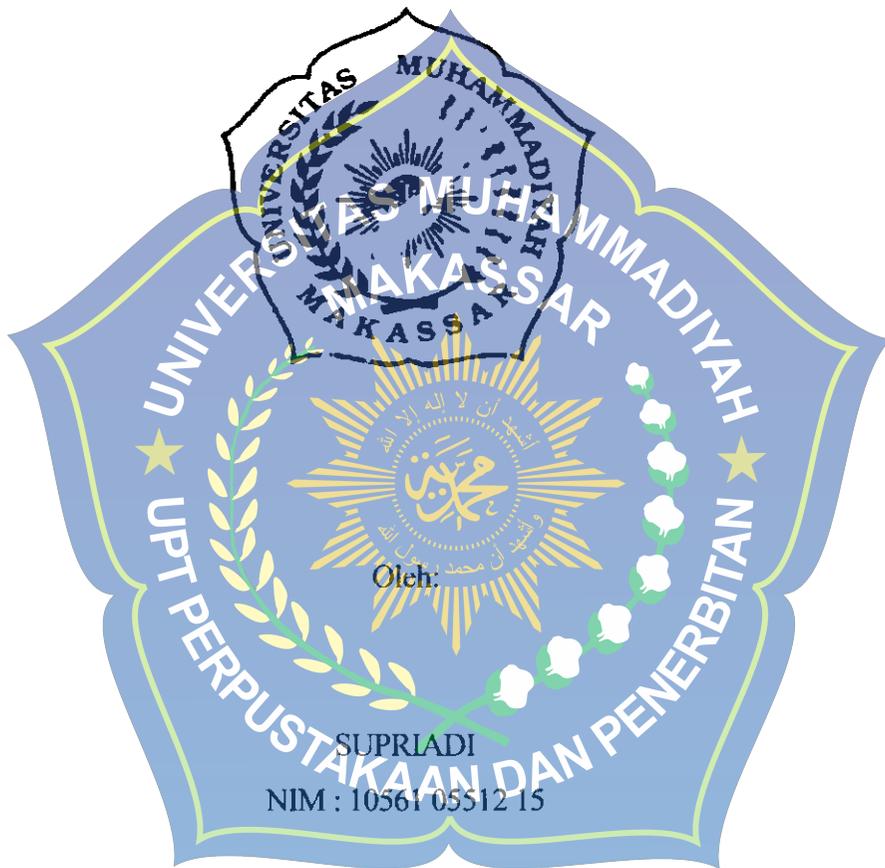


SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KECAMATAN
BUDONG-BUDONG KABUPATEN MAMUJU TENGAH**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI
KECAMATAN BUDONG-BUDONG KABUPATEN MAMUJU
TENGAH**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh Gelar

Sarjana Sosial (S.Sos)



Disusun dan Diajukan Oleh:

SUPRIADI

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05512 15

Kepada

10/09/2021

exp.
smb. Alumni

R/0184/ADN/21CD

SUP
K'

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administratif di Kecamatan
Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah
Nama Mahasiswa : Supriadi
Nomor Induk Mahasiwa : 10561 05512 15
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I Pembimbing II

Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si **Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd**

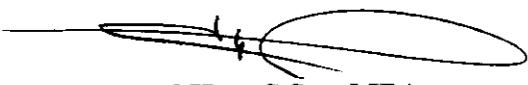
Mengetahui:

Dekan Ketua Program Studi



The watermark logo of Universitas Muhammadiyah Makassar is a large, semi-transparent blue shield with a yellow border. It features a central sunburst emblem with Arabic calligraphy. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' is written in white across the top, and 'PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN' is written in white across the bottom. The acronym 'UMMA' is visible on the left side.


Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727


Nasrul Haq, S.Sos, MPA
NBM: 1067463

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0205/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang di laksanakan di Makassar pada Hari Senin 30 Agustus 2021.




Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M. Si

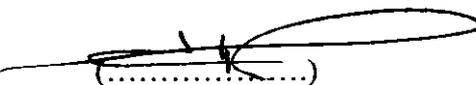
1. Dr. HJ. Fatmawati, S, Sos., M.Si


(.....)

2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd


(.....)

3. Nasrul Ilaq, S.Sos M.PA


(.....)

4. Riskasari, S.Sos., M.AP


(.....)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Supriadi
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 05512 15
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 08 September 2021

Yang Menyatakan,

Supriadi



ABSTRAK

SUPRIADI (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah (dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Ansyari Mone).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administratif di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 7 orang termasuk Sekretaris Camat, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat, Seksi Pelayanan Umum dan Tokoh Masyarakat sebanyak 4 Orang yang ditentukan secara purposive. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administratif di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah belum sepenuhnya baik. Hal tersebut terlihat dari indikator Bukti Fisik dan Keandalan, dimana pegawai di kecamatan belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ketidakpastian waktu yang di janjikan terhadap pelayanan serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dan pelayannya masih bersifat manual. Namun dari segi Daya Tanggap, Jaminan dan Empati pegawai di Kecamatan sudah memberikan keramahan dan sopan santun yang baik serta ikhlas dalam melayani masyarakat yang melakukan pelayanan dan tidak membeda-bedakan dalam hal pengurusan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kecamatan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan rasa syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Administratif di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah*” yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Shalawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya yang penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, **Ayahanda Jasri** dan **Ibunda Rukaiyah S.Pd.i** atas kasih sayang, cinta dan pengorbanan serta doa yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis untuk menggapai cita-cita, semoga Ayahanda dan Ibunda senantiasa dilindungi dan di Rahmati oleh Allah SWT, Aamiin.

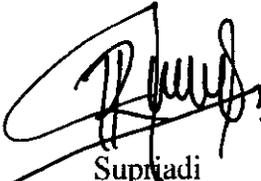
Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si** selaku pembimbing I dan juga kepada Bapak **Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis mulai dari penulisan proposal hingga selesainya

skripsi ini. Tak lupa pula penulis sampaikan terimah kasih setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Nasrul Haq, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah sudi berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.
5. Buat teman-teman kelas ADN H dan seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Executive 015, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kebersamaan dan pengertiannya selama ini.
6. Terimah kasih kepada Ibu Kos HJ. ATI beserta keluarga, yang senantiasa memberikan dorongan dan motivasi serta baik terhadap saya dan semoga apa yang diberikan kepada saya menjadi berkah Aamin.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 07 September 2021



Supriadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TEBAL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Pengertian Konsep, dan Teori	9
C. Kerangka Pikir	24
D. Fokus Penelitian	25
E. Deskripsi Fokus Penelitian	26
BAB III. METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian	28
C. Sumber Data	29
D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data	31

G. Pengabsahan Data	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	34
B. Deskripsi Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan	70
BAB V. PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian	29
Tabel 2. Jumlah Penduduk	36
Tabel 3. Jenis-Jenis Pelayanan	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir 25



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pegawai merupakan salah satu unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu instansi pemerintah untuk mencapai tujuan. Instansi pemerintah pun diperlukan yang sesuai dengan persyaratan dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang ditentukan oleh instansi pemerintah termasuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Dalam menghadapi persaingan di era global, instansi pemerintah dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan instansi pemerintah dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup instansi pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, serta Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas dicantumkan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian

abadi dan keadilan sosial, selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut pasal 1 ayat 4 Undang-Undang No. 25/ 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi ialah pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang contohnya pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna layanan maupun pemberi

layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat diketahui dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra demi mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu terdapat keluhan lain yang diungkapkan oleh pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan dimata masyarakat. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka dalam hal pemerintah dituntut harus berupaya dalam memaksimalkan peningkatkan kualitas pelayanan.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Agar terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Dalam rangka memberikan Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, dan mampu memahami konsumen serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka dituntut untuk harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah, penulis menemukan masalah-masalah yang terkait dengan pelayanan publik. Bahwa adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan administratif tersebut yaitu

mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus kartu tanda penduduk (KTP).

Masyarakat menyampaikan proses pembuatan kartu tanda penduduk tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan, hal ini dikarenakan oleh bahan dasar dalam pembuatan kartu tanda penduduk belum terpenuhi, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat Dukcapil yang membutuhkan waktu. Ini yang menjadi faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan dalam pembuatan kartu tanda penduduk tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

Kurangnya kualitas sumber daya manusia SDM yang di miliki oleh pegawai, hal ini dapat dilihat dari segi pelayanan bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum mampu mengoperasikan komputer dan komunikasi yang kurang baik terhadap masyarakat, hal ini dikarenakan minimnya bimbingan teknis terhadap pegawai di kantor tersebut.

Terkait masalah-masalah pelayanan Administratif dan Kualitas Pelayanan yang di temukan di Kantor Kecamatan Budong-Budong itu di ambil dari hasil wawancara terhadap masyarakat dan pegawai yang ada di Kecamatan Budong-Budong serta berdasarkan hasil pengamatan dan apa yang penulis temukan pada saat di lapangan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administratif Di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan administratif di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan yaitu agar dapat mengetahui “kualitas pelayanan administratif di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah”

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis pelayanan ini diharapkan dapat memberikan informasi dan serta dapat menjadi sebuah karya yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya keilmuan administrasi negara yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi di kecamatan budong-budong.

2. Secara Praktis

Bagi pemerintah sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam pengambil kebijakan dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Joko Susanto dan Zeva Anggraini (2019) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, hal ini dapat dilihat dari dimensi *Tangibel*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy*.
2. Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi: *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
3. Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian

deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal.

B. Pengertian Konsep, dan Teori

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007), pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Thoha (2007), Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat

masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan pendapat para ahli di atas maka pengertian pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta yang didalam pelaksanaannya diatur oleh undang-undang.

2. Jenis Pelayanan Publik

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Menurut Hardiyansyah (2018: 30), jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik,

misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan Bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara (2004), yaitu:

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan- jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dari kedua pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa, jenis pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah, termasuk kedalam jenis pelayanan administratif, pelayanan pembangunan, pelayanan pemerintahan serta pelayanan jasa.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (2003: 11), mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir (2006: 34), mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Dengan adanya citra organisasi yang baik, maka semua hal yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi,

penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, Penulis menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya, antara lain sumber daya manusia SDM, Manajemen umum organisasi, fasilitas, organisasi, keterampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan, selain itu faktor internal dan eksternal menjadi faktor penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a. **Transparasi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan

pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan prosuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Menurut Hardiansyah (2018: 36) Standar pelayanan publik adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja petugas pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis atau karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat atau *stakeholder* lainnya, termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan masukan dan saran, dalam membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Hardiyansyah, 2018: 37)

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur Pelayanan;
- 4) Waktu penyelesaian;
- 5) Biaya pelayanan;

- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Standar pelayanan tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis untuk memasukkan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum atau legalitas standar pelayanan tersebut.

Dalam perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, tujuannya untuk membangun komitmen bersama agar tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi, misi organisasi. Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan pembahasannya, melibatkan masyarakat/*stakeholder*, dan dilakukan tidak formalitas.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan

yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018: 49), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Triguno (2004), kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuskan berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Mengikuti penjelasan dari Triguno ini terlihat bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila menunjukkan sejumlah ciri atau karakter, seperti cepat, memuaskan, sopan, ramah dan profesional. Kombinasi dari berbagai ciri

pelayanan ini secara simultan yang oleh Triguno dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dari pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan.

7. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml dalam Hardiansyah (2018), mengemukakan bahwa dalam mendukung hal tersebut ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam menentukan indikator kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (*pamflet* atau *flow chart*).

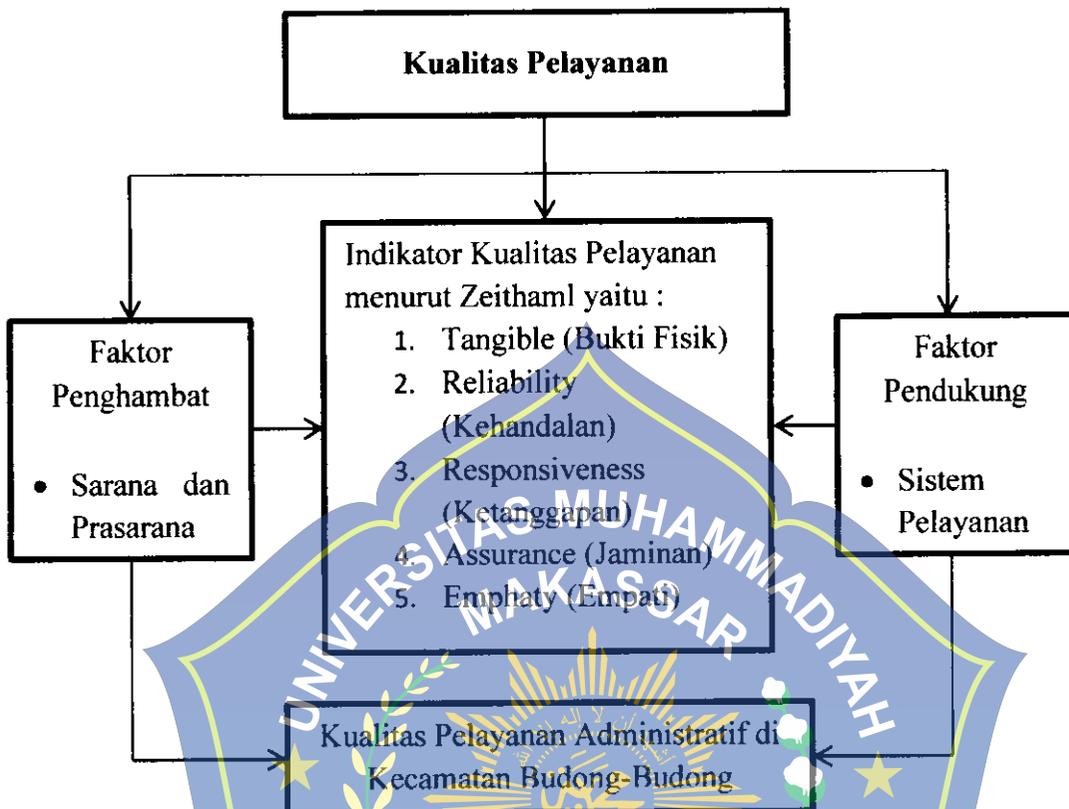
- 2) *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- 3) *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- 4) *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- 5) *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati

konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

C. Kerangka Pikir

Sumber daya manusia seperti pegawai sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan dan produktivitas instansi. Hal ini dikarenakan pegawai berperan sebagai aktor didalam pengelolaan dan pencapaian hasil kinerja yang berkualitas baik, namun tidak bisa dipungkiri bahwa dalam pencapaian kualitas pelayanan yang baik akan terdapat faktor penghambat dan pendukung. Dalam hal pelayanan administratif, Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah. Dikemukakan dalam kerangka fikir tentang bukti fisik (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah.

Berdasarkan uraian diatas maka bagan kerangka fikir penelitian ini adalah :



Gambar 1.
Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Administratif di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah dan berdasarkan sketsa kerangka konseptual penelitian tersebut, yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

- a. *Tangibel* (Bukti Fisik)
- b. *Realibility* (Kehandalan)
- c. *Resvonsivenes* (Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)

- e. *Emphaty* (Empati)
- f. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari fokus penelitian diatas, adapun uraian deskripsi fokus penelitian yaitu sebagai berikut :

- a) Kualitas pelayanan yaitu suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dimana harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan.
- b) Terkait dengan penelitian ini ada beberapa hal yang menjadi faktor utama, dimana peneliti mengambil dari dimensi atau indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2018) yaitu :
 1. *Tangibel* (Bukti Fisik): yaitu sarana dan prasarana meliputi komputerisasi administrasi, ruang tunggu, meja, kursi, pelayanan, lemari ruangan ber-AC, kendaraan operasional, serta peralatan penunjang (*pamflet* atau *flowcart*)
 2. *Reliability* (Kehandalan): merupakan kemampuan dalam memberikan jasa secara cepat, tepat waktu sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan sedikit pun.
 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): yaitu selalu memberitahukan kepada masyarakat penerima layanan tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan dan ikhlas membantu masyarakat penerima layanan.

4. *Assurance* (Jaminan): yang dimaksudkan ialah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, santun, percaya diri dan respek terhadap pelanggan/masyarakat.
5. *Emphaty* (Empati): yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan, pegawai kecamatan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dengan tidak membeda-bedakan dan menghargai setiap pelanggan.
- c) Faktor Pendukung, yang dimaksud dengan faktor pendukung disini adalah sebuah faktor-faktor yang mendorong jalannya kegiatan sesuai dengan yang diinginkan, faktor pendukung dalam program ini yang berdasarkan hasil wawancara di lapangan adalah sistem kemasyarakatan, sistem pembangunan, sistem pembinaan dan sistem pelayanan.
- d) Faktor Penghambat, yang dimaksud dengan faktor penghambat disini adalah sebuah faktor-faktor yang meghambat jalannya suatu pelaksanaan dari program yang sedang dilaksanakan, faktor penghambat dalam program ini berdasarkan hasil wawancara di lapangan adalah pendanaan, lingkungan, jangka waktu serta sarana dan prasarana.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 bulan dari tanggal 27 januari sampai pada tanggal 27 maret 2021.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.

2) Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dimana dalam memperoleh data dan informasi menggunakan landasan teori sebagai pemandu yang merupakan bahan pembahasan dari penelitian agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dan keadaan di lokasi penelitian tersebut.

C. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penulisan ini adalah data primer (wawancara) dan data sekunder (dokumen-dokumen).

- a. Data Primer, ialah data yang diperoleh secara langsung pada informan yang bersangkutan dengan wawancara untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data yang di ambil dari studi kepustakaan berupa buku, jurnal, dan laporan penelitian serta lainnya yang dapat mendukung teknik pengumpulan data sekunder, serta memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

D. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah orang yang dimanfaatkan dalam memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Penentuan informasi didalam penelitian ini sebagai narasumber untuk diwawancarai secara mendalam yang dilakukan dengan cara peneliti akan memilih dan menentukan informan yang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang akan diteliti yaitu :

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Keterangan
1.	Muh. Rusli, S.pd	MR	Sekretaris Camat	1 Orang
2.	Asmirah, S,ip	AR	Kepala KESRA	1 Orang
3.	Zulfikar Djamaluddin, SH	ZD	Kepala Kasi Pelayanan Umum	1 Orang
4.	Amir S.Pd	AM	Masyarakat	1 Orang
5.	Muh. Kasim SE	MK	Masyarakat	1 Orang
6.	Rusli Mahmudah S.Pd	RM	Masyarakat	1 Orang
7.	Khairul Nizam	KN	Masyarakat	1 Orang
Total				7 Orang

Sumber: Data Informan Penelitian 2021

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperoleh. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dalam penulisan ini ialah sebagai berikut :

1. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian dimana peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki. Guna memperoleh keterangan data yang pasti, yang tidak diperoleh melalui interview atau wawancara, dalam mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Budong-Budong.

2. Wawancara Mendalam

Dilakukan guna memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab, tatap muka antara peneliti dengan informan yang mengetahui banyak hal tentang objek dan masalah peneliti. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh secara jelas dan konkret tentang Kualitas Pelayanan di Kecamatan Budong-Budong.

3. Dokumentasi

Yaitu dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi baik berupa karangan, memo, pengumuman atau aturan instansi pemerintahan.

Tujuan digunakan metode ini untuk mengumpulkan data-data dari pegawai tentang Kualitas Pelayanan di Kecamatan Budong-Budong.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan, dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam melakukan analisis data terdapat beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis data yang menajamkan, menggolongkan, memusatkan, melepaskan yang tidak dibutuhkan dalam mengelompokkan data yang akan diambil dari berbagai kesimpulan yang ada.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penyajian data tentunya memerlukan berbagai pertimbangan yang telah dianalisis dengan baik.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan yang masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data

kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Pengabsahan Data

Dalam pengabsahan data dari peneliti ini adalah triangulasi. Menurut William Wiersema, triangulasi dalam penelitian ini dapat memaknai menjadi suatu proses pemeriksaan data yang sumber dari berbagai informasi yang dikumpulkan melalui berbagai cara dan juga berbagai data yang dilalui. Triangulasi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilaksanakan dengan cara memeriksa data yang didapatkan dari sebagian sumber. Terkait dengan hal ini peneliti mengadakan pengumpulan dan pengujian data dimana data atau dokumen didapat dengan melewati berbagai hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan mencocokkan beberapa data dimana data tersebut berasal dari sumber yang serupa dengan cara yang berbeda. Dalam hal ini data yang didapatkan melalui wawancara, kemudian dilihat dari observasi dan dokumen. Apabila dengan beberapa jumlah, dengan kata lain seperti gaya percobaan kredibilitas data tersebut menciptakan sebuah informasi yang berbeda,

untuk meyakinkan data yang mana merupakan data yang benar maupun bisa jadi seluruhnya benar dikatakan terlihat faktor yang berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Tidak hanya sumber atau teknik tetapi sering mempengaruhi kredibilitas data adalah triangulasi waktu. Dimana data yang dihasilkan oleh narasumber bermacam dan berbeda pula serta dikumpulkan dengan cara mewawancarai narasumber di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan informasi yang akurat agar informasi tersebut semakin meyakinkan. Agar pada saat pengentasan kredibilitas dapat menggunakan metode wawancara, Observasi atau teknik lainnya sesuai dengan kondisi dan waktu yang berbeda-beda.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Instansi

Kecamatan Budong- budong memiliki wilayah seluas 249,67 km² yang secara administratif terbagi kedalam 11 desa. Desa dengan wilayah paling luas wilayah adalah Desa Barakkang dengan luas wilayah 41,35 km² atau 16,56 persen dari luas kecamatan Budong-Budong. Sementara desa dengan wilayah paling kecil adalah Desa Tinali dengan luas wilayah 4,29 km² atau 1,72 persen dari luas wilayah kecamatan Budong-Budong. Ibukota Kecamatan Budong-Budong berada di desa Babana. Desa yang terletak paling jauh dari ibukota Kecamatan Budong-Budong adalah Desa Pasapa, yaitu 34,0 km.

2. Batas Daerah Kecamatan Budong-Budong

Berdasarkan posisi geografisnya, Kecamatan Budong-Budong memiliki batas-batas: Utara – Kecamatan Topoyo; Selatan – Kecamatan Pangale; Barat – Selat Makassar; Timur – Kecamatan Tobadak.

Kecamatan Budong-Budong terdiri dari 11 Desa, yaitu: Desa Lumu, Desa Salumanurung, Desa Barakkang, Desa Tinali, Desa Salugatta, Desa Kire, Desa Babana, Desa Pontanakayyang, Desa Lemba Hada, Desa Bojo, dan Desa Pasapa.

Desa tepi laut adalah desa/kelurahan yang memiliki sebagian wilayah yang bersinggungan/perbatasan langsung dengan laut, baik berupa pantai landau/datar maupun tebing karang.

Desa bukan tepi laut adalah desa/kelurahan yang wilayahnya tidak bersinggungan langsung dengan laut.

Kecamatan Budong-Budong memiliki wilayah seluas 249,67 km² yang secara administratif terbagi kedalam 11 Desa. Desa dengan wilayah paling luas adalah Desa Barakkang dengan luas wilayah 41,35 km² atau 16,56 persen dari luas Kecamatan Budong-Budong. Sementara Desa dengan wilayah paaling kecil adalah Desa Tinali dengan luas wilayah 4,29 km² atau 1,72 persen dari luas wilayah Kecamatan Budong-Budong.

Ibukota Kecamatan budong-Budong berada di Desa Babana. Desa yang terletak paling jauh dari Ibukota Kecamatan Budong-Budong adalah Desa Pasapa, yaitu 34,0 km.

3. Jumlah Penduduk

Data penduduk tahun 2020 yang disajikan disajikan pada tabel 2. Adalah angka estimasi penduduk yang dihitung berdasarkan proyeksi penduduk. Jumlah penduduk Kecamatan Budong-Budong berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2020 adalah 28.341 jiwa yang terdiri atas 14.476 jiwa penduduk laki-laki dan 13.865 jiwa penduduk perempuan. Sementara rasio jenis kelamin tahun 2020 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 104,41.

Kepadatan penduduk di Kecamatan Budong-Budong tahun 2020 mencapai 114 jiwa/km² dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga sebanyak 4 orang. Kepadatan penduduk di 11 desa cukup beragam dengan kepadatan sebesar 353 jiwa/km² dan terendah terjadi di Desa Lembah Hada sebesar 30 jiwa/km².

Tabel 2.
Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Desa di
Kecamatan Budong-Budong, 2020.

NO	Nama Desa	Jumlah Penduduk		Total	Rasio Jenis Kelamin
		L	P		
1.	Lumu	1.119	1.136	2.255	98,50
2.	Salumanurung	891	819	1.710	108,79
3.	Barakkang	897	862	1.759	104,06
4.	Tinali	784	731	1.515	107,25
5.	Salugatta	1.595	1.567	3.162	101,79
6.	Kire	1.697	1.618	3.315	104,88
7.	Babana	3.709	3.544	7.253	104,66
8.	Pontanakayang	1.746	1.697	3.443	102,89
9.	Lembah Hada	253	207	460	122,22
10.	Bojo	1.031	903	1.961	110,86
11.	Passapa	754	754	1.508	100,00
Total		14.476	13.865	28.341	104,41

Sumber : BPS Kabupaten Mamuju Tengah Dalam Angka 2020

4. Visi dan Misi

Visi :

“Terwujudnya Masyarakat Budong-Budong yang Berkualitas untuk Menuju Keluarga yang Sejahtera Melalui Peningkatan Ekonomi Produktif Berbasis Pertanian dan Perkebunan”.

Misi :

- a. Meningkatkan harkat dan martabat masyarakat secara berkualitas melalui program peningkatan ekonomi produktif.
- b. Meningkatkan pelayanan yang harmonis antara pemerintah kecamatan dan masyarakat.
- c. Meningkatkan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan agar dapat memberdayakan masyarakat.
- d. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat menuju rasa nyaman, tentram dan terlindungi dari rasa keadilan.
- e. Meningkatkan pembinaan pada penyelenggara pemerintah desa terhadap masyarakat.

5. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Camat

Camat mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten.

Camat dalam melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan urusan pemerintah dikecamatan;
- 2) Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintah dikecamatan;
- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintah di kecamatan;
- 4) Pelaksanaan administrasi kecamatan;
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Tugas Pokok dan fungsi Camat sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
- 2) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- 3) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 4) Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- 5) Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- 6) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- 7) Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa/kelurahan;
- 8) Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten yang ada di Kecamatan; dan
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi

b. Sekretaris

Sekretaris berada dibawah dan bertanggung jawab terhadap camat serta mempunyai tugas pokok dalam membantu camat dalam hal urusan umum, mengoordinasikan kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, kepegawaian, pelaporan dan keuangan dalam lingkungan kecamatan.

Dalam menjalankan tugas pokok Sekretaris menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Pengeoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan kecamatan;
- 2) Pengeoordinasian urusan umum dan kepegawaian;
- 3) Pengeoordinasian penyusunan program dan pelaporan;
- 4) Pengeoordinasian pengolahan administrasi keuangan; dan
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi

Tugas pokok dan fungsi Sekretaris sebagai berikut:

- 1) Merumuskan rencana serta kegiatan Sekretaris sebagai pedoman dalam menjalankan tugas.
- 2) Melaksanakan koordinasi perencanaan dan perumusan kebijakan teknis di lingkungan kecamatan
- 3) Melaksanakan koordinasi pelaksanaan kegiatan dalam lingkungan kecamatan sehingga terwujud koordinasi, sinkronisasi dan integrasi pelaksanaan kegiatan.
- 4) Melaksanakan dan mengoordinasikan pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi penyusunan laporan akuntabilitas kinerja kecamatan.
- 5) Melaksanakan dan mengoordinasikan pengolahan dan penyajian data dan informasi.
- 6) Melaksanakan dan mengoordinasikan pelayanan administrasi kearsipan, ketatausahaan dan perpustakaan.

- 7) Melaksanakan serta mengoordinasikan pelayanan administrasi umum dan aparatur.
- 8) Melaksanakan dan mengoordinasikan pelayanan administrasi keuangan dan aset.
- 9) Melaksanakan dan mengoordinasikan pelayanan pembinaan organisasi dan tatalaksana dalam lingkungan kecamatan.
- 10) Melaksanakan dan mengoordinasikan pelaksanaan urusan rumah tangga kecamatan.
- 11) Melaksanakan dan mengoordinasikan kegiatan kehumasan dan protokoler.
- 12) Melaksanakan dan mengoordinasikan administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang.
- 13) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Sekretaris dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
- 14) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

d. Sub Bagian Program Dan Keuangan

Tugas Pokok Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Program dan Keuangan sebagai pedoman dalam melaksanakan program dan pengelolaan administrasi keuangan.
- 2) Menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada Sub Bagian Program dan Keuangan.

- 3) Menyusun rencana kerja dan Anggaran dan Dokumen pelaksanaan Anggaran Kecamatan.
- 4) Menyusun rencana kinerja, dokumen perjanjian kecamatan.
- 5) Memfasilitasi penyusunan rencana kinerja, rencana aksi dan laporan kinerja masing-masing jabatan di lingkungan Kecamatan.
- 6) Menyusun laporan kinerja Dinas meliputi laporan bulanan, triwulanan, semesteran dan laporan kinerja tahunan.
- 7) Menyusun rencana kegiatan sub bagian keuangan sebagai pedoman dalam melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.
- 8) Menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada sub bagian keuangan.
- 9) Meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran Langsung (SPP-LS) yang diajukan oleh Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), Surat Permintaan Pembayaran Uang Persediaan (SPP-UP), Surat Permintaan Pembayaran Ganti Uang (SPP-GU) dan Surat Permintaan Pembayaran Tambah Uang (SPP-TU) yang diajukan bendahara pengeluaran serta menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM).
- 10) Menyusun laporan pelaksanaan pengelolaan keuangan berupa laporan bulanan Surat Pertanggung Jawaban (SPJ), dan Tahunan meliputi Laporan Realisasi Anggaran, neraca dan kalkulasi Kecamatan.
- 11) Melaksanakan penatausahaan penerimaan dan pengeluaran keuangan serta laporan pertanggungjawaban keuangan kecamatan.

- 12) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pembukuan, perhitungan anggaran, verifikasi serta teknis pelaksanaan administrasi keuangan sesuai ketentuan peraturan Perundang- undangan dan
- 13) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

e. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian

Tugas pokok Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai pedoman dalam melaksanakan urusan umum dan kepegawaian.
- 2) Menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- 3) Melaksanakan kegiatan ketatausahaan di lingkungan kecamatan.
- 4) Memfasilitasi penyusunan rancangan produk hukum.
- 5) Melaksanakan tugas ke protokleran.
- 6) Menyusun rencana kebutuhan dan perlengkapan kantor, distribusi, penggunaan serta pemeliharannya.
- 7) Mengelola administrasi kepegawaian di lingkungan kecamatan.
- 8) Menyusun perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur di lingkungan kecamatan.
- 9) Memfasilitasi pembuatan sasaran kerja pegawai (SKP) dan penilaian kinerja bagi aparatur sipil Negara sesuai tugas pokok dan fungsi di lingkup kecamatan.

- 10) Menyusun dan menginventarisir barang asset daerah yang di kelola oleh kecamatan.
- 11) Melakukan kegiatan pelayanan administrasi umum dan penyajian informasi dan
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

f. Seksi Pelayanan Umum

Tugas pokok Seksi Pelayanan Umum sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi Pelayanan Umum.
- 2) Menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada seksi pelayanan umum.
- 3) Melakukan fasilitasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).
- 4) Melakukan fasilitasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan.
- 5) Memproses dan mengkoordinasikan surat pengantar, surat rekomendasi, dan surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat.
- 6) Menyusun standar pelayanan public (SPP), dan laporan indikator penilaian pelayanan publik kecamatan.
- 7) Melakukan dokumentasi kegiatan dan mengelola website kecamatan.
- 8) Menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan seksi pelayanan umum dan
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

g. Seksi Pemerintahan

Tugas pokok kepala seksi Pemerintahan sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja Seksi Pemerintah.
- 2) Menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada Seksi pemerintahan.
- 3) Melakukan fasilitasi dan koordinasi pemungutan Pajak Bumi dan bangunan (PBB).
- 4) Melakukan fasilitasi dan koordinasi pembuatan profil desa dan monografi kelurahan.
- 5) Melakukan fasilitasi penyelesaian perselisihan atau sengketa antar warga / kelurahan.
- 6) Menyusun dan mengoordinasikan kegiatan administrasi kependudukan kecamatan dan desa/kelurahan.
- 7) Melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan urusan pertanahan kecamatan dan desa/kelurahan.
- 8) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan pencalonan / pengangkatan dan pemberhentian kepala desa.
- 9) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan penyusunan peraturan desa dan Keputusan lurah.
- 10) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan antara SKPD terkait, kecamatan dan desa/kelurahan.
- 11) menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan seksi pemerintahan dan

12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

h. Seksi Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pembangunan dan pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja Seksi Pembangunan dan pemberdayaan Masyarakat (PPM);
- 2) menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada Seksi Pembangunan dan pemberdayaan Masyarakat;
- 3) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan Pembangunan dan pemberdayaan Masyarakat desa/kelurahan;
- 4) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan musyawarah perencanaan Pembangunan (Musrenbang): desa/ kelurahan dan kecamatan;
- 5) menyusun laporan hasil pelaksanaan musrenbang desa/kelurahan sebagai bahan pelaksanaan musrenbang kecamatan dan kabupaten;
- 6) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan penyelenggaraan lomba desa/kelurahan;
- 7) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan pembinaan lembaga pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan;
- 8) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan pengawasan dan monitoring proyek/kegiatan;
- 9) melakukan koordinasi dan pembinaan satuan tugas kebersihan dalam melaksanakan peayanan kebersihan kota/kabupaten;

10) menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan seksi Pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

i. Seksi Ekonomi Dan Kesejahteraan Rakyat

Seksi Ekonomi dan Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja Seksi Ekonomi dan Kesejahteraan Rakyat.
- 2) menyusun standar operasional prosedur dalam pelaksanaan kegiatan pada Seksi Ekonomi dan Kesejahteraan Rakyat;
- 3) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan keagamaan, pendidikan, kesehatan dan keluarga berencana, kepemudaan, olahraga, kebuadayaan dan pemberdayaan perempuan dan pengembangan usaha perekonomian Masyarakat
- 4) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan kegiatan organisasi social masyarakat, lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan pemberdayaan kesejahteraan keluarga (PKK);
- 5) melakukan koordinasi dan pembinaan pengembangan lembaga perekonomian desa/kelurahan;
- 6) melakukan fasilitasi dan mengoordinasikan potensi ekonomi desa/kelurahan dan pendataan masalah kesejahteraan social masyarakat;
- 7) menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan seksi Ekonomi dan kesejahteraan sosial; dan
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Budong-Budong ialah sebagai berikut:

Tabel 3.

Jenis-Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Budong-Budong

No	Bidang	Jenis Pelayanan
1	KA Seksi Pemerintahan	a. Laporan Data Penduduk b. Akte Hibah c. Ahli Waris d. Surat Masuk e. Surat Keluar f. Keterangan Pindah g. Kelakuan Baik h. Keterangan Lahir i. Jual Beli Tanah j. Sporadik k. SK Kepala Desa/Surat Tugas Sekdes
2	Kasi Kesejahteraan Rakyat	a. Surat keterangan Kurang mampu b. Surat Keterangan Tidak Mampu c. Dispensasi nikah d. Rekomendasi e. Arsip Nama Tempat Ibadah f. Daftar Nama Kelompok Tani g. Surat Keterangan Kematian h. Data Fakir Miskin
3	Seksi PMD	a. Surat Izin Usaha b. Instruksi BKDH c. Daftar Harian PMD d. Arsip IMB e. Arsif Surat Masuk
4	Kasubag Perencanaan	a. Organisasi Perangkat Daerah b. Rencana Strategi c. Rencana Kerja

Sumber : Kantor Kecamatan Budong-Budong

B. Deskripsi Hasil Penelitian

penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Pegawai di Kecamatan Budong-Budong yang dilaksanakan di Kabupaten Mamuju Tengah. Demi mewujudkannya suatu pelayanan yang prima terhadap pelayanan masyarakat maka di perlukannya instansi pemerintah daerah seperti kecamatan yang menjadi salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan yang berkualitas.

Menyangkut kualitas pelayanan para pegawai dimana bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat baik itu secara materi yang dimana menjadi sebuah kewajiban. Berdasarkan masalah-masalah yang terjadi berkaitan dengan pelayanan, termasuk pelayanan pegawai di Kecamatan Budong-Budong yang merupakan sumber utama dalam pelayanan terhadap masyarakat. Perlunya aparatur pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, pelayanan yang baik tentu akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat, dengan adanya citra organisasi yang baik maka semua hal yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Maka dari itu peneliti dapat

memberikan deskripsi hasil dari penelitian ini dan melakukan pembahasan sesuai dengan fokus masalah yang telah ditetapkan. Deskripsi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah

Kualitas pelayanan merupakan tingkat penilaian atau tingkat kualitas yang dilihat dari suatu pandangan seseorang terhadap suatu pelayanan yang diberikan baik itu pelayanan berupa barang maupun jasa. Dimana pelayanan merupakan aktivitas seseorang atau kelompok dalam organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan yang dilaksanakan dalam instansi pemerintah, berupa para pegawai atau karyawan yang tengah melaksanakan tugasnya masing-masing. Kualitas pelayanan tersebut terdiri tingkat kepuasan masyarakat yang begitu penting bagi peningkatan kualitas, keberhasilan dan kepuasan dari suatu pelayanan publik yang diberikan.

Terkait dengan penelitian ini penulis mengaitkannya terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah, dimana untuk memingkatkan kualitas pelayanan terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya, antara lain sumber daya manusia SDM, manajemen umum organisasi, fasilitas, organisasi, keterampilan dan kemampuan serta sarana pelayanan, selain itu faktor internal dan eksternal menjadi faktor penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Landasan hukum yang mengatur tentang pelayanan publik tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan dalam

penyelenggaraannya itu diatur dalam pasal 1 ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap intuisi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen dan dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik. Serta adapun yang menjadi azas dan prinsip pelayanan publik itu tertuang dalam Keputusan Menpan No 63 / 2003 dan menurut Menpan No 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003.

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator-indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2018). Yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berikut merupakan unsur-unsur yang menjadi inti dari penelitian ini, yaitu:

a. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan administratif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam sebuah pelayanan publik termasuk dalam aspek bukti fisik dapat berupa sarana dan prasarana yang lengkap tentunya akan mempermudah pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat berupa adanya peralatan pelayanan, fasilitas fisik, meja pelayanan, ruang tunggu, alat perekaman KTP, koran dan media komunikasi pelayanan. Terkait sarana dan prasarana serta kebersihan dan kerapian seorang pegawai seperti adanya aturan yang ada di kantor kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah, dan untuk mengetahui hal tersebut, maka dapat

dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak MR, selaku Sekretariat Camat Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah mengemukakan bahwa;

“berdasarkan dengan apa yang adik sampaikan, bahwa mengenai bukti fisik atau sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah itu alhamdulillah sudah cukup menunjang dalam memberikan pelayanan, itu bisa dilihat dari fasilitas atau sarana dan prasarana, meskipun peralatan dan perlengkapan kantor hanya memiliki fasilitas seadanya berupa beberapa lemari komputer, printer, meja serta kursi. Jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan maka, kami berusaha membuat masyarakat agar apa yang mereka butuhkan dapat diperoleh kami juga berusaha membuat masyarakat senyaman mungkin terhadap pelayanan yang kami berikan” (wawancara dengan MR, 15 Februari 2021)

Hal sama juga di kemukakan oleh Ibu AR selaku kepala kesejahteraan rakyat (KESRA), dimana beliau mengatakan bahwa;

“dalam penyediaan sarana dan prasarana di kantor ini masih perlu di tingkatkan agar proses pelayanan terlaksana sebagaimana mestinya. Namun dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat kami akan berusaha membuat masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (wawancara dengan AR, 17 februari 2021)

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa bukti fisik yang ada di Kecamatan Budong-Budong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang dikarenakan dalam penyediaan sarana dan prasarana masih perlu di tingkatkan agar dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan semestinya sehingga mencapai hasil yang maksimal.

Berbeda apa yang di sampaikan oleh Bapak ZD selaku kepala seksi pelayanan umum beliau mengatakan bahwa;

“kalau berbicara soal sarana dan prasarana apalagi di Kecamatan Budong-Budong itu masih sangat jauh dari apa yang diharapkan mengapa saya mengatakan demikian karena kebetulan saya juga di tunjuk sebagai

bendahara barang atau pengurus barang aset itu masih kebingungan barang apa saja yang menjadi aset Kecamatan Budong-Budong karna ya itu tadi saya mencoba mencari data yang ada, ternyata seolah-olah di tiadakan di sembunyikan. Sedangkan mengenai fasilitas seperti meja pelayanan sudah cukup memadai”(wawancara dengan ZD, 23 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa sarana dan prasarana di kantor kecamatan masih kurang serta perlunya transparansi atau keterbukaan antar sesama pegawai dalam hal penyediaan data dan barang, sehingga menciptakan keharmonisan dalam sebuah pelayanan atau organisasi.

Adapun yang disampaikan Bapak AM selaku salah satu masyarakat di Kecamatan Budong-Budong, dimana beliau mengatakan:

“jadi mengenai masalah yang ananda sebutkan sebagaimana kualitas pelayanan administratif di kecamatan Budong-Budong sampai saat ini menurut saya itu sudah mulai baik tetapi memang perlu di tingkatkan dalam hal sarana pelayanan administratif karena terkadang ketika kita mengurus sesuatu di Kantor kecamatan pelayanan agak lambat hal ini dikarenakan fasilitas masih kurang. Namun hal kedisiplinan dalam hal pelayanan administratif di kecamatan Budong-Budong khususnya pegawai yang ada disana sudah mulai baik juga tetapi terkadang memang ada sedikit permasalahan di kedisiplinan pegawai karena biasa kita yang lebih dahulu datang daripada pegawai, tetapi intinya yah sudah baik tetapi memang hanya sedikit saja yang perlu ditingkatkan dalam hal itu karena hanya segelintir pegawai saja yang yang tidak disiplin waktu ketika kita mengurus di pelayanan administratif di kecamatan Budong-Budong” (wawancara dengan AM, 2 Maret 2021).

Senada apa yang sampaikan oleh Bapak MK dimana beliau menyatakan bahwa:

“saya selaku masyarakat yang melakukan pengurusan proposal bantuan Masjid di Kantor Kecamatan, menurut saya masih kurang, dimana sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan itu tidak memadai seperti tempat duduk diruang tunggu yang masih kurang, serta alat bantu pelayanan masih kurang seperti komputer” (wawancara dengan MK, 8 Maret 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana di Kecamatan Budong-Budong itu sudah mulai baik tetapi masih perlunya ada peningkatan, khususnya fasilitas sarana seperti penambahan lemari pelayanan, komputer, AC dan *Fingerprint*. Namun dalam hal kedisiplinan pegawai itu masih ada segelintir pegawai yang belum disiplin terhadap pelayanan, perlunya penegasan pimpinan terhadap bawahan agar terciptanya kualitas pelayanan maksimal.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan pengamatan di lokasi penelitian bahwa bukti fisik yang ada di Kecamatan Budong-Budong itu masih kurang memadai dan pelayanannya masih bersifat manual serta peralatan dan perlengkapan Kantor hanya memiliki Fasilitas berupa komputer, Printer, Meja dan Kursi. Sedangkan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang perlu ditambah di Kantor tersebut yakni melakukan tempat pelayanan yang nyaman dan ruang tunggu yang nyaman. Oleh karena itu Kantor Kecamatan Budong-Budong perlu meningkatkan lagi dalam penyediaan sarana dan prasarana kantor serta meningkatkan kedisiplinan pegawai.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Realibility*) merupakan kemampuan sebuah unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya. *Reliability* juga merupakan 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 ditentukan.

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan suatu pelayanan yang baik dengan cepat dan memuaskan sehingga dapat diterima dengan baik.

Untuk mengetahui hal tersebut, maka dapat kita lihat dari hasil wawancara berikut yang telah dikemukakan oleh Bapak MR, selaku Sekretaris Camat Budong-Budong, dimana beliau mengatakan bahwa,

“alhamdulillah kalau pegawai yang ada disini saya kira cukup profesional dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, itu bisa dilihat dari pegawai yang sudah punya kompetensi masing-masing dan mampu bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing, meskipun masih adanya seksi yang belum definitif yang dipegang oleh masing-masing, termasuk Plth (pelaksana tugas harian) serta ada beberapa seksi yang belum terisi termasuk seksi PMD dan pelayanan umum” (wawancara dengan MR, 15 Februari 2021).

Hal yang sama dikemukakan oleh Ibu AR selaku kepala kesejahteraan rakyat (KESRA), dimana beliau mengatakan bahwa,

“kalau mengenai profesional dalam memberikan pelayanan ya mau dibilang profesional juga tidak, tetapi untuk selama ini alhamdulillah bisa karna pelayanan disini lancar dan mampu diatasi untuk pelayanannya. Serta kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan itu sudah banyak yang bisa, meskipun masih ada beberapa pegawai yang belum itu karena mereka masih menyesuaikan” (wawancara dengan AR, 17 Februari 2021).

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai di Kecamatan Budong-Budong sudah cukup profesional dalam memberikan pelayanan itu bisa dilihat dari kompetensi pegawai dan bekerja sesuai dengan

sesuai Tupoksinya masing-masing serta kemampuan dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Meskipun masih ada beberapa pegawai yang masih menyesuaikan.

Berbeda apa yang di sampaikan oleh Bapak ZD selaku seksi pelayanan umum beliau mengatakan;

“kalau menurut saya selama saya di Kantor Kecamatan kurang lebih 3 tahun, belum dapat dikatakan profesional kenapa pertama pegawai yang ada di Kecamatan itu belum paham apa yang harus di kerjakan kemudian dalam pemberian pelayanan seperti apa, itu dikarenakan tidak adanya SOP (standar operasional prosedur) saya pertama kali masuk di Kantor Kecamatan saya bertanya SOP nya disini seperti apa tetapi tidak ada yang memperlihatkan, dan mengenai penggunaan alat bantu dalam pelayanan saya kira kalau yang di tanyakan ASN nya tidak semua, karna mungkin faktor usia yang sudah tua maksudnya memang selama ini tidak pernah menyentuh yang namanya komputer”(wawancara dengan ZD, 23 Februari 2021).

Berdasarkan wawancara di atas itu menunjukkan bahwa pentingnya pegawai mengetahui SOP nya seperti apa, serta kemampuan ASN dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan. Namun masih ada beberapa tenaga ASN belum mampu mengoperasionalkannya seperti penggunaan komputer karena memang faktor usia dan memang tidak pernah menyentuh yang namanya komputer.

Adapun yang disampaikan oleh Bapak AM selaku salah satu masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan, dimana beliau mengatakan bahwa;

“selama ini yang saya tau bahwa dari sisi keprofesionalnya itu sebenarnya masih jauh dari pada itu akan tetapi di kecamatan itu budong-budong sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik kepada masyarakat oleh karena itu dari sisi ilmu yang dimiliki oleh pegawai kecamatan itu memang jauh dari pada apa yang seharusnya dilakukan di

pelayanan administratif di kecamatan budong-budong karena kenapa yah tergantung daripada sumber daya manusianya seperti apa yah sdmnya itu bagaimana makanya terkadang masih ada kesulitan pegawai ketika kita melakukan pertanyaan terhadap sesuatu pelayanan itu masih ada sedikit kebingungan karna mungkin belum memahami karna tidak adanya SDM disitu” (wawancara dengan AM, februari 2021).

Senada apa yang di sampaikan oleh Bapak KN selaku masyarakat dimana beliau mengatakan bahwa;

“kalau mengenai sikap dan sopan dari pegawai di Kecamatan yang melayani saya saya kira itu sudah cukup baik dan sopan. Akan tetapi dari segi ketetapan waktu yang diberikan dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) itu tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan pegawai disana mengatakan KTP nya jadi paling lambat 1 minggu - 2 minggu, tetapi kenyataannya KTP saya jadi sekitar 1 bulan lebih, dan setiap saya ke Kecamatan ada-ada saja alasan contohnya blangko dari pusat DUKCAPIL itu kurang/habis, masalah jaringan, dan lain sebagainya. Sehingga saya pribadi menganggap bahwa pelayanan di Kecamatan itu kurang baik atau buruk” (wawancara dengan KN, 3 maret 2021).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas itu menunjukkan bahwa pegawai belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan waktu yang di janjikan. Sehingga masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan terkait pembuatan KTP di Kecamatan, bahkan masyarakat lebih mementingkan ke kantor pusat langsung dalam hal pembuatan KTP dalam hal ini DUKCAPIL.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa informan diatas itu menunjukkan bahwa pelayanan dari segi Keandalan (*Reliability*) yang diberikan di Kantor Kecamatan budong-Budong itu belum dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan kepastian waktu yang dijanjikan, serta masih banyaknya pegawai belum mampu dalam mengoperasikan alat bantu dalam pelayanan. Sehingga hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan yang di berikan terhadap pemohon/masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) yang dimaksud disini ialah kemampuan pegawai dalam memberikan dan menerima reaksi terhadapnya. Artinya bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan sehingga dapat menyelesaikan masalah-masalah yang ada dengan cepat dan tepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap dari petugas/karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Daya tanggap juga merupakan bagian dari kemampuan yang paling penting dimana bertujuan untuk memberikan jasa dengan cepat dan tanggap serta menjadi pendengar yang baik dalam mengatasi berbagai keluhan-keluhan yang diajukan oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta bagaimana sikap dan tanggapan para pegawai terhadap keluhan-keluhan masyarakat. Untuk mengetahui hal tersebut maka dapat dilihat dari hasil wawancara dengan bapak MR selaku sekcam di Kecamatan Budong-Budong, dimana beliau mengatakan;

“kalau kita disini dalam menanggapi tentang keluhan-keluhan masyarakat semasa tugas, saya kurang lebih 5 tahun disini, tidak ada seorang pun masyarakat yang mengeluhkan tentang pelayanan, alhamdulillah semua yang datang akan puas adanya karna kotak saran kita disini pernah terpasang dan memang tidak ada yang memasukkan berarti saya selaku pejabat sekcam, saya menilai bahwa masyarakat itu semuanya puas, karna tidak ada yang mengisi kotak pengaduan tidak ada juga datang di kantor mengatakan saya tidak puas akan pelayanan bapak, jadi saya mengatakan bahwa pelayanan kita disini sudah maksimal dan tepat sasaran” (wawancara dengan MR, 15 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dapat diperkuat dan dipertegas oleh hasil wawancara ibu AR dimana beliau mengatakan bahwa;

“berbicara mengenai daya tanggap atau respon kami terhadap masyarakat yang tengah kami layani tentunya kami selesaikan dengan cepat dan tepat sesuai dengan masalah atau keluhan-keluhan dari para konsumen sehingga apa yang menjadi kekurangan dalam pelayanan kami selesaikan dan itupun juga karena dari pengalaman-pengalaman yang sering kami hadapi sebelumnya dengan begitu baik masalah yang kami hadapi sekarang maupun yang kedepannya dapat kami selesaikan dengan sangat baik tanpa menimbulkan masalah-masalah yang baru” (wawancara dengan AR, 17 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap para pegawai mengenai keluhan-keluhan yang sering terjadi dapat mereka selesaikan dengan sangat baik dan cara mereka mengatasinya cukup cepat dan tepat sehingga tidak menimbulkan masalah baru. Meskipun terdapat masalah atau keluhan yang baru dapat mereka tanggapi dengan sangat baik dengan sikap dan reaksi yang cukup tanggap.

Adapun yang di sampaikan oleh Bapak ZD selaku seksi pelayanan umum beliau mengatakan bahwa,

“jadi intinya kami memberikan pelayanan itu sesuai dengan apa yang kami ketahui, apa yang mereka inginkan kendati kebanyakan dari mereka mungkin ada yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kami, nah tanggapan kami ketika ada yang tidak puas kami selalu mengarahkan ke pimpinan terkait masalah-masalah seperti ini. Mungkin karna kurangnya pengalaman yang kami peroleh. Namun masyarakat yang datang mengurus datang mencari solusi di Kecamatan itu tidak merasa puas, tentunya kami menyerahkan ke pimpinan seperti apa penyelesaiannya” (wawancara dengan ZD, 23 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas itu menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Kecamatan dalam hal menangani permasalahan atau keluhan-keluhan dari masyarakat itu mengarahkan ke pimpinan seperti apa penyelesaiannya. Sehingga disinilah posisi pimpinan sangat berperan penting dalam menyelesaikan permasalahan/keluhan terhadap konsumen atau masyarakat. Namun untuk

mengetahui sejauh mana respon atau daya tanggap pegawai terhadap masyarakat bisa dilihat dari hasil wawancara terhadap masyarakat yang sudah melakukan pelayanan.

Adapun wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Kecamatan yaitu Bapak AM dimana beliau mengatakan bahwa;

“sikap dari para pegawai dalam melayani kami itu sudah cukup baik terutama dalam memberikan saran dan menyediakan semua kebutuhan kami, itu semua sudah membantu dan mempermudah kami dalam melakukan prosedur-prosedur yang ada tanpa adanya kendala lagi untuk kedepannya serta kami juga merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga kami berfikir bahwa untuk terus mendukung mereka” (wawancara dengan AM, 2 maret 2021).

Senada apa yang disampaikan oleh Bapak MK selaku masyarakat dimana beliau mengatakan bahwa;

“secara keseluruhan dalam hal itu pegawai yang ada di Kecamatan itu sudah melakukan dengan baik dia cepat dan tanggap dalam hal pelayanan, itu artinya kalau dari sisi itu saya lihat pegawai yang ada di sana sudah cepat dan tanggap ketika kita datang di kecamatan dan ketika kita ada sesuatu yang kita mau urus sudah lumayan baiklah” (wawancara dengan MK, 8 maret 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa daya tanggap atau sikap para pegawai dalam mengatasi keluhan-keluhan atau masalah-masalah yang sering tiba-tiba muncul dapat diatasi dengan pola pikir yang kreatif dari para pegawai tersebut, tentunya hal ini juga dipengaruhi karena pengalaman yang sering terjadi. Daya tanggap atau sikap yang diberikan dalam hal pelayanan tentunya harus tetap mampu memuaskan masyarakat, artinya para pegawai harus tetap tenang dan siap serata tanggap sehingga pelayanan yang diberikan tetap berjalan lancar dengan kata lain cepat dan tepat sehingga masyarakat tidak merasa

terganggu dengan sikap yang diberikan dengan kata lain masyarakat tetap merasa nyaman.

Berdasarkan beberapa pendapat informan di atas peneliti menyimpulkan bahwa dari segi daya tanggap atau sikap para pegawai dalam melakukan pelayanan itu sudah cukup berkualitas. Seperti apa yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2018) bahwa kesediaan petugas dalam memberi bantuan kepada konsumen serta tidak pernah merasa sibuk untuk melayani konsumen, dimana pegawai di Kecamatan sudah memperlihatkan keikhlasan dalam melayani masyarakat yang meminta pelayanan serta membantu dan mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan. Meskipun masih ada yang mengatakan kurang dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia tetapi itu hanya sebagian kecil dari pegawai yang ada di kecamatan sehingga pelayanan tetap berjalan lancar sebagaimana biasanya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Berbicara mengenai jaminan (*Assurance*) dalam penelitian ini merupakan pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan untuk melakukan hal tersebut dibutuhkan keterampilan, kemampuan, kecermatan para pegawai dalam menciptakan kepercayaan/keyakinan masyarakat.

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat demi mendapat keyakinan dan kepercayaan masyarakat (konsumen) tentunya itu cukup tinggi karena terkadang

sering terjadinya masalah-masalah yang tidak dapat diprediksi dan hal-hal lainnya. Sehingga membutuhkan kinerja yang cukup handal sehingga kemampuan dari sikap yang berketerampilan dapat mampu mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yang tergolong cukup tinggi karena hal setiap manusia itu tentunya memiliki pemikiran dan penilaian serta pandangan yang berbeda-beda. Untuk mengetahui hal tersebut kita dapat lihat dari hasil wawancara dengan Bapak MR selaku seckam Budong-Budong, dimana beliau mengatakan bahwa;

“untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat bisa dibilang cukup sulit itu dikarenakan pemikiran dan cara pandang mereka yang berbeda-beda dan tentunya hal tersebut membutuhkan tenaga ekstra, artinya membutuhkan kinerja yang lebih baik dalam hal keterampilan, kemampuan, kecermatan dan daya tanggap serta sudut pandang yang perlu diambil dengan ekstra hati-hati. Sehingga kami harus paham betul dengan kebutuhan dan keinginan dari para konsumen serta dengan bagaimana cara pandang mereka sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan penilaian terhadap pelayanan yang kami berikan” (wawancara dengan AR, 17 Februari 2021).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diperkuat dan dipertegas oleh hasil wawancara dengan salah satu staf pegawai di Kecamatan, beliau menyatakan bahwa;

“jadi cara kami untuk mendapatkan kepercayaan atau memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang meminta untuk di berikan pelayanan itu dengan cara yaitu dari segi sikap kami yaitu senyum sapa kemudian ketika masyarakat itu meminta yang lebih mungkin kami akan memberikan pemahaman bahwa itu diluar kemampuan/jangkauan kami” (wawancara dengan FR, 23 Februari 2021).

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan (*Assurance*) merupakan bagaimana sikap dan kemampuan para pegawai dalam mendapatkan kepercayaan dari masyarakat yang dilayani, dimana setiap masyarakat yang datang memiliki masalah yang berbeda-beda dan untuk

memperoleh hasil yang memuaskan tentunya membutuhkan kinerja yang baik sehingga hasil yang diperoleh juga sangat baik. Tetapi hal tersebut tidak mudah di hadapi karena penilaian dalam memperoleh kepuasan para konsumen cukup tinggi sehingga membutuhkan kemampuan yang cukup handal dan ketelitian yang baik, maka dari itu sebuah keterampilan, kemampuan, kecermatan, daya tanggap dan cara mengambil sudut pandang itu sangat dibutuhkan serta ditingkatkan sehingga hasil yang diinginkan dapat tercapai dan memberikan dampak yang positif. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat di perkuat dan dipertegas oleh hasil wawancara terhadap Bapak AM salah satu informan dalam penelitian ini, dimana beliau mengatakan bahwa,

“penilaian kami terhadap pelayanan itu berbeda-beda tergantung sikap dan ekspresi dari para pegawai yang melayani kami, jika mereka bersikap tidak enak dipandang mungkin kami pun berfikir bahwa pelayanan yang diberikan itu kurang baik. Terkadang kami sebagai masyarakat itu tidak paham dengan kebutuhan yang kami butuhkan dan berkaitan dengan hal itu tentunya kami bertanya pada orang yang bersangkutan dalam mengetahui hak tersebut dengan kata lain kami membutuhkan pelayanan yang membuat kami paham betul dengan hal-hal yang menjadi masalah kami” (wawancara dengan AM, 2 Maret 2021).

Senada dengan apa yang disampaikan oleh Bapak MK dimana beliau mengatakan bahwa:

“kalau dari sisi respon sikap dari para pegawai di Kecamatan dalam melayani kami yah saya rasa sudah baik sudah sangat bagus karna dia santun dia sopan terhadap kita ketika kita datang kesana, intinya kalau dari sisi sikapnya sudah baik” (wawancara dengan MK, 8 Maret 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas itu menunjukkan bahwa sikap pegawai dalam merespon masyarakat itu sudah baik, dimana pegawai sudah sopan dan santun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin

melakukan pelayanan sehingga masyarakat merasanya nyaman terhadap pelayanan tersebut,

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa informan di atas dapat itu menunjukkan bahwa jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan di Kecamatan Budong-Budong sudah baik, dimana pegawai sudah bersikap sopan dan santun terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan serta kepercayaan diri yang di perlihatkan pegawai membuat masyarakat merasa aman. Sehingga hal tersebut menambah citra yang baik terhadap pelayanan yang di berikan di Kecamatan Budong-Budong.

e. Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) merupakan sikap kepedulian berupa perhatian pribadi terhadap konsumen dalam memberikan pelayanan dan keadilan, keramahan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam memahami keinginan dari masyarakat. Sikap tersebut bisa tergolong kedalam sikap yang lembut dan ramah yang menambah nilai kenyamanan masyarakat serta sudut pandang dan penilaian masyarakat terhadap kinerja para pegawai.

Sikap yang diberikan tersebut juga termasuk kedalam salah satu poin utama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat dan menambah nilai tambah dalam kinerja bagi para pegawai dan pelayanan yang diberikan. Karena seperti yang dibahas sebelumnya bahwa sikap, penilaian dan pandangan masyarakat itu berbeda-beda bahkan pola pikir mereka pun berbeda sehingga para pegawai harus sekresif mungkin dalam mengatasi hal-hal tersebut terkadang sulit untuk ditebak.

Wawancara dengan Bapak MR selaku Sekretaris Kecamatan Budong-Budong, beliau menyatakan bahwa;

“kepuasan masyarakat bisa dibilang sesuatu yang cukup sulit untuk diperoleh tanpa adanya kemampuan yang cukup memadai, tidak hanya kemampuan saja yang menjadi poinnya. Hal tersebut bisa dilihat dari kemampuan pegawai yang cukup handal dan berkreaitif serta memberikan sikap perhatian kepada masyarakat agar mereka juga merasa nyaman dengan pelayanan kami, jadi terciptalah rasa kepuasan bagi masyarakat maupun bagi para pegawai” (wawancara dengan MR, 15 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipertegas dengan hasil wawancara dari Bapak ZD selaku seksi pelayanan umum beliau menyatakan bahwa;

“dalam melakukan pelayanan tentunya kami bersikap adil dan itu sudah diterapkan dalam tujuan dari instansi-instansi yang ada, selain itu untuk memperoleh kepuasan masyarakat dalam pelayanan kami, kami juga menerapkan 3S senyum, sapa dan salam dan tentunya kami juga berperilaku sopan terdapat masyarakat yang datang melakukan pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa nyaman terhadap pelayanan yang kami berikan” (wawancara dengan ZD, 17 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bahwa sikap empati merupakan sikap adil, ramah, sopan dan perhatian terhadap masyarakat. Sikap tersebut termasuk kemampuan yang dimana kemampuan itu dapat memahami situasi dan kondisi dari masalah-masalah yang terjadi sehingga hal demikian dapat membantu menyelesaikan masalah tersebut agar terciptanya suatu kepuasan bagi masyarakat dan para pegawai.

Adapun yang disampaikan oleh Bapak AM selaku salah satu masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Kecamatan Budong-Budong, dimana beliau mengatakan;

“kalau menurut saya pegawai di Kecamatan itu sudah adil dalam memberikan pelayanan karena sesuai dengan apa yang kita urus dan

butuhkan itu di berikan jadi saya kira dia sudah adil dalam pemberian pelayanan dan tidak membeda-bedakan dalam hal pelayanan, siapapun yang datang tetap dilayani” (wawancara dengan AM, 2 Maret 2021).

Berdasarkan wawancara diatas itu menunjukkan bahwa pegawai di Kecamatan itu sudah adil dalam memberikan pelayanan, hal tersebut bisa dilihat dari pegawai yang sudah membantu masyarakat yang datang dalam hal pengurusan serta tidak membeda-bedakan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan kenyataannya bahwa sikap Empati di Kecamatan Budong-Budong ini sudah baik dimana dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan siapapun yang datang melakukan pelayanan serta keramahan dan kesopanan yang diberikan itu memberikan nilai tambah bagi kepuasan masyarakat dan hal tersebut juga sangat memberikan hasil yang sangat memuaskan dimana selain dapat mengatasi masalah yang ada juga dapat meningkatkan kinerja bagi para pegawai di Kantor Kecamatan Budong-Budong.

Berdasarkan apa yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Budong-Budong untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Kecamatan Budong-Budong itu merujuk kepada pendapat Zeithaml dimana beliau mengatakan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik itu mengarah ke lima 5 indikator yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati), dari semua indikator tersebut sangat penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Namun dari kelima indikator tersebut yang paling dianggap berkualitas itu ditentukan dari indikator Daya Tanggap, Jaminan dan Empati, sebagaimana yang diketahui bahwa, Daya

tanggap, jaminan dan Empati di ukur dengan tingkat pelayanan yang diberikan dari segi sikap, keramahan dan sopan santun yang diberikan serta tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Tetapi dari segi Bukti Fisik dan Keandalan yang di perlihatkan di Kecamatan Budong-Budong masih kurang dimana pegawai belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan dan kepastian waktu serta fasilitas yang masih kurang memadai. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administratif di Kecamatan Budong-Budong itu belum sepenuhnya terlaksana dengan maksimal seperti apa yang cantumkan dalam teori Zeithaml.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Setiap pelayanan yang diberikan itu tentunya terkadang tidak berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan bahkan dengan adanya masalah-masalah yang sering tiba-tiba terjadi itu dapat mengakibatkan pelayanan menjadi buruk, begitupun dengan pelayanan yang diberikan dalam Kantor Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah ini yang dimana pastinya juga masih memiliki berbagai faktor pendukung dan penghambat di dalam pelayanan tersebut.

Faktor pendukung dan faktor penghambat tidak akan pernah lepas dalam suatu kegiatan yang tengah dikerjakan baik itu dalam hal kinerja, kemampuan maupun pelayanan, sikap dan lain-lain sebagainya, karena semua hal dikerjakan atau dijalankan itu tidak ada yang sempurna jika tidak di bumbuhi dengan sedikit masalah yang muncul dengan terkait faktor-faktor yang membuat suatu pekerjaan

tersebut terlihat hidup atau nyata pada tujuan dan membuat orang yang menerimanya mengerti dan dapat merasakan hasilnya.

Seperti halnya dalam kualitas pelayanan pegawai di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah. Dimana dalam pelayanan terdapat berbagai faktor-faktor yang akan membuat kinerja tersebut menjadi baik dengan berbagai kritikan serta saran yang timbul dari berbagai sudut pandang yang berbeda-beda.

a. Faktor Pendukung

Kualitas pelayanan para pegawai di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah memberikan dampak yang cukup positif dalam sistem pelayanan terhadap kenyamanan masyarakat. Dimana hal tersebut telah mendukung dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyelesaikan masalah-masalah atau keluhan-keluhan yang sering terjadi dan untuk menyelesaikan hal tersebut dibutuhkan sebuah kinerja dan sikap yang kreatif. Hal tersebut dapat diperjelas dengan hasil wawancara oleh Bapak MR selaku Sekretaris Camat Budong-Budong yang menyatakan bahwa;

“Berkaitan dengan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan para pegawai mungkin merupakan hal yang sangat biasa atau sering terjadi di setiap pelayanan yang diberikan dimana sistem pelayanan harus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada terhadap masyarakat sehingga kami memperoleh kepercayaan mereka dan membuat citra pelayanan di Kecamatan itu baik” (wawancara dengan Bapak MR, 15 Februari 2021)

Berdasarkan hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam kualitas pelayanan para pegawai di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah berdasarkan penelitian ini adalah sistem

pelayanan yang diberikan di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.

Berdasarkan dari pembahasan tersebut terkait kenyataannya dimana peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan para pegawai di Kantor Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah bisa terbilang cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil sistem pelayanan yang diberikan, dimana berdasarkan kenyataannya bahwa semua kebutuhan masyarakat telah diberikan secara baik, baik itu tentang keluhan-keluhan yang sering terjadi dalam pelayanan kepada para konsumen sehingga kemudian para pegawai bergerak secara langsung dalam memenuhinya, tidak hanya itu berdasarkan hasil dilapangan peneliti melihat bahwa masyarakat sangat percaya dan merasa nyaman pada pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat memberikan dukungan penuh pada pelayanan tersebut.

b. Faktor Penghambat

Sebuah pelayanan tentunya tidak hanya memiliki faktor pendukung akan tetapi juga memiliki faktor penghambat yang dapat menghambat jalannya suatu pelayanan sehingga kualitas dan nilainya menjadi berkurang. Seperti halnya dalam pelayanan pegawai di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah dimana hal ini tentunya juga memiliki beberapa faktor yang membuat jalannya suatu pelayanan menjadi terkendala. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara oleh Bapak MR selaku Sekretaris Kecamatan Budong-Budong beliau menyatakan bahwa;

“memang betul bahwa dalam setiap kegiatan atau pelaksanaan tentunya juga memiliki hal-hal yang dapat menghambat jalannya suatu pelaksanaan terutama dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dimana ada faktor pendukung pasti ada juga penghambatnya. Jika berbicara mengenai penghambatnya, yang menjadi penghambat dalam mendapatkan kualitas pelayanan ini menurut saya yaitu penyediaan sarana dan prasarana, karena apabila sarana dan prasarana terpenuhi otomatis itu akan mempermudah proses pelayanan yang kami berikan dan tentunya akan membuat masyarakat merasa nyaman saat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan” (wawancara dengan Bapak MR, 15 Februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Budong-Budong yaitu sarana dan prasarana. Hal tersebut sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah.

Berdasarkan kenyataannya hal tersebut menurut peneliti memang sering terjadi, hal itu dikarenakan berbagai keluhan-keluhan dari para konsumen yang meningkat dan berbeda-beda dan untuk mendapatkan kualitas yang baik pastinya memerlukan hal yang baik pula bahkan lebih dari itu. Apalagi penilaian masyarakat itu cukup tinggi dan tanggapan serta pandangan mereka dapat mempengaruhi tingginya kualitas pelayanan serta kinerja yang diberikan. Meskipun masih banyak kekurangan yang ada tetapi kualitas pelayanan pegawai di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah cukup baik sehingga mereka pantas mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dengan kenyamanan dan ketertiban yang diberikan.

C. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah

Penilaian kualitas pelayanan di kecamatan Budong-Budong dilakukan berdasarkan teori Zeithaml dalam Hardiansyah (2018). Bahwa kualitas pelayanan di tentukan oleh lima indikator yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsivenes*, *Assurance* dan *Emphaty*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing indikator dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini dimensi *tangilbe* ditentukan oleh penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan alat bantu dalam pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan di Kecamatan Budong-Budong disebabkan karena beberapa faktor yang belum sesuai dengan standar pelayanan. Seperti kenyamanan tersebut diakibatkan oleh kurangnya fasilitas ruangan ber-AC, hal ini mengakibatkan suhu udara di ruang pelayanan terasa panas, tidak tersedianya papan informasi serta kurangnya komputer dalam melakukan pelayanan. Pada dasarnya kenyataan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada yaitu atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan seperti ketersediaan informasi dan juga ruang pelayanan yang ber-AC.

b. Kehandalan (*Realibility*)

Kehandalan (*Realibility*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pengguna layanan. kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang di terima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, dari segi kehandalan ditentukan oleh kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan.

Pada pelaksanaannya pegawai di Kecamatan sudah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan mudah, meskipun masih terdapat ada beberapa pegawai yang belum mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun hal itu tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat karena hanya sebagian kecil saja, hal tersebut dilihat dari kemampuan apatur dalam menyelesaikan memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah cukup baik.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi *Responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan

pelayanan, karena jika pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah pada indikator ini dapat dilihat dari cara pegawai merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketetapan dan kecermatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan serta ketetapan waktu dalam melakukan pelayanan.

Dari segi daya tanggap dan sikap para pegawai dalam melakukan pelayanan itu sudah cukup berkualitas, seperti apa yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2018). Pegawai di Kecamatan sudah sudah memperlihatkan keikhlasan dalam melayani masyarakat yang meminta pelayanan serta membantu dan mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan. Meskipun masih ada yang mengatakan kurang dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia tetapi itu hanya sebagian kecil dari pegawai yang ada di kecamatan sehingga pelayanan tetap berjalan lancar sebagaimana biasanya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai dengan kecepatan, ketetapan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Penilaian kualitas pelayanan Administrasi di Kecamatan Budong-Budong antara lain petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Dari segi Jaminan (*Assurance*) pegawai di Kecamatan Budong-Budong belum dapat memberikan jaminan yang pasti terhadap masyarakat namun sudah terbilang cukup berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari ketidakpastian waktu yang diberikan pegawai terhadap pelanggan/pemohon contoh kasus dalam hal pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), sehingga hal tersebut membuat citra yang kurang baik di mata masyarakat.

e. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*emphaty*) dalam menyelesaikan atau mengurus serta memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertiandan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati

memahami masalah dari pihak yang dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpasuan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur dimensi *Empathy* peneliti mendasarkan pada faktor yang menentukan dimana diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dari hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan menunjukkan bahwa sikap empati di Kecamatan Budong-Budong itu sudah baik dimana pegawai sudah memperlihatkan keramahan dan sopan santun yang baik, serta tidak diskriminatif (membeda-bedakan) masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Sehingga hal tersebut menambah nilai tambah bagi kepuasan masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Setiap pelayanan yang diberikan itu tentunya terkadang tidak berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan bahkan dengan adanya masalah-masalah yang sering tiba-tiba terjadi itu mengakibatkan pelayanan menjadi buruk, begitupun dengan pelayanan yang diberikan dalam kantor Kecamatan Budong-budong Kabupaten Mamuju Tengah ini yang dimana pastinya juga masih memiliki berbagai faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut.

a. Faktor Pendukung

Kualitas pelayanan para pegawai di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah memberikan dampak yang cukup positif dalam sistem pelayanan terhadap masyarakat kenyamanan masyarakat. Dimana hal tersebut telah mendukung dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyelesaikan masalah-masalah atau keluhan-keluhan yang sering terjadi dan untuk menyelesaikan hal tersebut dibutuhkan kinerja dan sikap yang kreatif.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara terkait kenyataannya dimana peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan para pegawai di Kantor Kecamatan Budong-Budong itu terbilang cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sistem pelayanan yang diberikan, dimana berdasarkan kenyataannya bahwa semua kebutuhan masyarakat telah diberikan secara baik, baik itu tentang keluhan-keluhan yang sering terjadi dalam pelayanan kepada para konsumen sehingga kemudian para pegawai bergerak secara langsung dalam memenuhinya.

b. Faktor Penghambat

Sebuah pelayanan tentunya tidak hanya memiliki faktor pendukung akan tetapi juga memiliki faktor penghambat yang dapat menghambat jalannya suatu pelayanan sehingga kualitas dan nilainya menjadi berkurang. Seperti halnya dalam pelayanan pegawai di Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah dimana hal ini tentunya juga memiliki beberapa faktor yang membuat jalannya suatu pelayanan menjadi terkendala.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara itu menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Budong-Budong yaitu sarana dan prasarana, yang dimana sarana dan prasarana tersebut meliputi fasilitas fisik perkantoran (komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Kurangnya fasilitas teknologi peralatan dan perlengkapan yang diperlihatkan di Kecamatan berupa komputer untuk pelayanan hanya beberapa unit, tidak adanya wi-fi, kurangnya ruangan ber-AC, *pamflet atau flow chart* dan struktur organisasi yang belum di perbaharui. Sehingga hal tersebut tentunya dapat menghambat proses pelayanan serta mengakibatkan kesulitan dalam memberikan data/dokumen yang akurat.