

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang masalah**

Pelayanan yang dilakukan instansi pemerintah merupakan tugas utama yang harus ditunaikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) sejalan dengan agenda perubahan administrasi yang lazim disebut reformasi birokrasi. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatnya kualitas manusianya. Manusia sebagai faktor memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Merujuk pada UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Pelayanan yang diambil oleh pemerintah sebagai suatu langkah nyata memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat yang dipandang perlu untuk diambil aturan yang

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan aturan pelayanannya dilakukan secara bertahap dengan prioritas banyak atau yang berdampak memberikan nilai tambah bagi kehidupan masyarakat. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Dalam hal ini pelayanan juga dapat dinilai oleh masyarakat apabila pelayanan yang kita lakukan kurang baik maka akan menimbulkan penilaian yang kurang baik dan begitupun sebaliknya.

Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional. Mahmudi mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: a) Satuan kerja/satuan organisasi kementerian; b) Departemen; c) Lembaga pemerintah non departemen; d) Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan, sekretariat negara, dan sebagainya; e) Badan usaha milik negara (BUMN); f) Badan hukum milik negara (BHMN); g) Badan usaha milik daerah (BUMD); dan h) Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat.<sup>3</sup> Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.. Di lain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Agenda perubahan birokrasi untuk memberikan pelayanan kepada publik disebabkan karena aktivitas birokrasi selama ini tidak terlaksana sebagaimana yang diharapkan yaitu pelayanan yang efektif dan efisien. Regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menghendaki pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Dan telah pula ditetapkan 8 arah perubahan untuk efektifnya pelayanan public dalam reformasi birokrasi yaitu menejemen perubahan, penataan peraturan Perundang-undangan, penataan dan penguatan organisasi, penguatan tata laksana, penataan sumber daya manusia, penguatan akuntabiklitas kinerja, pungutan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan

---

<sup>3</sup> Akbar Aswin (2015), *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda* . eJournal Magister Ilmu Administrasi Negara

publik.<sup>4</sup>

Undang-undang No.25 Tahun 2009 Pasal 4 menyatakan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Kantor Kecamatan Medan Amplas merupakan tempat peneliti melakukan penelitian awal, hasil observasi diketahui bahwa kinerja pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang. Salah satunya yaitu pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi di Kecamatan Medan Amplas cenderung lama. Kemampuan pegawai, sarana dan prasarana masih terbatas pada pegawai yang tidak memiliki keahlian dan tanggung jawab, sehingga manajemen pelayanan sering melakukan kesalahan yang seharusnya tidak dilakukan, misalnya tidak mematuhi jam kerja. Sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa kurang puas terhadap pelayanan Kecamatan Medan Amplas.

Disamping sistem pelayanan yang kurang, dalam pra penelitian, peneliti menemukan fakta bahwa terkadang pegawai tidak mendengarkan masyarakat yang menunggu lama dalam proses pendaftaran, sering menunda-nunda pekerjaan, pekerjaan lambat dan pegawai duduk-duduk dan berbicara dengan rekan kerja selama berjam-jam. Pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Amplas tidak berjalan seperti yang diharapkan, padahal

---

<sup>4</sup> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

mereka diamanatkan untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah daerah perlu meningkatkan kinerjanya di segala bidang, karena saat ini pemerintah daerah belum sadar akan pelayanan pemerintah daerah yang transparan, akuntabel, fleksibel, efisien dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah daerah harus lebih agar dapat melayani dengan lebih baik dan memuaskan masyarakat.

Dalam rangka peningkatan strategi pelayanan publik, tentunya dibutuhkan adanya suatu strategi. Hal ini terkait dengan visi, misi, tujuan, sasaran, arah kebijakan, program dan kegiatan pemerintah daerah yang tertuang dalam dokumen rencana strategi (Renstra) menurut Amstrong dalam Cahyani (2003:38) mengatakan bahwa “strategi mungkin dapat didefinisikan sebagai pernyataan mengenai cita-cita organisasi, kemana akan pergi dan secara luas, bagaimana mencapai arah yang dituju”.<sup>5</sup>

Menurut David Osborne dan Plastrik dalam Sedarmayanti (2009) ada lima strategi penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diterapkan pada organisasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang kemudian disebut sebagai “Five C” yaitu : 1) *Core Strategy* (strategi inti); 2) *Consequences Strategy* (strategi konsekuensi); 3) *Customer Strategy* (strategi pelanggan); 4) *Control Strategy* (strategi pengawasan); 5) *Culture Strategy* (strategi budaya).<sup>6</sup>

Jika strategi pelayanan yang dilakukan kurang memuaskan maka akan memunculkan pandangan masyarakat yang negatif, kepuasan masyarakat

---

<sup>5</sup> Amstrong, M. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alih bahasa: Ati Cahyani. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.

<sup>6</sup> Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.

merupakan keberhasilan tersendiri bagi suatu instansi pemerintahan terkhusus bagi instansi yang merupakan pelayanan. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan publik, maka publik akan merasa senang dan puas, sebaliknya apabila kinerja yang dilakukan instansi tidak sesuai maka publik akan merasa kecewa dan tidak puas.

Berdasarkan penilitian yang dilakukan peneliti terdahulu oleh Anita Asriani terkait “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare” Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, hal penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam strategi pelayanan publik di kantor kecamatan ujung kota parepare yang masyarakatnya tidak banyak menggunakan HP android dan tidak hadir nya pejabat yang bersangkutan makanya dijelaskan dalam penelitian sebelumnya bahwa efektivitas di kantor kecamatan ujung kota parepare belum cukup baik.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diketahui strategi yang digunakan Kecamatan Medan Amplas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. 1 Tujuan Sasaran, Strategi Dan Arah Kebijakan Rencana Strategis Kecamatan Medan Amplas 2016-2021**

Tujuan	Sasaran	Strategi	Arah Kebijakan
Mewujudkan birokrasi kecamatan dan kelurahan yang melayani	Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan	Meningkatkan koordinasi dan penyusunan SOP Pelayanan Kantor Kecamatan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat	Peningkatan dukungan Administrasi
		Meningkatkan kesadaran	Peningkatan akses serta

<sup>7</sup> Anita Asriani (2022). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare*. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Parepare.

		masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan	kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan
		Meningktakan jumlah armada dan akses Pengangkutan sampah	Peningkatan kinerja penanganan sampah
	Meningkatnya Kinerja dan dukungan manajemen perkantoran	Meningkatkan kualitas SDM PNS dan apatur pemerintah Kecamatan, Desa dan Kelurahan	Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur kecamatan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
Meningkatkan Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kecamatan	Meningkatnya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta pemerintah umum	Mengefektifkan komunikasi dengan forum koordinasi Pimpinan Daerah	Peningkatakan Koordinasiantara masyarakat dan muspika Kecamatan Medan Amplas
		Meningkatkan toleransi dan suasana harmonis diantara umat beragama	Program pelaksanaan kegiatan keagamaan dan hari-hari besar
		Mendorong tumbuhnya pemuda pelopor dalam pembangunan kota	Pembinaan dan Pemberdayaan kelembagaan pemuda
		Meningkatkan peran serta Lembaga masyarakat dalam pembangunan kecamatan	Peningkatan Koordinasi dengan Lembaga Masyarakat yang ada dikecamatan

(Sumber : Renstra Kecamatan Medan Amplas)

Mengingat pentingnya pelayanan yang harus diberikan oleh pegawai Kecamatan Medan Amplas kepada masyarakat dan dari hasil pengamatan sebelumnya yang penulis lakukan tersebut serta perlu dilakukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu akan tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya. Dengan Undang-undang No.25 Tahun 2009 sebagai acuan

dalam penelitian ini. Maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan?
2. Kendala apa yang Mempengaruhi Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan?
3. Apakah Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan sudah mengimplementasikan UU No 25 Tahun 2009?

## **1.3 Tujuan dan Mafaat Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan.
2. Untuk mengetahui kendala yang mempengaruhi strategi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan.
3. Untuk mengetahui Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan apakah sudah mengimplementasikan UU No 25 Tahun 2009.



Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yaitu sebagai berikut Manfaat Teoritis :

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan terhadap objek yang sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Kecamatan Medan Amplas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi instansi tersebut tentang strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan mengenai strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan dan untuk mengembangkan strategi pelayanan publik.

3. Manfaat Akademik

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan dan referensi untuk Universitas Islam Sumatera Utara dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan strategi pelayanan publik.

## **1.4 Kerangka Teori**

### **1. Teori Kebijakan**

Carl J Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino Mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.<sup>8</sup>

### **2. Teori Strategi**

Bryson dalam Kurniawan (2005:30) mengemukakan bahwa “Strategi merupakan salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi untuk membantu dan memecahkan masalah terpenting yang mereka hadapi. Dengan strategi, organisasi dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar”.<sup>9</sup>

### **3. Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya

---

<sup>8</sup> Leo Agustino, Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Bandung: Afabeta, 2008), 7.

<sup>9</sup> Kurniawan, Agung, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta

tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>10</sup> Seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 4. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik

Menurut Osborne dalam buku Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana (2016 : 224) yang berjudul *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*: mengemukakan lima strategi peningkatan pelayanan publik<sup>11</sup>, yaitu sebagai berikut:

a). Strategi Inti (*Core Strategy*)

*Core strategy* bertujuan memperjelas visi dan misi organisasi sebagai pedoman jangka panjang, akan kemana sebuah organisasi diarahkan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta memerhatikan perkembangan lingkungannya.

b). Strategi Konsekuensi (*Consequences Strategy*)

*Consequences strategy* bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat diantara penyelenggara pelayanan public yang lain.

c). Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*)

---

<sup>10</sup> Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

<sup>11</sup> Kasivornis Lase, (2021). *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan*. Skripsi Universitas Medan Area. Diterbitkan

*Customer Strategy* bertujuan untuk menciptakan sistem pelanggaran pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

d). Strategi Pengawasan (*Control Strategi*)

*Control Strategi* bertujuan untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai sebagai pelayanan masyarakat.

e). Strategi Budaya (*Culture Strategy*)

*Culture Strategy* bertujuan untuk mengubah budaya yang dapat menghalangi kearah suatu perubahan. Dengan kata lain budaya yang berorientasi pada status quo harus dapat dirubah menjadi budaya yang terbuka terhadap suatu perubahan. Untuk melakukan perubahan budaya seseorang atau lembaga organisasi memang bukan pekerjaan yang mudah. Karena budaya merupakan hasil interksi dari suatu pengalaman dengan emosi dan akal sehat yang sudah tertanam sejak orang itu lahir kedunia, tetapi sudah merupakan keharusan untuk melakukan perubahan.

### **1.5 Kerangka Berpikir**

Menurut Sugiyono (2018 : 60) mengemukakan bahwa :“Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting.”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.

Pelayanan publik yang bagus akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap Pemerintah Kecamatan Medan Amplas yang berujung pada terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan dan pengakuan bahwa pemerintah Kecamatan ada untuk masyarakat. Sebaliknya pelayanan publik yang kurang bagus akan mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kecamatan sehingga rentan timbulnya konflik dalam masyarakat itu sendiri karena masyarakat berpikir bahawa pemerintah Kecamatan tidak mengetahui kebutuhan masyarakat. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana upaya-upaya yang dilakukan pemerintah kecamatan dan juga hambatan apa saja yang timbul dalam mengaplikasikan dan meningkatkan pelayanan publik dalam perspektif Undang-undang No 25 Tahun 2009, sehingga kebutuhan masyarakat akan keberadaan pemerintah kecamatan dapat terpenuhi.



**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran**

## **1.6 Metode penelitian**

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang tidak dinyatakan dalam bentuk angka. Melainkan data yang dinyatakan dalam bentuk kata dan kalimat, uraian atau bacaan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan diteliti.<sup>13</sup>

Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti dengan penjelasan secara terperinci tentang permasalahan yang berhubungan dengan teori dan data yang ada, sehingga mendapat suatu kesimpulan.<sup>14</sup>

Permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan.

### **1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana sebuah penelitian akan dilaksanakan. Adapun Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kecamatan Medan Amplas tepatnya di Jl. Garu III No.111 A, Harjosari I, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara 20226. Waktu penelitian dilakukan pada bulan 03 Maret sampai 06 Juni 2023.

### **1.6.2 Informan penelitian**

Informan atau narasumber merupakan peranan dari seorang narasumber atau seorang informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang

---

<sup>13</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers,2008), hlm. 99

<sup>14</sup> Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group.

tertentu yang memiliki nilai dalam menguasai persoalan yang ingin diteliti dan mempunyai keahlian dalam berwawasan cukup. atau peneliti dapat memperoleh data dengan melakukan wawancara. Penentuan informan atau subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu untuk mencapai tujuan penelitian.<sup>15</sup> Informan tersebut adalah seseorang yang mengetahui informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta, serta mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Dengan demikian yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 3 orang dengan karakteristik berikut ini.

**Tabel 1. 2 Daftar Informan**

No	Nama	Keterangan
1.	Andry Febriansyah, S.STP., M.AP	Sekretaris Camat
2.	Muhammad Habib	Masyarakat
3.	Muhammad Ridwan	Masyarakat

### 1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>16</sup>

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

<sup>15</sup> Sugiyono.(2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

<sup>16</sup>Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alphabet .

### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. Menurut Sugiyono mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi, observasi terang-terangan dan tersamar, dan observasi yang tak bestruktur. Penelitian ini termasuk kedalam observasi partisipatif, dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.<sup>17</sup>

### 2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. wawancara juga dapat diartikan sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu. penelitian ini menggunakan. Menurut Sujarweni (2015;31) proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.<sup>18</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

---

<sup>17</sup>Sugiyono (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

<sup>18</sup> Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.



Dalam data dokumentasi ini sangat berperang penting dalam penelitian dokumentasi sebagai bukti bahwa kita benar-benar telah melakukan penelitian ini.

#### **1.6.4 Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data yang diperoleh, peneliti akan menggunakan teknik analisis secara deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk kata-kata lisan maupun tulisan. Teknik ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta dan data-data yang diperoleh serta hasil-hasil penelitian baik dari hasil studi lapangan maupun studi literatur untuk kemudian memperjelas gambaran hasil penelitian.

Milles and Huberman menggunakan beberapa tahap dalam menganalisis data yang merupakan hasil wawancara dari para informan, dokumentasi, hasil observasi, yaitu: <sup>19</sup>

- a. *Reduksi data*, yaitu data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal penting.
- b. *Display data*, yaitu penyajian data yang sudah tereduksi untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
- c. *Verification data*, yaitu penarikan kesimpulan data verifikasi. Namun, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan

---

<sup>19</sup> Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The qualitative researcher's companion*. sage.

berubah apabila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

### **1.7 Sistematisa Penulisan**

Dalam penulisan laporan skripsi ini, sistematika penulisan terdiri dari atas 5 (lima) bab yang masing-masing bab diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teori, Kerangka Konsep, Defenisi Operasional, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : URAIAN TEORI**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berisi landasan teori yang dipakai sebagai acuan dalam menganalisis Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan.

#### **BAB III : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang : Tinjauan umum kantor kecamatan medan amplas kota medan.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Adapun yang diuraikan dalam bab ini yaitu berisi tentang pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan meliputi pembahasan mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Medan Amplas Kota Medan juga merupakan jawaban dari rumusan masalah.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari: kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Kebijakan Publik

##### 2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik

Carl J Federick Mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.<sup>20</sup>

Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan publik yaitu: "*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*". (Kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Menurut Dye, apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, maka tentunya ada tujuannya, karena kebijakan publik merupakan "tindakan" pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, inipun merupakan kebijakan publik, yang tentunya ada tujuannya.<sup>21</sup>

##### 2.1.2 Jenis Kebijakan Publik

Jenis kebijakan publik menurut James E. Anderson (1970) ada 4 yaitu :

1) *Substantive and Procedural Policies.*

a. *Substantive Policy.*

Suatu kebijakan dilihat dari substansi masalah yang dihadapi oleh pemerintah.

---

<sup>20</sup> Leo Agustino, Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Bandung: Afabeta, 2008), 7.

<sup>21</sup> Nadia Sasmita (2013). *Pengertian, Jenis-Jenis dan Tingkat-tingkat Kebijakan Publik*. Academia.edu

b. *Procedural Policy.*

Suatu kebijakan dilihat dari pihak-pihak yang terlibat dalam perumusannya (*Policy Stakeholders*).

2) *Distributive, Redistributive, and Regulatory Policies.*

a. *Distributive Policy.*

Suatu kebijakan yang mengatur tentang pemberian pelayanan/keuntungan kepada individu-individu, kelompok-kelompok, atau perusahaan-perusahaan.

b. *Redistributive Policy*

Suatu kebijakan yang mengatur tentang pemindahan alokasi kekayaan, kepemilikan, atau hak-hak.

c. *Regulatory Policy.*

Suatu kebijakan yang mengatur tentang pembatasan/ pelarangan terhadap perbuatan/tindakan.

3) *Material Policy.*

Suatu kebijakan yang mengatur tentang pengalokasian/penyediaan sumber-sumber material yang nyata bagi penerimanya. Contoh: kebijakan pembuatan rumah sederhana.

4) *Public Goods and Private Goods Policies.*

a. *Public Goods Policy.*

Suatu kebijakan yang mengatur tentang penyediaan barang-barang/pelayanan-pelayanan oleh pemerintah, untuk kepentingan orang banyak

*b. Private Goods Policy.*

Suatu kebijakan yang mengatur tentang penyediaan barang-barang/pelayanan oleh pihak swasta, untuk kepentingan individu-individu (perorangan) di pasar bebas, dengan imbalan biaya tertentu.<sup>22</sup>

## **2.2 Strategi**

### **2.2.1 Definisi Strategi**

Siagian menyatakan bahwa strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.<sup>23</sup> Selanjutnya menurut David, strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai.<sup>24</sup>

Strategi merupakan aktivitas tertinggi yang biasanya disusun oleh dewan direksi dan dilaksanakan oleh pimpinan serta tim eksekutif organisasi tersebut. Strategis memberikan arahan menyeluruh untuk organisasi dan terkait erat dengan bidang perilaku organisasi.<sup>25</sup>

Menurut Johnson and Scholes, Strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang, untuk memenuhi kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pemangku

---

<sup>22</sup> Nadia Sasmita (2013). *Pengertian, Jenis-Jenis dan Tingkat-tingkat Kebijakan Publik* . Academia.edu

<sup>23</sup> Akbar Aswin (2015), *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda* . eJournal Magister Ilmu Administrasi Negara.

<sup>24</sup> Ni Ketut Riani (2021), *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik* . Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11)

<sup>25</sup> Imam Fachruddin (2018), *Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri*. *Mediasosian*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, 2(1)

kepentingan.<sup>26</sup>

Dari beberapa uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian strategi adalah hal-hal yang dilakukan sebuah perusahaan/organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.2.2 Strategi Peningkatan Pelayanan Publik**

Menurut Osborne dalam buku Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana (2016 : 224) yang berjudul *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*: mengemukakan lima strategi peningkatan pelayanan publik<sup>27</sup>, yaitu sebagai berikut:

a). Strategi Inti (*Core Strategy*)

*Core strategy* bertujuan memperjelas visi dan misi organisasi sebagai pedoman jangka panjang, akan kemana sebuah organisasi diarahkan dengan memperhatikan berbagai aspek yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta memerhatikan perkembangan lingkungannya.

b). Strategi Konsekuensi (*Consequences Strategy*)

*Consequences strategy* bertujuan untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat diantara penyelenggara pelayanan public yang lain.

c). Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*)

---

<sup>26</sup> Ja'far Nasution, (2018), *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidempuan*. At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, 4(1)

<sup>27</sup> Kasivornis Lase, (2021). *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sihareo Kecamatan Somambawa Kabupaten Nias Selatan*. Skripsi Universitas Medan Area. Diterbitkan

*Customer Strategy* bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

d). Strategi Pengawasan (*Control Strategi*)

*Control Strategi* bertujuan untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai sebagai pelayanan masyarakat.

e). Strategi Budaya (*Culture Strategy*)

*Culture Strategy* bertujuan untuk mengubah budaya yang dapat menghalangi kearah suatu perubahan. Dengan kata lain budaya yang berorientasi pada status quo harus dapat dirubah menjadi budaya yang terbuka terhadap suatu perubahan. Untuk melakukan perubahan budaya seseorang atau lembaga organisasi memang bukan pekerjaan yang mudah. Karena budaya merupakan hasil interksi dari suatu pengalaman dengan emosi dan akal sehat yang sudah tertanam sejak orang itu lahir ke dunia, tetapi sudah merupakan keharusan untuk melakukan perubahan.

## **2.3 Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Definisi Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Menurut Moenir, Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan



melalui aktivitas orang lain yang langsung.<sup>28</sup> Selanjutnya menurut Supriyanto dan Sugiyanti, “pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain”.<sup>29</sup>

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association* seperti dikutip oleh Cowell 1988 bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan suatu kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>30</sup> Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>31</sup>

### 2.3.2 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Lembaga Administrasi Negara pada dasarnya terdapat dua paradigma dalam pelayanan publik pertama adalah paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada pengelola pelayanan. Paradigma ini lebih bersifat birokratis, direktif, dan hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan pimpinan/organisasi pelayanan itu sendiri. Paradigma ini banyak mendapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan karena kurang memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanannya. Masyarakat sebagai pengguna

---

<sup>28</sup> Muhammad Furqoni (2014) , *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo* . Publika, 2(3)

<sup>29</sup> Akbar Aswin (2015), *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda* . eJournal Magister Ilmu Administrasi Negara

<sup>30</sup> Rikka Septiandini (2020), *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi* . JPASDEV Journal of Public Administration and Sociology of Development, 1(2)

<sup>31</sup> Ja'far Nasution, (2018), *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidempuan*. At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, 4(1)

layanan tidak memiliki kemampuan apapun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelola pelayanan.

Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan, pengelola harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani. Paradigma kedua merupakan paradigma yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu paradigma pelayanan publik yang terfokus berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (*customer drivengovernment*).<sup>32</sup>

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>33</sup> Mahmudi mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>34</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktivitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu.

---

<sup>32</sup> Imam Fachruddin (2018), *Strategi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. Mediasosian*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, 2(1)

<sup>33</sup> Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

<sup>34</sup> Kamaruddin Sellang. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. (Rappang, 2019)

### 2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk–Bentuk Pelayanan Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:<sup>35</sup>

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan.
4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Jenis-jenis Pelayanan Publik Adapun jenis-jenis pelayan publik berdasarkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :<sup>36</sup>

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan.
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik

---

<sup>35</sup> Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

<sup>36</sup> Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003

termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.

- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

#### **2.3.4 Azas dan Tujuan Pelayanan Publik**

Azas dan Tujuan Pelayanan Publik Menurut Moenir ada beberapa bentuk-bentuk layanan, yaitu :<sup>37</sup>

- 1) Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan.
- 2) Layanan melalui tulisan Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dalam segi jumlah tetapi dalam segi perannya.
- 3) Layanan bentuk perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut

---

<sup>37</sup> Akbar Aswin (2015), *Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda* . eJournal Magister Ilmu Administrasi Negara

sangat menentukan terhadap hasil perubuatan atau pekerjaan.

Menurut Mahmudi dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan yaitu<sup>38</sup> :

- a) *Transparansi*, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) *Kondisional*, yaitu pemberiayan pelayan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) *Partisipatif*, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) *Tidak diskriminatif* (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f) *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

---

<sup>38</sup> Kamaruddin Sellang. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. (Rappang, 2019)

### 2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri PEMBERDAYAAN Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:<sup>39</sup>

- 1) Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain kesederhanan, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- 2) Waktu penyelesaian ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing.
- 3) Biaya pelayanan atau tariff pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
- 4) Produk layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, ruang tunggu, tempat beribadah, toilet, dan lain-lain. Serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

---

<sup>39</sup> Keputusan Menteri PEMBERDAYAAN Aparatur Negara No.63 tahun 2003

### 2.3.6 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:<sup>40</sup>

1) Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.

2) Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.

3) Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4) Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.

5) Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan

---

<sup>40</sup> Ni Ketut Riani (2021), *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11)

### 2.3.7 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:<sup>41</sup>

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk layanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik meberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

---

<sup>41</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003



7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **2.4 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negaradan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>42</sup> Undang-undang tahun 2009 merupakan undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Indonesia, undang-undang ini disahkan pada tanggal 18 tahun 2009.

---

<sup>42</sup> Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Adapun kebijakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah. Sehingga menciptakan adanya pelayanan yang prima pada setiap instansi pemerintah dan memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan public.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat 62 Pasal. Terkait dengan pembahasan tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini peneliti mengangkat dasar hukum perundang-undangan tentang pelayanan publik pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 lebih spesifiknya pada Pasal 4, yaitu membahas tentang Asas-asas pelayanan publik yang harus ada didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut bunyi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4:

- a. Asas kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Asas kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga) dan pemberi pelayanan (kabupaten).
- c. Asas kesamaan hak berarti pemberian pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi layanan maupun penerima pelayanan.

- e. Asas keprofesionalan berarti setiap pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Asas partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Asas persamaan kelakuan / tidak diskriminatif berarti dalam pelayanan setiap warga masyarakat berhak mendapat pelayanan yang adil.
- h. Asas keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi.
- i. Asas akuntabilitas berarti proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.
- k. Asas ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan dengan cepat, mudah, dan terjangkau sesuai standar pelayanan.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik