal cara melayani, usaha melayani

²⁰Lijan Poltak Sinambela, *Referensi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal, 3.

kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan.²¹

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan.²²

b. Dasar-Dasar Pelayanan

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus di pahami dalam memeberikan pelayanan yaitu:²³

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

c. Karakteristik Pelayanan

Perusahaan hendaknya mengetahui tentang karakteristik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen melalui pelayanan. Karakteristik pelayanan meliputi:

²¹Depertemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hal, 1223.

²²Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media 2014), hal, 135.

²³Kasmir, *Pemasran Bank*, (Jakarta: Kencana,2005), hal, 205.

1) Tak Berwujud

Pelayan memiliki sifat tidak dapat dilihat wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum konsumen memilikinya. Sifat ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa dan didengar menurut menurut kolter, karena jasa tidak berwujud maka untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.²⁴ Maka dari itu untuk para pembeli harus mengetahui bagaimana yang dimaksud dengan jasa tidak berwujud agar nantinya tidak terjadi kesalahpahaman.

2) Bervariasi

Pelayanan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi. Pelayanan bersifat fleksibel, dimana pelayanan dapat menyesuaikan kondisi berkaitan dengan siapa penyedia pelayanan, siapa penerima pelayanan dan dalam kondisi yang bagaimana pelayanan tersebut diberikan, sehingga pelayan dapat terdiri atas banyak macam jenis didasarkan atas faktor kondisi.

3) Pelayanan memiliki sifat yang tidak dapat tahan lama, dalam dalam pengertian bahwa pelayanan hanya berlaku dalam waktu yang terbatas, daya tahan pelayanan yang diberikan tergantung pada situasi atau kondisi dari berbagai faktor.

4) Mutu/Kualitas Pelayanan

Konsumen sangat memperhatikan kualitas pelayan dalam mengonsumsi barang dan jasa. Konsumen cenderung lebih suka dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik.²⁵

²⁴Kolter, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2020), hal, 488.

²⁵ Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.²⁶

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir antara lain:²⁷

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktuwaktu dapat dirubah apabila perlu.

²⁶ Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 66.

²⁷ H.A.S Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, h. 205.

- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; aktor imabalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

Dwiyanto mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:²⁸

- 1) Akuntabilitas, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders*. Penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dengan melihat acuan pelayanan yang digunakan, tindakan dalam memberikan pelayanan, sejauh mana kepentingan penerima layanan diprioritaskan.
- 2) Responsivitas Responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun

²⁸ Agus Dwiyanto, dkk, Reformasi Birokrasi Publik, h. 47-76.

agenda berdasarkan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

- 3) Orientasi Pelayanan Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik.
- 4) Efisiensi pelayanan Efisiensi Pelayanan yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan publik erat kaitannya dengan budaya birokrasi. Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai seperangkat nilai yang memiliki simbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, pengalaman hidup yang terinternalisasi ke dalam pikiran.²⁹ Budaya birokrasi tidak lepas dari budaya masyarakatnya karena birokrasi diciptakan atau ada untuk melayani masyarakat itu sendiri. Budaya birokrasi tersebut ditunjukkan dalam sikap dan tingkah laku orang-orang yang ada di dalam birokrasi.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

²⁹ Agus Dwiyanto, dkk, Reformasi Birokrasi Publik, h. 91.

- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.³⁰ Artinya pegawai pelayanan harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dari pengguna layanan.

C. Tinjauan Konseptual

1. Strategi

Istilah strategi berasal dari kata Yunani (*strategia*= militer dan *nag*= memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi jenderal. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dulu yang sering diwarnai perang, dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin suatu angkatan perang agar dapat selalu memenangkan perang, konsep strategi militer seringkali diadaptasi dan diterapkan dalam dunia bisnis, strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya dan usaha suatu organisasi. Menurut Jain setiap organisasi membutuhkan strategi manakala menghadapi situasi berikut:

Sumber daya yang dimiliki terbatas.

- a. Ada ketidakpastian mengenai kekuatan bersaing organisasi.
- b. Komitmen terhadap sumber daya tidak dapat diubah lagi.
- c. Keputusan-keputusan harus dikoordinasikan antar bagian sepanjang waktu.

³⁰ Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 70.

- d. Ada ketidakpastian mengenai pengendalian inisiatif.³¹

Dalam situasi seperti ini kita harus menyiapkan strategi yang harus bisa menghadapi situasi seperti di atas

2. Camat

Camat berkedudukan sebagai coordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota. Camat diangkat oleh bupati atau walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten atau kota terhadap pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat.³² Camat sangat berperan penting dalam jalannya suatu pembangunan di kecamatan.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan public merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan public secara sederhana diahmi oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan public.³³ Dalam melayani suatu masyarakat harus benar-benar melakukan yang terbaik agar masyarakat puas dengan apa yang kita lakukan. Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia bagi siapa saja yang mengerjakan pelayanan tersebut dan merupakan pintu kebaikan. sesuai dengan firman Allah dalam potongan Q.S Ali Imran 3/ 159

³¹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2008), hal. 3.

³²Andi Muhammad Ade F, *Analisis peran camat dalam penyelenggaraan pemerintah di kecamatan pallana kabupaten gowa* (jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin, 2003), hal, 90.

³³Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*, (Yogyakarta, Universitas Gajah Mada), hal, 14.



Terjemahnya :

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka.sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar,tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah.Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.³⁴

Melalui ayat di atas, Allah memerintahkan kita untuk selalu berlemah lembut mereka,karena jika kita bersikap keras dan berhati kasar maka mereka akan menjauhkan diri dari sekelilingmu.maka bermusyawarahlah yang baik dengan suatu urusan itu dan bertawakkallah kepada allah karna allah sangat menyukai orang-orang yang bertawakkala kepadanya.

Pelayanan publik itu harus berkualitas karena harus memenuhi standar kualitas pelayanan.nah dalam suatu pelayanan salah satu instansi pemerintah daerah yang harus melakukan pelayanan publik adalah kantor kecamatan orang yang

³⁴Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahan (Bandung: SYGMA, 2012). H. 71.

melakukan pelayanan publik di kantor kecamatan harus benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan jasa atau perijinan.

Dalam suatu pelayanan yang baik maka akan membuat orang yang kita beri pelayanan itu merasa di hormati, oleh karena itu kita sebagai pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan.

4. Manajemen sumber daya manusia

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan. tentu manajemen ini terdiri dari 6 unsur yaitu :men, money, method, materials, machines, dan market. manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari manajemen oleh karena itu teori-teori manajemen umum menjadi dasar pembahasannya. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai peraturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal

a. Komponen MSDM

Tenaga kerja manusia pada dasarnya dibedakan atas pengusaha, karyawan dan pemimpin.

b. Peran Manajemen

Manajemen adalah fungsi yang bergubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang lain. hal ini berarti sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen.³⁵ Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi peningkatan perusahaan maupun lembaga lembaga.

5. Definisi Operasional Variabel

³⁵H.Malayu s.p.Hasibuan, *Manajemen sumber daya manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000),h. 10.

Defini operasional yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah variabel mutu pelayanan. Untuk mengukur baik buruknya mutu pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan ujung kota Parepare, yaitu dengan indikator pelayanan yang terdiri dari:

- a. Daya Tangkap, meliputi kemampuan melayani masyarakat, kesungguhan karyawan dalam merespon, kesiapan karyawan dalam membantu, serta kesiapan karyawan dalam menyampaikan informasi.
- b. Keandalan, meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan penanganan, serta kemampuan karyawan dalam melayani dengan baik. Oleh karena itu untuk menghasilkan kesan yang baik dan menghindari kesan yang buruk maka pemberi layanan harus memperhatikan pelayanan saat menangani pelanggan atau konsumennya.
- c. Jaminan, meliputi pengetahuan, kesopanan, dan dapat dipercaya. Indikator dari jaminan yaitu pengetahuan karyawan, kesopanan serta keamanan. Oleh karena itu seorang pegawai harus mempunyai etitud yang baik karena hal ini dapat membuat konsumen merasa dihargai dan merasa dilayani dengan baik.
- d. Empati, meliputi rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat, memahami kebutuhan serta dapat berkomunikasi dengan baik. Ketika konsumen menggunakan suatu jasa, maka ia akan membutuhkan tempat untuk menumpahkan kepuasan dan ketidakpuasan. Dalam hal ini pemilik jasa merupakan tempat pertama untuk memahami apa yang dibutuhkan konsumen.

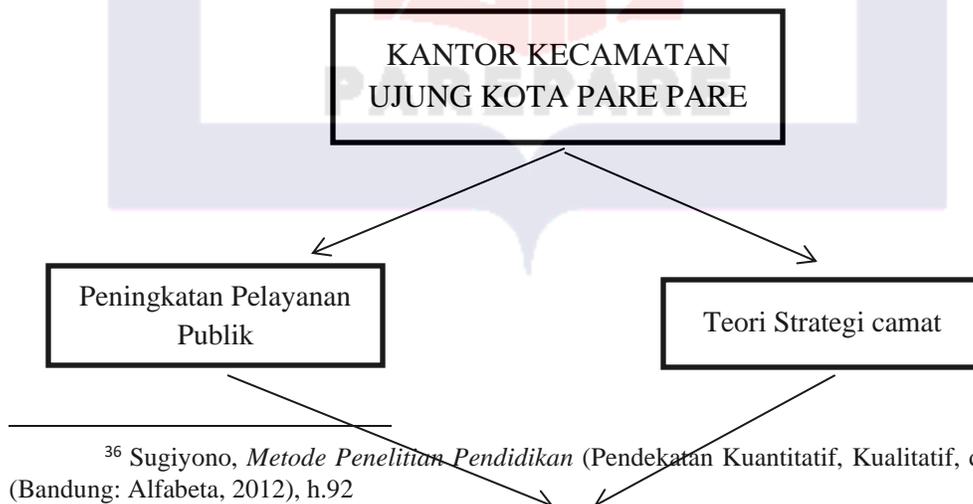
Bentuk Fisik, meliputi sarana dan prasarana seperti gedung, tempat duduk, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, serta kerapihan karyawan maupun ruangan. Indikator dari bentuk fisik yaitu, penampilan gedung, tata ruang, sarana komunikasi,

serta penampilan karyawan. Setiap konsumen akan menilai baik buruknya suatu pelayanan juga berdasarkan faktor bukti fisik yang mereka lihat dan rasakan.

D.Kerangka Pikir

Kerangka fikir sebagai gambaran tentang pola hubungan konsep dan atau variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Jadi kerangka fikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.³⁶

Dalam penelitian ini pada Kantor Kecamatan Ujung Kota Pare pare saya ingin mengetahui peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan teori strategi camat. Berdasarkan dengan judul penelitian yaitu Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kecamatan Ujung Pare Pare maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D), (Bandung: Alfabeta, 2012), h.92

Strategi Camat Dalam Peningkatan
pelayanan public

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, analisis data. Untuk mengetahui metode penelitian dalam penelitian ini, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian atau fenomena atau gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Jangan sampai sesuatu yang berharga tersebut berlalu bersama waktu tanpa meninggalkan manfaat. Penelitian kualitatif dapat di desain untuk memberikan sumbanganya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan.

Suatu penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau suatu lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat, dan waktu. *Setting* sosial. Setelah dicermati lebih dalam tentang pengertian kualitatif ternyata dalam penelitian ini menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan sosial di sekitarnya.³⁷ Di dalam penelitian ini sangat berhubungan dengan interaksi sosial.

Penelitian ini merupakan salah satu metode metode yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berfikir induktif. Melalui

³⁷Djam'an Satori & Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal, 22.

penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari³⁸; jadi dalam penelitian ini bersifat alamiah yang benar-benar terdapat di dalam lingkungan kita sehari-hari.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana sebuah penelitian akan dilaksanakan. Adapun Lokasi penelitian ini berada di kantor Kecamatan Ujung Pare Pare tepatnya di JL.Bau Massepe No.22, Labukkang,Kecamatan Ujung,kota Parepare,Sulawesi Selatan.

i. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilakukan selama kurang lebih 2 bulan lamanya (d disesuaikan dengan kebutuhan peneliti).

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pusat penelitian yang ingin di capai dalam fokus pada penelitian ini agar tidak meluas penelitian ini berdasarkan pengumpulan data serta foto-foto yang jelas sesuai dengan pembahasan yang terdapat di dalam penelitian ini terfokus mengenai tentang bagaimana strategi Camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Ujung Kota ParePare

D. Sumber Data

Sumber data dari penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan serta adanya dokumen-dokumen yang dianggap penting.Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dianggap paling mengetahui

³⁸Baswori dan Suwandi,*Memahami Penelitian Kualitatif*,(Jakarta: Rineka Cipta,2008),hal, 2.

secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian. Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya seperti dokumen dan lain-lain.³⁹ Adapun sumber data dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Data primer, berupa informasi yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan maupun tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang suatu kenyataan atau fenomena, data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa dokumentasi atau wawancara. Sumber data dari penelitian ini adalah Camat, pegawai, masyarakat beberapa orang

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua atau data yang diperoleh secara tidak langsung. Seperti buku-buku, jurnal, laporan dan data yang relevan guna membantu menyelesaikan persoalan dalam kajian penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal teknik pengumpulan data ini, penulis terjun langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data yang benar benar adanya, maka dalam hal ini peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan.⁴⁰ Penggunaan metode observasi dalam penelitian di atas

³⁹Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hal, 169.

⁴⁰Haris Hardiansyah, *Wawancara, Observasi, dan focus Group sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (cet I, Jakarta: Rajawali Pers, 3013), hal, 131.

mempertimbangkan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif yang dilakukan secara langsung dengan mengamati objek. Penulis menggunakan teknik ini untuk mengetahui kenyataan yang ada di lapangan. Alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, mencatat dan menganalisa secara sistematis.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. wawancara juga dapat diartikan sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu. penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu pewawancara menyiapkan pedoman tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan responden.⁴¹ Nah dalam penelitian nantinya peneliti akan mewawancarai pegawai dan beberapa masyarakat di kecamatan ujung kota parepare. berikut adalah nama –nama dan masyarakat serta jabatan dan tuganya yang di wawancarai.

NO	NAMA	JABATAN	TUGAS
1	Wahyudi Bakri, STP., M.Si	Sekretaris Camat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun program dan kehiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas 2. Menyusun rencana strategi kecamatan 3. Mengelolah dan mengkoordinasikan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkup

⁴¹Burhan Bungin, *Analisispe penelitian data kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2009), hal, 372.

			<p>kecamatan</p> <p>4. Membantu camat dalam pembinaan dan pengembangan karir pegawai dalam lingkungan kecamatan</p> <p>5. Mengelola dan menkoordinasikan pelaksanaan urusan pengelolaan keuangan dan asset.</p> <p>6. Memfasilitasi pelaksanaan pengelolaan asset kelurahan.</p> <p>7. Mengelola dan menkoordinasikan urusan perlengkapan</p> <p>8. Melakukan pemantauan, pembinaan, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan administrasi umum, pengelolaan keuangan dan asset dalam lingkup kecamatan.</p> <p>9. Menginventarisasi permasalahan permasalahan dan menyiapkan data /bahan pemecahaan masalah sesuai bidang tugasnya</p> <p>10. Melakukan pengawasan dan pembinaan dalam pelaksanaan tugas di lingkup secretariat kecamatan</p> <p>11. Menyusun dan membuat rencana kerja anggaran (rka) dan dokumen pelaksanaan anggaran (dpa)</p>
--	--	--	---

			<p>kecamatan.</p> <p>12. Menyiapkan bahan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (lakip) kecamatan.</p> <p>13. Menilai pelaksanaan kerja dan prestasi kerja kepada sub bagian dalam skp dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier</p> <p>14. Melporkan hasil pelaksanaan tugas dan memberi saran pertimbangan kepada camat susai tugas dan fungsi.</p>
2	ST.Nurhawa Machmud	KASI UMUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan dan menyusun perencanaan program dan kegiatan sub bagian 2. Mengkoordinasikan tugas-tugas kerja lingkup sub bagian 3. Melaksanakan program dan kegiatan yang telah ditetapkan 4. Melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap tugas sub bagian 5. Menerapkan standar oprasional prosedur (sop) dan standar pelayanan dalam pelaksanaan tugas sub bagian

			<ol style="list-style-type: none"> 6. Menghimpun, mengandakan dan menyimpan dokumen, arsip kepegawaian, inventaris barang dan perlengkapan secara rapi 7. Melakukan kegiatan administrasi persuratan sesuai tata naskah dinas. 8. Mengelola administrasi kepegawaian, bahan inventaris, perpustakaan serta rumah tangga perpustakaan 9. Menerima, memproses serta mendistribusikan surat kedinasan 10. Mengelola dan mendistribusikan perlengkapan rumah tangga dan inventaris kecamatan 11. Melaksanakan pengurusan administrasi perjalanan dinas 12. Membantu sekretaris dalam rangka menghimpun dan merumuskan penetapan kinerja dan laporan akuntabilitas kinerja instansi (lakip) kecamatan. 13. Melakukan inventarisasi permasalahan sesuai dengan bidang tugasnya dan mencari solusi atas masalah tersebut 14. Melakukan pengawasan dalam
--	--	--	---

			<p>pelaksanaan tugas sub bagian</p> <p>15. Melakukan penilaian terhadap hasil dan prestasi kerja bawahan dalam skp dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier</p> <p>16. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberi saran pertimbangan kepada camat</p>
3	H.Rizhal.T.SE.	KASI PEMERINTAH	<ol style="list-style-type: none"> 1. menyusun perencanaan program dan kegiatan seksi 2. melakukan koordinasi dengan camat,sekcab dan kepala seksi lingkup kecamatan 3. membina dan menkoordinasikan tugas-tugas di lingkup seksi 4. membantu camat dalam pembinaan dan pengembangan pegawai di lingkup seksinya 5. melaksanakan renstra dan rencana anggaran satuan kerja 6. menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Stanndar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan tugas seksi 7. menyiapkan dan melaksanakan kebijakan pembinaan dan penyelenggaraan urusan

			<p>pemerintahan di tingkat kecamatan</p> <p>8. melaksanakan pembinaan ideologi Negara dan kesatuan bangsa.</p> <p>9. melakukan pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.</p> <p>10. menyiapkan rumusan kebijakan pembinaan urusan pemerintah di lingup kecamatan.</p> <p>11. memberi pertimbangan dalam hal pengangkatan lurah kepada camat.</p> <p>12. memberikan fasilitasi terhadap panataan (pembentukan, penghapusan dan pembangunan) kelurahan.</p> <p>13. melaksanakan pengurusan administrasi kependudukan dan pencacatan sipil.</p> <p>14. memberikan fasilitasi mengenai kerjasama antar kelurahan.</p> <p>15. memberikan fasilitasi terhadap penyelenggaraan tugas pembantuan baik dari pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah.</p>
--	--	--	---

			<p>16. memberikan fasilitasi terhadap pemberian hak-hak atas tanah dan pengadaan tanah untuk lokasi pembangunan sarana kepentingan umum serta memberikan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan administrasi pertahanan, pencacatan, pendaftaran hak-hak dan memberikan rekomendasi mutasi hak-hak atas tanah.</p> <p>17. membuat laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberi saran pertimbangan kepada camat sesuai tugas pokok dan fungsi.</p>
4	M.Ikbal Ramli,S.sos	KASI TRANTIB	<ol style="list-style-type: none"> 1. menyusun perencanaan program dan kegiatan seksi. 2. Membina dan mengkoordinasikan tugas-tugas di lingkup seksi. 3. Membantu camat dalam pembinaan dan pengembangan pegawai di linkup seksi. 4. Melaksanakan renstra dan rencana kerja anggaran seksi. 5. Menerapkan standar pelayanan minimal (spm) dan standar

			<p>operasional prosedur (sop) dalam pelaksanaan tugas seksi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Menyiapkan konsep kebijakan pembinaan dan penyelenggaraan urusan ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan. 7. Melaksanakan pembinaan keamanan ketentraman dan ketertiban masyarakat. 8. Melaksanakan pembinaan satuan polisi pamong praja dan perlindungan masyarakat. 9. Melakukan koordinasi penegakan dan pelaksanaan peraturan daerah, peraturan walikota, dan keputusan walikota serta peraturan perundang-undangan dengan instansi terkait. 10. Memberikan surat keterangan atau rekomendasi sesuai dengan kewenaganya. 11. Melakukan pembinaan terhadap ketentraman dan ketertiban masyarakat. 12. Melakukan upaya preventif dan refresif terhadap gejolak sosial yang terjadi dan di prediksi akan terjadi serta membuat
--	--	--	---

			<p>laporan insendentil secara berkala terhadap situasi dan kondisi wilayah atau musibah yang terjadi.</p> <p>13. Melakukan pembinaan kesatuan dan persatuan bangsa melalui pembentukan kelompok pembaruan bangsa di tingkat kecamatan dan kelurahan.</p> <p>14. Melakukan fasilitasi dan pengawasan terhadap kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat ,daerah,nasional,dan internasional.</p> <p>15. Melakukan pengawasan perisinan terhadap suatu usaha atau kegiatan usaha di wilayah kecamatan serta pengawasan terhadap peredaran minuman keras.</p> <p>16. Melakukan penilaian terhadap hasil dan prestasi kerja bawahan dalam SKP dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier.</p> <p>17. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberi</p>
--	--	--	--

			saran pertimbangan kepada camat sesuai tugas pokok dan fungsi.
5	Andi Syamsuddin,SE	KASI EKONOMI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun perencanaan program dan kegiatan seksi 2. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan ekonomi dan kesejahteraan rakyat. 3. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan usaha perekonomian. 4. Melaksanakan memfasilitasi pemungutan atas pajak bumi dan bangunan dan wilayahnya 5. Menkoordinasikan kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan perekonomian dan kesejahteraan rakyat sdalam wilayah kecamatan 6. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan perekonomian dan usaha kecil masyarakat dalam lingkup kecamatan. 7. Membantu dan mefasilitasi instansi terkait dalam penataan dan pemuthiran data keluarga dan masyarakat miskin. 8. Manfasilitasi pelayanan kesejahteraan sosial dan bantuan

			<p>sosial.</p> <p>9. Melakukan pembinaan dan fasilitasi kegiatan organisasi kepemudaan organisasi wanita, organisasi kemasyarakatan lainya dan kegiatan olahraga.</p> <p>10. Melaksanakan pembinaan terhadap lembaga keagamaan.</p> <p>11. Memfasilitasi pemberian bantuan sarana dan prasarana rumah ibadah, organisasi kemasyarakatan, pemuda, wanita.</p> <p>12. Mengkoodinasikan kegiatan pencegahan dan penanggulangan bencana alam.</p> <p>13. Memfasilitasi dan mengkoordinasikan kegiatan pencegahan dan pemberantasan penyakit menular.</p> <p>14. Memfasilitasi penyelenggaraan pendidikan dan kesehatan.</p> <p>15. Manfasilitasi pembinaan terhadap orang cacat, tuna karya, dan panti asuhan.</p> <p>16. Menginventarisir permasalahan-permasalahan dan menyiapkan data/bahan pencehgahan masalah sesuai bidang tugasnya.</p>
--	--	--	--

			<p>17. Menyusun dan membuat laporan secara berkala.</p> <p>18. Melakukan penilaian atas prestasi dan hasil kerja bawahan dalam SKP dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier.</p> <p>19. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberi saran pertimbangan kepada camat sesuai tugas pokok dan fungsi.</p>
6	Andi parenrengi	Owner warkop	
7	ishak	Masyarakat	
8	Mardian syaputra	Masyarakat	

Gambar 4.1 Wawancara

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.⁴² Dalam data dokumentasi ini sangat berperang penting dalam penelitian dokumentasi sebagai bukti bahwa kita benar-benar telah melakukan penelitian ini.

F. Uji Keabsahan Data

Dalam menerapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan atas criteria tertentu. Menurut Moleong ada empat criteria yang digunakan

⁴²Sugiyono, *metode penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), hal, 329.

yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*)

a. Derajat Kepastian (*credibility*)

Kredibilitas dapat digunakan dalam penelitian ini untuk membuktikan kesesuaian antara hasil pengamatan dan realitas di lapangan. Dalam uji kredibilitas tersebut peneliti memilih langkah-langkah sebagai berikut:

b. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang telah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Lamanya perpanjangan pengamatan ini dilakukan sangat bergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data.⁴³ Perpanjangan pengamatan ini merupakan proses penelitian yang dilakukan dengan berkali-kali hingga mendapatkan jawaban yang dirasa sudah cukup untuk menjawab permasalahan yang sedang diteliti.

c. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai teknik pengujian keabsahan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Triangulasi ini dilakukan untuk mengumpulkan sekaligus menguji kredibilitas data. Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

Triangulasi sumber, triangulasi teknik.

⁴³Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), h. 324.

1) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik berarti untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan cara mengecek kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi kemudian dicel dengan dokumentasi.

2) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁴⁴ Maksudnya dalam triangulasi sumber ini peneliti berusaha mengumpulkan atau menghubungkan serta menggali kebenaran informasi, dari berbagai sumber yang berbeda seperti data dari observasi yang dilakukan peneliti secara langsung, wawancara, dokumentasi, dan berbagai sumber lainnya kemudian dari berbagai macam sumber tersebut akan menghasilkan suatu bukti yang nyata.

G. Teknik Analisis Data

Data merupakan salah satu komponen penelitian, artinya tanpa data tidak akan ada penelitian. Data dalam penelitian harus valid atau benar karena jika tidak valid, maka akan menghasilkan informasi dan kesimpulan yang keliru atau salah. Oleh karena itu diperlukan teknik pengambilan data yang benar.⁴⁵

Analisis data pada penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan sejak memasuki lapangan, dan setelah selesai di lapangan, analisis data adalah pegangan bagi peneliti. Dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian dan Research and Development* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 373.

⁴⁵Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*, h. 102

pengumpulan data dari selesai pengumpulan data.⁴⁶Secara umum teknik Analisis data dalam penelitian ini mencakup 3 tahap:

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan. Dengan demikian data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui guru, murid, dan pihak-pihak yang bersangkutan dicatat maka segera di analisis data melalui reduksi data.

2. Penyajian Data

Penyajian Data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya adalah antara lain, berupa tesk naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan untuk merangkum dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Reduksi data juga digunakan untuk menyederhanakan data yang diperoleh dengan demikian dapat mempermudah peneliti dalam mengambil kesimpulan.

⁴⁶Sugiyono, *Metode penelitian Pendidikan*, (Cet. XI: Alfabeta, 2010), h. 336.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah penarikan kesimpulan dari data-data yang diperoleh. Dari hasil data yang diperoleh harus diuji keabsahan atau kebenarannya sehingga keaslian dari hasil penelitian dapat terjamin. Namun sewaktu-waktu dapat berubah jika dikemudian hari ketika temukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum lokasi Penelitian

1. Profil Kantor Kecamatan Ujung Kota ParePare

Kantor kecamatan ujung terletak di jalan mattirotasi No.22 Parepare kecamatan ujung, kecamatan ujung merupakan salah satu kecamatan di kota parepare beberapa di antaranya kecamatan yaitu kecamatan soreang, kecamatan bacukiki dan kecamatan bacukiki barat

a. Visi Dan Misi Kantor Kecamatan Ujung Kota ParePare

Visi:

“Mewujudkan kecamatan ujung yang profesional dalam pelayanan dan inovasi”

Misi:

- 1) Mengoptimalkan Kinerja Pemerintah Kecamatan Ujung secara transparan, jujur, efisien, dan penuh tanggung jawab yang mengarah pada peningkatan profesional kerja
- 2) Mewujudkan Kecamatan ujung sebagai tonggak terdepan dalam pembinaan umat dan membangun yang berkelanjutan serta percepatan pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pembinaan UKM/IKM
- 3) Menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui penerapan electronic goverment (E-GOV)
- 4) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal mendukung pemerintah pada program pengelolaan 33 cungan serta menciptakan stabilitas ketentraman dan ketertiban umum.

b. Letak Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare

Kantor Kecamatan ujung berada ditengah-tengah pusat kota parepare.pusat dari segala kegiatan,baik kegiatan kemasyarakatan,pemerintahan maupun dalam pembangunan sehingga dapat dikatakan wilayah kecamatan ujung merupakan urat nadi perekonomian kota parepare.kecamatan ujung yang saat ini dipimpin oleh Ardiyansyah Arifuddin,S.STP.,M.Si memiliki luas wilayah 11,30 Km² yang terbagi dalam lima kecamatan dengan jumlah penduduk 31.268 jiwa.

c. Sasaran strategis

Strategi merupakan upaya untuk mewujudkan strategi dan saran dari misi pembangunan yang telah ditetapkan.strategi diturunkan dalam kebijakan dan program pembangunan sebagai upaya-upaya operasional yang bermuara tercapainya visi pembangunan,berikut sasaran,indikator,sasaran dan target kinerja rencana kerja Kecamatan ujung kota Parepare tahun 2020.

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR SASARAN	TARGET TAHUN 2020
1	Meningkatnya kualitas pelayanan publik kecamatan	Presntase pelayanan administrasi umum tepat waktu	100%
2	Meningkatnya ketentraman dan ketertiban masyarakat	Presentase pengaduan masyarakat yang ditangani	100%
3	Meningkatnya pemberdayaan masyarakat dan kelompok	Presentase lembaga kemasyarakatan yang	100%

	masyarakat kelurahan	aktif	
4	Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan daerah	Tingkat partisipasi masyarakat /perwakilan masyarakat dalam pelaksanaan musrembang	100%

Gambar 5.1 Sasaran Strategis

B. Strategi Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat

Strategi merupakan suatu cara, langkah-langkah, atau metode dalam melakukan sebuah kegiatan rencana kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak yang berkepentingan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini strategi sangat penting untuk diterapkan dalam segala hal juga pun dalam sebuah instansi pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Strategi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah segala rencana dan upaya yang akan dilakukan oleh semua jajaran dalam mencapai sasaran tertentu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehubungan dengan hal itu, maka strategi dalam hal ini sangat penting untuk meningkatkan pelayanan di kantor kecamatan ujung karena strategi merupakan suatu siasat atau suatu proses untuk menentukan arah yang harus dituju supaya tercapai segala misi yang akan dituju.

Pelayanan Kantor Kecamatan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja pegawai kecamatan. Jika pelayanan kepada masyarakat memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, jika sebaliknya apabila pelayanan yang

diberikan belum memuaskan maka Kantor Kecamatan Ujung mempunyai kualitas pelayanan yang kurang baik karena jika pelayanannya bagus maka Kantor Kecamatan Ujung akan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat. Untuk mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat, maka kantor kecamatan ujung kota Parepare harus menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Maka dari itu dalam memberikan kepuasan terhadap pelayanan terhadap masyarakat, kantor kecamatan ujung kota Parepare berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas :

1. Dimensi *tangible* (bentuk fisik)⁴⁷

Dimensi *Tangible* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, media komunikasi dan juga termasuk kebersihan dari tempat pelayanan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat maka Kantor Kecamatan Ujung sangat memperhatikan dan berupaya untuk memenuhi dimensi ini. Adapun yang menjadi indikator dalam memenuhi dimensi ini adalah :

a. Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat

Penampilan pegawai sangatlah penting dalam pelayanan kepada masyarakat karena penampilan pegawai adalah yang akan pertama kali dilihat oleh masyarakat, ketika pakaian yang digunakan tidak rapi atau berantakan maka masyarakat akan merasa tidak nyaman. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh sekretaris camat ujung kota Parepare, beliau mengatakan bahwa :

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk

⁴⁷ Hardiansyah, *kualitas pelayanan Publik*, hal 48

memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi masyarakat yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan merasa tidak puas dan akan menilai buruk pelayanan di kantor Kecamatan ini. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota yaitu seragam pegawai negeri”.⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa kantor kecamatan ujung kota Parepare menganggap penampilan itu memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai.

Dalam wawancara dengan salah satu masyarakat kecamatan ujung kota Parepare, bapak Andi. Parenrengi mengatakan bahwa :

“Penampilan pegawai sudah rapi, diakan harus memang rapi, bagaimana tidak mereka digaji oleh Negara itu adalah tanggung jawab besar”⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa penampilan pegawai di kantor kecamatan ujung kota Parepare sudah baik dan rapi, menurut salah satu masyarakat menganggap itu sudah menjadi kewajiban dari pegawai, karena menurutnya mereka telah digaji oleh negara maka mereka harus memberikan pelayanan terbaik khususnya berpakaian yang pada saat melayani masyarakat.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi

⁴⁸ Wahyudi Bakri, STP., M.Si, Sekretaris, Wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

⁴⁹ Andi Parenrengi, Masyarakat, Wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

kualitas pelayanan. Kantor kecamatan sebagai penyedia layanan bagi masyarakat harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi jika masyarakat yang antri untuk menunggu.

Dalam wawancara bersama salah satu pegawai kantor kecamatan ujung yang menjabat sebagai KASI umum mengungkapkan bahwa :

“Dalam fasilitas fisik utamanya dalam hal tempat mempengaruhi malahan sangat mempengaruhi, makanya kita dalam kantor kecamatan ujung itu berusaha menciptakan suasana ruang tunggu yang nyaman yang sesuai dengan SOP”.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kantor kecamatan ujung kota Parepare telah berusaha untuk memperbaiki dan menciptakan suasana kantor yang nyaman, khususnya ruang tunggu bagi masyarakat yang sedang menunggu diprosesnya berkas yang diajukan. Hal ini sangatlah penting dalam kualitas pelayanan, karena ketika masyarakat sudah merasa tidak nyaman berada di kantor kecamatan ujung, maka masyarakat akan malas untuk datang mengurus, hal inilah yang akan mengurangi kualitas pelayanan publik.

Dalam wawancara salah satu masyarakat yang pernah datang ke kantor kecamatan ujung kota Parepare mengungkapkan bahwa :

⁵⁰ ST.Nurhawa Machmud,,KASI Umum, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

“Alhamdulillah biasa saya ke kantor kecamatan suasana asri tamannya,kantornya pun juga artinya sudah nyaman kadang masih berada di depan pintu sudah ditanya ada keperluan apa”.⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara dia atas maka saya simpulkan bahwa pegawai di kantor kecamatan ujung kota Parepare sangat memperhatikan fasilitas fisik dan kebersihan kantor dan selain itu berdasarkan wawancara masyarakat mengakui bahwa kantor kecamatan ujung kota Parepare sudah sangat baik dalam menyiapkan fasilitas dan menciptakan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat.

“Alhamdulillah,biasa saya kekecamatan suasana asri tamannya, pegawainya harus memang terbiasa senyum hanya ada 1 atau dua yang belum terbiasa senyum kan dari segi pelayanan harus begitu harus senyum”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa salah satu penyebab masyarakat merasa nyaman adalah sikap ramah tamah yang ditunjukkan oleh pegawai kecamatan yakni dengan memberikan senyum ketika melayani masyarakat. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Pegawai kantor kecamatan ujung harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk masyarakat. Apabila tempat yang disediakan oleh kantor kecamatan baik, maka masyarakat akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka masyarakat tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Mempermudah masyarakat dalam pengurusan di kantor kecamatan merupakan faktor yang sangat penting yang perlu diperhatikan dalam proses

⁵¹ Ishak, Masyarakat, wawancara pada tanggal.29 Oktober 2021

⁵² Andi Parenrengi, Masyarakat, Wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

pelayanan. Hal ini harus diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Di kantor kecamatan ujung kota Parepare telah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus berkas, hal ini diungkapkan oleh sekretaris camat ujung kota Parepare, beliau mengatakan bahwa :

“Sudah tentu itu dan sudah merupakan suatu kewajiban itu dan sudah merupakan standarisasi dalam hal pemberian pelayanan ke masyarakat di mana yang tertuang di dalam SOP nomor 31 tahun 2020 tentang standar operasional di kecamatan ujung kota parepare. Kemudian kemudahan yang lain kita memberikan edukasi dan informasi ke masyarakat baik tentang mekanisme pelayanan, termasuk waktu pelayanan kemudian dalam hal pelayanan tinggal mengakses barcode yang kami sediakan di depan. Termasuk kalau ada biaya semua sudah jelas di sana terutama tentang waktu pelayanan”.⁵³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kantor kecamatan ujung kota Parepare telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan memberikan mereka informasi terkait dengan persyaratan berkas yang harus mereka bawah, sehingga masyarakat tidak perlu lagi pulang balik ke rumahnya untuk mengambil berkas yang diperlukan.

“Kami memberikan kemudahan karena semisalnya kita kan disini pengguna layanan walaupun kita belum berupa aplikasi walaupun kita hanya manual tapi kita berusaha memberikan kemudahan misalnya pejabat atau pak camat tidak di tempat kita mengecek berkas yang masuk kita cek kelengkapan berkasnya jika sudah lengkap kita simpan terus kita minta nomor hp masyarakat, jadi tidak perlu lagi menunggu di kantor.”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa bentuk kemudahan yang diberikan oleh kantor kecamatan ujung kota Parepare dalam melayani masyarakat adalah dengan tidak membiarkan masyarakat menunggu lama ketika camat tidak sedang berada di kantor, sehingga pegawai akan

⁵³ Wahyudi Bakri, STP., M.Si, Sekretaris, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

⁵⁴ Rizal, T., SE, Kasi Pemerintahan, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

memberikan informasi lewat telepon ketika berkas yang diurus masyarakat telah selesai. Hal ini akan sangat membantu masyarakat dalam mengurus segala sesuatu di kantor kecamatan ujung kota Parepare.

“Pernah saya datang ke kantor kecamatan untuk mengurus surat pengantar izin membangun, pada saat itu pak camat tidak ada sehingga pegawai menyarankan saya untuk pulang saja ke rumah kemudian mereka yang akan menelpon saya untuk kasi tau kalau sudah selesai mi surat pengantarnya. Sehingga saya tidak perlu lagi menunggu lama di kantor.”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu masyarakat di atas membenarkan bahwa pegawai kantor kecamatan ujung memberikan mereka kemudahan dalam proses pelayanan. Pegawai kantor akan memberikan informasi tentang waktu atau durasi yang diperlukan dalam proses penyelesaian pengurusan, ketika prosesnya membutuhkan waktu yang lama, maka pegawai akan menyarankan masyarakat untuk pulang dan akan dihubungi kembali ketika sudah selesai berkasnya.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang

⁵⁵ Ishak, Masyarakat, wawancara pada tanggal.29 Oktober 2021

mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

“Disiplin itu merupakan salah satu bentuk professional kerja dan disiplin itu juga merupakan salah satu budaya kerja yang harus kita pertahankan dan tingkatkan disiplin itu karena waktu itu merupakan standarisasi dalam pemberian pelayanan. Jam kantor ada di mulai 7;30 sampai jam 4 senin kamis untuk jumat 11-1 di undur sampai jam 3”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa kantor kecamatan ujung kota Parepare sangat menekankan kedisiplinan kepada pegawainya, karena menganggap kedisiplinan merupakan bentuk profesionalitas pegawai dalam melakukan pelayanan. Ketika pegawai tidak disiplin maka pelayanan terhadap masyarakat akan terhambat, dan itu akan memberikan penilaian buruk kepada kantor kecamatan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

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

“Dalam pelayanan kami menggunakan komputer sebagai alat bantu untuk membuat surat-surat yang diinginkan masyarakat, seperti surat pengantar, surat keterangan dll.”⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai kecamatan ujung menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

⁵⁶ Wahyudi Bakri, STP., M.Si, Sekretaris, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

⁵⁷ St. Nurhawa Machmud, ST., M.M, KASI Pelayanan Umum dan Pemberdayaan Masyarakat, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

2. Dimensi Reability (kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk memenuhi dimensi ini maka ada beberapa indikator yang harus di perhatikan, sebagai berikut :

a. Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat sangat penting dalam proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

“Bagi para pegawai kami, kami lakukan pembinaan keterampilan setiap adanya perubahan atau refisi peraturan khususnya tentang pemberian

informasi kepada masyarakat terutama dalam hal administrasi kependudukan, dulunya bersifat manual sekarang bias langsung di pencatatan sipil, sekarang itu kita harus edukasikan yang dulunya biroksarinya ke rt rw sekarang bisa langsung ke pencatatan sipil.”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa di kantor kecamatan ujung kota Parepare selalu memberikan pembinaan kepada seluruh pegawainya agar mereka dapat cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya ketika ada aturan baru maka mereka semua harus memahami aturan itu agar tidak salah memberikan informasi kepada masyarakat.

“Selama saya mengurus di kantor kecamatan, alhamdulillah sampai saat ini pegawai kecamatan sudah cermat dalam melayani, dan belum ada kesalahan yang saya temukan.”⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan salah satu masyarakat yang biasa datang ke kantor kecamatan ujung kota Parepare, dapat kita ketahui bahwa beliau sudah merasa puas dengan pelayanan di kantor kecamatan. Hal yang serupa yang pernah ditanyakan kepada salah satu masyarakat yang pernah datang untuk mengurus, beliau mengungkapkan bahwa :

”Dalam hal kecermatan mereka sudah cermat dalam melakukan sebuah layanan dan saya belum mendapatkan kesalahan yang mereka lakukan pada saat memberikan pelayanan”.⁶⁰

Berdasarkan wawancara dengan pegawai kantor kecamatan ujung yakni sebagai KASI pemerintah mengungkapkan bahwa :

”Iya kami berusaha melayani dengan cermat ketika ada pelayan yang datang ke mengurus sesuai dengan apa yang mereka perlukan datang ke kantor”⁶¹

⁵⁸ Wahyudi Bakri, STP., M.Si, Sekretaris, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

⁵⁹ Mardian Saputra, Masyarakat, wawancara pada tanggal 05 November 2021

⁶⁰ Andi Parenrengi, Masyarakat, Wawancara, Parepare. 29. Oktober 2021

⁶¹ H.Rizhal, KASI Pemerintahan, Wawancara, Parepare 05. November. 2021

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat saya simpulkan bahwa kehandalan pegawai di kantor kecamatan ujung kota parepare dapat bagus, karena memang seperti itu kita sebagai pelayanan publik harus berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna layanan yang datang.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Kantor kecamatan ujung kota Parepare sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada peraturan walikota nomor 76 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh sekretaris camat ujung kota Parepare, beliau mengatakan bahwa :

“Iya yang tertuang dalam surat keputusan diatur dalam peraturan walikota nomor 76 tahun 2010 di mana tertuang di dalamnya bahwasanya setiap pemberian pelayanan harus melalui standar operasional pelayanan dimana ditetapkan surat keputusan kepala SKPD atau camat maka terbitlah keputusan camat ujung nomor 31 tahun 2020 tentang standar operasional “.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa kantor kecamatan ujung kota Parepare telah memiliki standar operasional dalam melayani masyarakat, sehingga sudah ada pedoman yang jelas. Akan tetapi masyarakat belum memahami dan mengetahui bahwa ada standar operasional dalam pelayanan kepada masyarakat, dan hal inilah yang perlu di jelaskan kepada masyarakat agar mereka paham prosedur pelayanan.

⁶² Wahyudi Bakri, STP., M.Si, Sekretaris, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu sangatlah penting dalam kelancaran pelayanan kepada masyarakat, karena ketika pegawai tidak mampu untuk menggunakan alat bantu seperti komputer maka pelayanan akan terhambat.

“Tidak semua pegawai di sini diberikan kewenangan untuk mengoperasikan komputer, hanya pegawai yang memiliki kemampuan dalam teknologi saja yang diberikan kewenangan, dikhawatirkan ketika nanti ada kesalahan jadi fatal akibatnya.”⁶³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa tidak semua pegawai kantor kecamatan ujung diberikan wewenang untuk mengoperasikan komputer, hanya pegawai yang memiliki kemampuan saja yang diberikan kewenangan. Menurut peneliti hal ini akan menjadi penghambat karena ketika pegawai itu berhalangan hadir maka proses pelayanan pun akan terhambat, sebaiknya ada pegawai lain yang mampu untuk mengoperasikan komputer dan diberikan pelayanan.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat. Ada beberapa

⁶³ H.Rizhal, KASI Pemerintahan, Wawancara, Parepare 05.November.2021

indikator yang harus diperhatikan untuk memenuhi dimensi ini, diantaranya sebagai berikut :

a. Merespon masyarakat yang ingin dilayani

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Pengasih. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu staf kantor kecamatan ujung kota Parepare yang merupakan Kasi Trantib beliau mengungkapkan :

“Responya kami tetap melayani terkait dengan SOP kecamatan ujung,kita menerima keluhanya dan akan menjadi masukan bagi kami jika ada hal-hal yang tidak sesuai dengan standar pelayanan masukan dari masyarakat,misaldalam bentuk kepengurusan misal ada yang tidak sesuai dengan SOP atau ada kah syarat syarat yang harus mereka penuhi dan warga tidak bisa melaluinya”⁶⁴

Hal yang hampir sama dengan yang diungkapkan oleh salah satu staf yang menjabat sebagai kepala seksi Umum beliau mengungkapkan bahwa :

“kalau respon terhadap keluhan di sini kita juga sudah membuka kotak pengaduan apa yang menjadi aduan masyarakat langsung kita tangani baik itu langsung maupun secara tulisan tapi disini rata-rata pengaduannya langsung semisalnya ada yang mereka keluhkan langsung disampaikan ke pejabatnya misalnya terkait IMB langsung kita pertemuan dengan pejabatnya langsung.”⁶⁵

⁶⁴ M.Ikbal ramli,Kasi TRANTIB,Wawancara,Parepare.05November.2021.

⁶⁵ St. Nurhawa Machmud, ST., M.M, KASI Pelayanan Umum dan Pemberdayaan Masyarakat, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

Pertanyaan yang sama kepada masyarakat yang pernah datang kantor kecamatan untuk mengurus mengungkapkan bahwa :

“respon dan kemauan staf untuk melayani sudah bagus,terkait dengan masalah keluhan sampai saat ini Alhamdulillah saya belum pernah mengajukan keluhan tentang pelayanannya di kantor camat”⁶⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat saya simpulkan bahwa pegawai kantor camat sudah berusaha melayani masyarakat dengan baik terkait dengan keluhan yang ada mereka menyiapkan kotak pengaduan dan juga mereka bias menyampaikan secara langsung ke pejabat yang bersangkutan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

“Pegawai yang ada di sini Alhamdulillah sudah melayani dengan cepat dan tepat, akan tetapi kadang juga pelayanannya agak lambat, diakibatkan karena kurangnya pegawai yang ada, sebagian berhalangan untuk hadir.”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai kantor kecamatan ujung kota Parepare telah melayani masyarakat dengan cepat dan tepat, akan tetapi pelayanan biasa juga lambat diakibatkan kurangnya

⁶⁶ Andi Parenrengi, Masyarakat, Wawancara, Parepare. 29. Oktober 2021

⁶⁷ Ishak, Masyarakat, wawancara pada tanggal. 29 Oktober 2021

pegawai yang ada, sehingga hal inilah yang akan memperlambat proses pelayanan.

Dimensi ini sangat perlu diperhatikan oleh penyedia layanan, karena dengan pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat, akan tetapi ketika pelayanannya terlalu lambat, biasanya ada masyarakat yang tidak suka sehingga akan memancing emosi dan akan terjadi keributan. Sehingga dimensi ini sangat perlu diperhatikan.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Tepat waktu melakukan pelayanan adalah pegawai wajib menyelesaikan dan memenuhi keinginan masyarakat sesuai tenggang waktu yang dia berikan. Pegawai tidak boleh memberikan jaminan waktu kepada masyarakat akan tetapi tidak menyelesaikannya di waktu yang telah dia tentukan. Hasil wawancara bersama salah satu masyarakat mengatakan bahwa :

“Saya pernah mengurus surat pengantar untuk mengurus IMB, saya dijanji itu akan selesai besok, ketika saya datang kembali ternyata belum jadi. Alasannya karena belum ditanda tangan camat.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa dimensi ini sangatlah penting dalam hal pelayanan, melayani masyarakat dengan tepat waktu akan memberikan nilai positif terhadap kantor kecamatan. Akan tetapi sebaliknya ketika pegawai memberikan janji tenggang waktu, kemudian tidak sesuai dengan yang terjadi maka itu akan memberikan nilai buruk terhadap kantor kecamatan.

“Kami biasanya memberikan tenggang waktu dalam menyelesaikan urusan masyarakat, waktu yang kami beritahu itu adalah perkiraan kami saja, sehingga terkadang setelah waktu itu sampai, ada beberapa yang belum selesai diakibatkan halangan, seperti pak camat tidak sedang di

⁶⁸ Andi Parenrengi, Masyarakat, Wawancara, Parepare. 29. Oktober 2021

kantor, jaringan tidak mendukung, dll. Sehingga ketika hal ini terjadi maka kami akan meminta maaf kepada masyarakat.”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan ujung kota Parepare biasanya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, hal ini terjadi diluar dugaan pegawai. Keterlambatan itu diakibat oleh beberapa halangan yang tidak dapatantisipasi oleh pegawai.

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk memenuhi dimensi ini ada beberapa indikator yang harus diperhatikan, yaitu :

a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu

Pegawai di kantor kecamatan ujung memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat surat pengantar jika tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut. Hal ini diungkapkan oleh pegawai kecamatan ujung kota Parepare, Rizhal mengatakan bahwa :

⁶⁹ M.Ikbal ramli,Kasi TRANTIB,Wawancara,Parepare.05November.2021.

“Kami akan berusaha secepat mungkin dalam melayani masyarakat, akan tetapi terkadang kami memiliki kendala hingga membuat berkas itu lama selesai. Akan tetapi kami memberikan jaminan waktu kepada masyarakat bahwa besok baru jadi. Dan keesokan harinya harus betul-betul jadi agar masyarakat tidak kecewa.”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai kantor kecamatan ujung kota Parepare berusaha untuk mengerjakan berkas masyarakat dengan cepat, akan tetapi ketika mereka tidak mampu menyelesaikannya dalam satu hari maka mereka akan memberikan jaminan waktu kepada masyarakat dan akan menyelesaikan sesuai waktu yang telah mereka tetapkan.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di kantor kecamatan ujung kota Parepare, tidak semua menggunakan biaya. Ada beberapa urusan yang memerlukan biaya, sehingga hal inilah yang harus disampaikan oleh pegawai agar masyarakat memahaminya dengan baik.

“iya ada beberapa layanan yang membayar, seperti misalnya dalam mengurus akta tanah. Sehingga kami wajib memberitahukan kepada masyarakat terkait pembayaran tersebut.”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa adanya jaminan biaya sesuai aturan yang berlaku di kantor kecamatan ujung kota Parepare. Akan tetapi tidak semua pelayanan ada biayanya hanya beberapa saja.

5. Dimensi *Emphaty* (empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan

⁷⁰ H.Rizhal.T.SE.KASI Pemerintah,Wawancara,Parepare.05November.2021

⁷¹ Wahyudi Bakri, STP., M.Si, Sekretaris, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Artinya adalah pegawai kecamatan harus mampu merasakan apa yang dirasakan masyarakat ketika ingin mengurus berkas di kantor kecamatan ujung kota Parepare. Ada beberapa indikator yang dilakukan pegawai kantor kecamatan untuk memenuhi dimensi ini diantaranya adalah :

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai kantor kecamatan ujung masih ada yang lebih mengutamakan kepentingan pribadinya, akan tetapi mereka tetap meminta izin kepada masyarakat agar menunggunya kembali. Ketika urusan tersebut sangat mendesak maka itulah yang akan lebih diutamakan untuk diselesaikan.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan

⁷² H.Rizhal.T.SE.KASI Pemerintah,Wawancara,Parepare.05November.2021

tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain.

“Para pegawai sangat membantu dan sangat paham dengan apa yang kami butuhkan. Untuk persyaratan yang dibutuhkan saat mengurus di kantor pegawai kecamatan sudah memberikan informasi kepada masyarakat untuk mempersiapkan dan melengkapi persyaratan berkas sebelum mengurus. Sebagian pegawai juga ramah dan sopan dalam melayani”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai kantor kecamatan ujung kota Parepare memberikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur pengurusan berkas, dan menurut masyarakat mereka melayani dengan sopan dan ramah. Keramahan dan sikap sopan

⁷³ Ishak, Masyarakat, wawancara pada tanggal.29 Oktober 2021

santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai tidak membeda-bedakan dalam melayani

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

“Kami tidak pernah melihat status dan strata masyarakat dalam melayani, apapun statusnya siapa yang pertama datang maka itulah yang akan kami layani terlebih dahulu, kami tidak membeda-bedakannya.⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani masyarakat, mereka akan melayani masyarakat yang pertama kali datang ke kantor sesuai dengan nomor antrian.

“Selama saya mengurus di Kantor Kecamatan Ujung saya belum pernah mendengarkan ada yang diprioritaskan karena statusnya, yang ada adalah siapa cepat dia yang akan pertama dilayani.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor kecamatan ujung kota Parepare dapat kita ketahui

⁷⁴ H.Rizhal. T.SE.KASI Pemerintah, Wawancara, Parepare. 05 November. 2021

⁷⁵ Andi Parenrengi, Masyarakat, Wawancara, Parepare. 29. Oktober 2021

bahwa benar pegawai kecamatan ujung tidak membedakan dalam melayani masyarakat.

C. Faktor pendukung dan penghambat kantor kecamatan ujung kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam suatu pelayanan pasti tidak akan bisa berjalan dengan mulus, akan ada faktor penghambatnya maupun faktor pendukungnya entah itu dari segi pelayanan maupun yang melayani, dari faktor penghambat diidentifikasi apa masalahnya kemudian dikoreksi lalu diperbaiki sampai hal itu dianggap baik berbeda dengan faktor pendukung jika faktor pendukungnya sudah baik maka perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebaik mungkin, maka dari itu ada beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung di Kantor Kecamatan Ujung Kota Pare-pare.

1. Faktor penghambat

a. Tidak mempunyai android

Faktor penghambat sangat berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi baik itu dari pelayanan maupun semacam suatu organisasi, dilihat dari segi pelayanan di kantor kecamatan ujung faktor penghambat dari hasil wawancara KASI pemerintahan beliau mengungkapkan bahwa:

“Faktor penghambat yang terjadi dipelayanan ini ketika ada masyarakat yang datang, masyarakat itu tidak melengkapi persyaratan yang di butuhkan ketika mengurus sesuatu hal ini karena kadang ada masyarakat yang masih belum memiliki android sehingga sistem barcode mereka tidak bisa akses”⁷⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa faktor penghambat disini adalah kurangnya perhatian masyarakat akan adanya persyaratan-persyaratan ketika mengurus sesuatu di kantor kecamatan.

⁷⁶Rizal, T., SE, Kasi Pemerintahan, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

b. Tidak hadirnya pejabat yang bersangkutan

Faktor penghambat selanjutnya dapat kita lihat dari hasil wawancara KASI umum mengungkapkan bahwa :

“Salah satu faktor penghambat yang terjadi di kantor kecamatan ujung adalah ketika pejabat yang bersangkutan tidak hadir di tempat atau tidak berada kantor pada saat ada masyarakat yang datang melakukan pelayanan”.⁷⁷

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa dalam pengurusan memiliki kendala sehingga pelayanan ini ditunda sampai hari esok.

2. Faktor pendukung

a. Prasarana yang lengkap

Salah satu faktor pendukung dalam sebuah pelayanan adalah sarana prasarana yang lengkap apabila prasarananya lengkap akan memudahkan semua pelayanan di kantor menjadi mudah, sesuai yang diungkapkan KASI pemerintahan beliau mengungkapkan bahwa :

“Kami disini berusaha untuk melengkapi saranaprasarana yang lengkap walaupun belum maksimal dalam pelayanan utamanya dalam hal alat tulis komputer dan perlengkapan lainnya”.⁷⁸

Dari hasil wawancara di atas dapat kita pahami bahwa di kantor kecamatan ujung berusaha melengkapi sarana dan prasarana kantor demi membuat suatu pelayanan di msyarakat berjalan dengan lancar.

b. Pegawai kantor yang ramah

Di dalam pelayanan akan terasa lebih nyaman ketika masyarakat dan pegawai saling menghargai satu sama lain ,di dalam wawancara KASI TRANTIB beliau mengungkapkan bahwa

⁷⁷ST.Nurhawa Machmud,,KASI Umum, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

⁷⁸ H.Rizhal.T.SE.KASI Pemerintah,Wawancara,Parepare.05November.2021

“Apabila masyarakat datang kami berusaha bersikap dengan ramah dengan cara kami senyum sambil menyambut dan menanyakan ada keperluan apa beliau datan kesini dengan begitu masyarakat akan merasa sangat dihargai”⁷⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa pegawai kantor berusaha memberikan kenyamanan kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa betah menunggu pada saat pengurusan berkas berlangsung

c. Etos kerja pegawai pegawai sangat baik

Dalam sebuah pekerjaan akan berjalan dengan lancar kerja sama antar pegawai saling mendukung satu sama lain dan saling memberkan motivasi untuk menyelesaikan pelayanan dengan baik berlandaskan SOP dari hasil wawancara KASI UMUM beliau mengungkapkan bahwa :

“Kerjasama antar pegawai disini sangat tinggi,dilihat dari apabila ada salah satu pegawai pelayanan yang berjaga berhalangan hadir entah karena sakit atau ada acara keluarga pegawai yang lain bisa membantu menggantikan dengan yang tidak hadir begitupun dengan sebaliknya”⁸⁰

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa kerja sama itu sangat penting dalam sebuah pelayanan baik itu di kantor maupun di lingkungan masyarakat kita.

⁷⁹M.Ikbal ramli,Kasi TRANTIB,Wawancara,Parepare.05November.2021.

⁸⁰ST.Nurhawa Machmud,,KASI Umum, wawancara pada tanggal 29 Oktober 2021

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kantor kecamatan ujung kota Parepare berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas Dimensi *tangible* (bentuk fisik), Dimensi *Reability* (kehandalan), Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi *assurance* (jaminan) dan Dimensi *Emphaty* (empati).
2. Faktor pendukung dan penghambat kantor kecamatan ujung kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dalam faktor penghambatnya adalah Tidak mempunyai android dan Tidak hadirnya pejabat yang bersangkutan adapun faktor pendukungnya adalah Prasarana yang lengkap, Pegawai kantor yang ramah dan Etos kerja pegawai pegawai sangat baik

B. Saran

1. Untuk pegawai

Untuk pegawai kantor kecamatan ujung parepare diharapkan apabila mau keluar kantor memberikan sebuah jadwal tertentu sehingga masyarakat yang datang melakukan pengurusan dapat mengetahui pejabat yang bersangkutan berada di tempat.

2. Untuk peneliti

Untuk peneliti yang akan datang diharapkan agar bisa membuat penelitian ini dapat berkembang dan mencari aspek-aspek yang belum di bahas di penelitian ini sehingga bisa menamba wawasan baik untuk peneliti maupun pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-QuranulKarim. 2012. Bandung: SYGMA
- Ade, A. M. 2003. Analisis peran camat dalam penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan pallana kabupaten gowa. *skripsi*.
- Aldursanie, R. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*.
- Angraeni, N. 2018. Strategi Penanggulangan Kenakalan Remaja di Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo. *Skripsi*.
- Bastia, I. 2015. *Akuntansi Untuk Kecamatan & desa*. Jakarta: Erlangga.
- Bungin, B. 2009. *Analisis penelitian data kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.
- David, F. R. 2002. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Prenhallindo.
- Dewi, A. I. 11. Andi Indar Dewi, Strategi Bimbingan Dosen Penasehat (PA) Jurusan Dakwah dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Indeks Pre2018).
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Effendy, O. U. 1984. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hanafi, M. M. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hanafi, M. M. 2011. *Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hardiansyah, H. 2013. *Wawancara, Observasi, dan focus Group sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hasibuan sp, H. Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jhon A. Pearce, R. B. 2014. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2005. *Pemasran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kolter. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Komariah, D. S. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Manoppo, N. 2015. 6. Novri Manoppo, Peran Camat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Selatan Kabupaten Minahasa . *skripsi*.
- Moeliono, A. M. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* . Jakarta: Balai Pustaka.
- Moleong, Lexi J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mutiafera, G. N. (5. Gerdha Ninda Mutiafera, Dalam skripsinya, Kualitas pelayanan publik Di kantor kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul, (Yogyakarta: 2017). *Kualitas pelayanan publik Di kantor kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*. 5.
- Nasional, D. P. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Noor, J. (n.d.). *Metodologi Penelitian*. *skripsi*, 102.
- Purnomo, S. H. 1999. <https://books.google.co.id>. Retrieved Desember Senin, 2008
- Rangkuti, F. 1997. *teknik membedah kasus bisnis analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- RI, D. A. 2012. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: SYGMA.
- Sabardi, A. 2001. *Manajemen Pengantar*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Saefullah, I. E. 2005. *pengantar manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Setyobudi, D. &. 2014. *Konsumen dan pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media .
- Sinambela, L. P. 2010. *Referensi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Solihin, I. 2012. *Manajamen Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2007 . *metode penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Pendidikan*. Bandung: ALfabeta.
- Suwandi, B. d. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Suwandi, B. d. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Research and Develoment*. Bandung :alfabeta.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran* . Yokyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yokyakarta: CV Andi Offset.



LAMPIRAN



Surat keterangan izin meneliti dari IAIN PAREPARE



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Amal Bakri No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telpom (0421) 21397, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor B-1167 /In.39 7/PP 00 9/09/2021
Lamp -
Hal Izin Melaksanakan Penelitian

Parepare, 20 September 2021

Kepada Yth.
Walikota Parepare
Cq Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
Di-

Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama : ANITA ASRIANI
Tempat/Tgl. Lahir : Banga, 14 Oktober 1996
NIM : 17.3200.010
Semester : XI
Alamat : Soreang Pondok Al-Manar

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah Kota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE".

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan September 2021 S/d Oktober 2021

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah



Surat Izin Penelitian Dari Pemerintah Kota Parepare

		SRN IP0000680
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpmsp@pareparekota.go.id</i>		
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 687/IP/DPM-PTSP/9/2021		
Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian. 3. Peraturan Walikota Parepare No. 45 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		
Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :		
M E N G I Z I N K A N		
KEPADA		
NAMA	: ANITA ASRIANI	
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE	
Jurusan	: MANAJEMEN DAKWAH	
ALAMAT	: DUSUN III LAGADING KEC. PITU RIASE KAB. SIDRAP	
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :	
	JUJUDUL PENELITIAN : STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE	
	LOKASI PENELITIAN : KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE	
	LAMA PENELITIAN : 27 September 2021 s.d 27 Oktober 2021	
	a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung	
	b. Rekomendasi Ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan	
	Dikeluarkan di: Parepare Pada Tanggal : 05 Oktober 2021	
	Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE	
	 Dra. Hj. AMINA AMIN	
	Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c) NIP : 19630808 198803 2 012	
Biaya : Rp. 0.00		

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **SiRE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik



Surat keterangan telah melakukan penelitian

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**
KECAMATAN UJUNG
Jalan Mattirotasi Nomor 22 Parepare, Telp. (0421) 21165
Kode Pos 91111, Email : ujung@pareparekota.yahoo.com
Website : www.kecamatanujung.webs.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 070 / 02/ Ujung

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : WAHYUFI BAKRI, S.STP, M.Si
Jabatan : Sekretaris Kecamatan
Nip : 19811025 200112 1 002
Alamat Kantor : Jl. Mattirotasi No. 22 Parepare

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

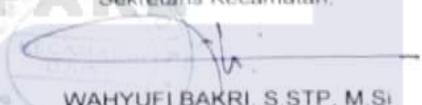
Nama : ANITA ASRIANI
Tempat / Tgl lahir : Banga, 14 Oktober 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa/i
Program Studi : Manajemen Dakwah
Alamat : Dusun III Lagading Kec. Pitu Riase Kab. Enrekang

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Kecamatan Ujung Kota Parepare, dengan judul "**Strategi Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare**" berdasarkan Rekomendasi Penelitian nomor : 687/IP/DPM-PTSP/9/2021 tanggal 29 September 2021 dengan Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare, mulai tanggal 27 September 2021 sampai dengan tanggal 27 Oktober 2021.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 14 Januari 2022

a.n. CAMAT UJUNG
Sekretaris Kecamatan,


WAHYUFI BAKRI, S.STP, M.Si
Pangkat : Pembina, IV/a
NIP : 19811025 200112 1 002

Surat keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. IZZAL RAMLI, S.Si.
Jabatan : KASI TRANTIB
Alamat : Jl. TINEA NO.16.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada ANITA ASRIANI yang sedang melakukan penelitian dengan judul "STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE"

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 5 Januari 2021

Yang bersangkutan,


M. IZZAL RAMLI, S.Si.

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ST. NURHAWA MACHMUD, ST, MM.
Jabatan : PLT. KEPALA SEKSI PELAYANAN UMUM &
Alamat : PEMBERDAYAAN MASY. KEC. UJUNG.
Jl. TENDANA.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada ANITA ASRIANI yang sedang melakukan penelitian dengan judul "STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE"

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28-10-2021

Yang bersangkutan,


ST. NURHAWA M., ST, MM.

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

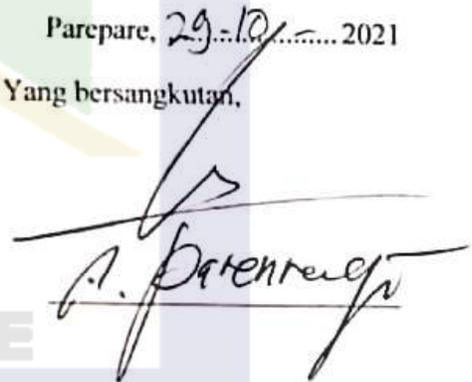
Nama : A. Patenrengi
Jabatan : Owner wartop
Alamat : Jl. Mawar no 18

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada ANITA ASRIANI yang sedang melakukan penelitian dengan judul "STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE"

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29-10-2021

Yang bersangkutan,



A. Patenrengi

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. RIZHAL. T. S.
Jabatan : RT Kasi PONTALITAMAY.
Alamat : Jl. PITEGIN LAY NO 20 KEL. CUPRES

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada ANITA ASRIANI yang sedang melakukan penelitian dengan judul "STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE"

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 5. Mei. 2021

Yang bersangkutan,


H. RIZHAL. T. S.

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

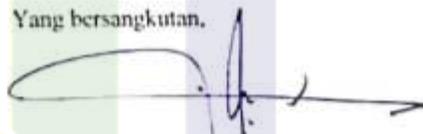
Nama : WAHYUFI BAKRI, S.TP., M.Si
Jabatan : SEKRETARIS KECAMATAN
Alamat : Jl. PULAWESI NO.45.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada ANITA ASRIANI yang sedang melakukan penelitian dengan judul "STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE"

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,2021

Yang bersangkutan,



WAHYUFI BAKRI, S.TP., M.Si



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *ANDI SYAHMULLOH, SE.*
Jabatan : *PASI EKONOMI / KESEJAHTERAAN RAKYAT*
Alamat : *Jl. PELTA TERONGGA, NO. 25.C.*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada ANITA ASRIANI yang sedang melakukan penelitian dengan judul "STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE"

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, *05/10* 2021

Yang bersangkutan,

[Signature]
Andi Syahmulloh

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ISHAK, S.pd.
Jabatan : Masyarakat
Alamat : Jl. Melati NO 26

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada ANITA ASRIANI yang sedang melakukan penelitian dengan judul "STRATEGI CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE"

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29-10-2021

Yang bersangkutan,


Ishak



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPAPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jln. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

PENULISAN SKIPRSI

NAMA MAHASISWA : ANITA ASRIANI
NIM : 16.3300.056
FAKULTAS : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
PRODI : MANAJEMEN DAKWAH
JUDUL PENELITIAN : Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Untuk Pegawai kantor

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut bapak atau ibu ,apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan ?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan,menggunakan alat bantu? Dalam hal ini computer/manual/pencacatan buku saja
6. Bagaimanaka kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

7. Apakah kecamatan ujung memiliki standar pelayanan yang jelas?
8. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayan?
9. Menurut bapak atau ibu, bagaimana respon atau tanggapan kecamatan ujung dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?
10. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?
11. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?
12. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan ?
13. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan ?
14. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
15. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
16. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
17. Apa saja faktor pendukung dalam strategi pelayanan publik dikantor kecamatan ujung kota parepare?
18. Apa saja faktor penghambat dalam strategi pelayanan publik dikantor kecamatan ujung kota parepare?

Wawancara Untuk Masyarakat / Pengguna Layanan

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Ujung ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Ujung? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah Kecamatan Ujung memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
6. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
7. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
8. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Ujung sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
9. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Ujung sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
10. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
11. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
12. Apakah anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?
13. Apakah dalam melayani pegawai menghargai pengguna layanan?

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Sekretaris Camat Kecamatan ujung kota Parepare



Wawancara dengan kepala seksi Pelayanan Umum dan Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Ujung



Wawancara dengan Kasi Ekonomi /Kesejahteraan Rakyat Kecamatan Ujung



Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Ujung



Wawancara dengan Masyarakat Kecamatan ujung



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Anita Asriani lahir di Lagading Kabupaten Sidenreng Rappang pada tanggal 14 oktober 1996. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Ambo Tahang dan Ibu Ipodu, beralamat di Lagading, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Penulis memulai pendidikan di SDN 3 BILA pada tahun 2003, SMPN 1 Pitu Riase pada tahun 2009 dan melanjutkan pendidikan di SMA 1 LASUSUA pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan S1 di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) parepare, yang padatahun 2018 telah berganti nama menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare, dengan mengambil jurusan Manajemen Dakwah di Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah (FUAD). Penulis mengajukan skripsi yang berjudul “Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare”.