

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan survei kepuasan masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam pedoman ini. Oleh karena itu, peraturan ini dipandang untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.¹

Aparatur adalah segala aspek administrasi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan Negara atau pemerintahan, sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Adapun beberapa aspek administrasi yang cukup penting adalah administrasi organisasi dan kepegawaian.

Aparatur adalah keseluruhan pejabat Negara yang atau organ pemerintah yang bertugas melaksanakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan kewajiban sebagai tanggung jawab yang dibebankan oleh Negara kepadanya.

¹Surjadi, H, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama Bandung

Ada dua istilah yang memiliki makna yang hampir sama akan tetapi penggunaannya sering dipertukarkan dan dianggap sama dalam pembicaraan sehari-hari yaitu istilah aparat dan aparatur. Istilah aparat memiliki pengertian yang lebih umum yang meliputi alat atau perlengkapan untuk mencapai tujuan tertentu, sementara itu istilah aparatur lebih khusus ditunjukkan untuk menyebut perangkat atau alat Negara dan pemerintah yang bertugas dan bertanggung jawab melaksanakan urusan Negara dan pemerintahan, contohnya pegawai Negara sipil yang bertugas untuk kepentingan Negara dan pelayanan pada masyarakat.²

Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi Serta tata kerja Kecamatan Kabupaten Deli Serdang bahwa untuk memenuhi maksud diatas, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Deli Serdang³

Sebagai seorang kepala kecamatan, Camat adalah merupakan seorang pemimpin bagi aparatur dan masyarakat dalam wilayah kecamatan, maka yang mana akan melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai seorang pemimpin. Kepemimpinan camat sangat berpengaruh terhadap proses bekerjanya suatu sistem dari kamponen-komponen (kinerja aparatur pemerintah kecamatan) dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan sehingga akan terwujud suatu kualitas kerja yang akan dicapai. Deli Tua merupakan salah satu Kecamatan di kabupaten Deli Serdang, yang mempunyai kesamaan fungsi dengan kecamatan - kecamatan yang lainnya yakni, salah satunya pelayanan kepada masyarakat. Dari pengamatan awal penulis di Kecamatan Deli Tua. Kinerja aparatur Pemerintahan Kecamatan belum maksimal terlihat dari beberapa keluhan dari beberapa masyarakat mengenai pelayanan masyarakat terutama pelayanan administrasi, aparatur belum begitu memahami mengenai pelaksanaan tertib administrasi.

²*Pelayanan Publik*, Kabupaten Jeneponto , Tahun 2018

³Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi , Tugas dan fungsi Serta tata kerja*Kabupaten Deli Serdang*.

Penulis juga melihat aparatur pemerintah Kecamatan Deli Tua kurang mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja yang tidak mampu diperbaiki oleh pemerintah kelurahan, sehingga beberapa konflik kecil seperti adu mulut dengan masyarakat tidak terelakkan.

Selain dari hal-hal diatas penulis juga melihat pihak Kecamatan tidak peka terhadap fenomena-fenomena yang ada dilapangan, camat yang dilegitimasi menjalankan undang-undang seharusnya membina kinerja aparatur pemerintahan Kecamatan Deli Tua dalam rangka meningkatkan kinerja mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya. Supervise atau pengarahan serta pengendalian dari pihak kecamatan kepada pemerintah kelurahan tidak maksimal, camat jarang memberikan pengarahan langsung kepada aparat walaupun ada hanya dilakukan pada saat-saat tertentu saja menyebabkan pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan tidak terarah dengan baik. Maka dari inilah diharapkan camat memberikan bimbingan, supervisi memfasilitasi serta menjadi konsultan bagi aparatur pemerintahan kelurahan, apabila mereka membutuhkan sesuai dengan amanat dari peraturan pemerintah. Sehingga berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut maka penulis merasa tertarik untuk mengambil topik penelitian dengan menekankan pada *Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang*.⁴

⁴Surjadi. H, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama Bandung

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah adalah tujuan dari sebuah tulisan ilmiah agar fokus terhadap pembahasan tertentu. Dengan kata lain rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya yang dapat berupa fakta atau kebenaran dengan cara melakukan penelitian atau mengumpulkan data. Sugiyono mengatakan bahwa setiap penelitian yang akan dilakukan hanya berangkat dari masalah walaupun diakui hanya memilih masalah penelitian sering menjadi hal yang paling penting sulit dalam proses penelitian.

Dari uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua ?
2. Apa Yang Menjadi Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Strategi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua
2. Untuk Mengetahui Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Pembinaan Aparatur Pemerintah Kecamatan Deli Tua

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai referensi ataupun karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan tentang pelayanan administrasi.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Kantor Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang Sebagai Informasi dan Masukan Dalam Gerakan Deli Serdang Membangun (GDSM) dan Berseri.
- b. Bagi Masyarakat hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan membantu dalam mendapatkan pelayanan yang baik khususnya dalam Gerakan Deli Serdang Membangun (GDSM) Dan Berseri.
- c. Bagi Penulis untuk menambah pengetahuan serta pengalaman sebagai bekal terjun ke masyarakat, dan memahami teori/konsep tentang Kualitas pelayanan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

Setelah masalah penelitian dapat dirumuskan, maka langkah selanjutnya yang dilakukan dalam proses penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian.⁶ Teori-teori yang mendasari ini adalah :

2.1 Teori Penelitian

Untuk menjawab masalah penelitian, maka penelitian ini diperlukan teori-teori terkait dengan pelayanan termasuk kualitas pelayanan dan indikator pelayanan. Adapun teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori Servqual dari Zeithaml (2000)⁵, mengemukakan bahwa ada lima indikator utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu dengan berupa kehandalan (*Reability*), tanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), serta bukti langsung (*Tangible*).

- a. Reability atau kehandalan yaitu, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Responsiveness atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

⁵Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta, 2012. Hal. 75.

- c. Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu, pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
- d. Empathy yaitu, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan berupa memahami keinginan pelanggan.
- e. Tangible atau bukti fisik yaitu, kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan

2.1.1 Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti "Seni dan Jenderal". Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.⁶

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.⁷

⁶Syafi'i Antoni, *Bank Syariah dan Teori ke Praktek*, Cet.1 (Jakarta:Gema Insani,2001),hal,153

⁷Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Cet,Ke-II* (Yogyakarta:Andi,2000) hal: 17

Menurut Alfred Chandler yang dikutip Ismail Sholihin mengatakan bahwa, strategi adalah penentuan tujuan jangka panjang suatu perusahaan dan penempatan program tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tujuan-tujuan.⁸

Menurut Griffin (2000) yang dikutip Emi dan Kurniawan mengatakan bahwa strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi.⁹

Strategi menurut Purnomo Setiawan berasal dari bahasa Yunani “Strategos” diambil dari kata stratos yang berarti militer artinya memimpin. Jadi strategi dalam konteks awalnya ini diartikan sebagai general ship¹⁰ yang artinya sesuatu yang dilakukan pemimpin itu harus bisa menyusun rencana dengan baik agar sesuatu yang dikerjakan bisa tercapai sesuai yang telah direncanakan.

a. Tipe- tipe Strategi

Pada dasarnya setiap sebuah organisasi yang mempunyai strategi dimanfaatkan untuk dapat mencapai suatu tujuan di organisasi yang sudah ada atau yang sudah direncanakan. Jenis-jenis strategi yang digunakan dalam sebuah organisasi tidak semua sama karena ada beberapa strategi yang digunakan sesuai dengan tujuan yang telah resmi. Terdapat sebagian jenis strategi yang digunakan dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah diresmikan. Salusu, mengatakan dalam strategi ada beberapa tipe-tipe strategi yang digunakan dalam sebuah organisasi, antara lain:¹¹

1. Corporate Strategy (Strategi Organisasi) Strategi ini menjelaskan dengan bagaimana tujuan, nilai-nilai, formulasi misi, serta inisiatif-inisiatif formulasi strategi baru. Pembatasan-pembatasan dibutuhkan, supaya mengetahui apa yang dilakukan serta untuk apa strategi itu digunakan.

⁸Ismail Solihin, *Manajemen Strategi*, (Jakarta:Erlangga,2012) hal,24.

⁹Ernie Tisnawati Sule. Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenadamedia Group,2005),hal,132.

¹⁰Setiawan Hari Purnomo, *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar* (Jakarta: LP FE-UI.1999). [\(29desember2008\)](https://books.google.co.id)

¹¹ Saputra,Aldi.dan Novianta, Rulandari. ”Analisis Startegi Peningkatan Penerimaan Pajak Hiburan Pada Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta Tahun 2019”. *Jurnal Pajak Vokasi(JUPASI)* .1(2020):14-15.

2. Program Strategy (Strategi Program) Dalam Strategi ini lebih memberi tinjauan pada implikasi-implikasi strategi dari beberapa program tertentu yang mampu di kira-kira apa bagaimana akibatnya apabila suatu program tertentu dilaksanakan ataupun diperkenalkan (apa akibatnya untuk sasaran organisasinya).
3. Resource Support Strategy (Strategi Pendukung Sumber Daya) Strategi ini dalam mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya esensial yang ada serta berguna untuk meningkatkan mutu kinerja sebuah organisasi. Sumber daya itu dapat berbentuk tenaga, keuangan, teknologi serta sebagainya.
4. Institutional Strategy (Strategi Kelembagaan) Fokus dari strategi institutional ialah meningkatkan keahlian organisasional guna dalam melakukan inisiatif-inisiatif strategi yang telah direncanakan.

b. Manfaat Strategi

Suatu strategi dibuat dalam suatu organisasi pasti saja mempunyai khasiat guna organisasi tersebut, baik itu menyangkut tentang bagaimana organisasi dapat berjalan, tumbuh menampilkan perkembangan ke arah yang positif, sanggup bertahan terlebih lagi sanggup untuk menjadi suatu zona organisasi yang unggul dibanding organisasi yang lain. Oleh sebab itu, Dirgantoro membagikan sebagian arti dari strategi berikut ini:¹²

1. Selaku fasilitas guna mengkomunikasikan tujuan organisasi serta memastikan jalur mana yang wajib ditempuh untuk mencapai tujuan.
2. Guna tingkatan keuntungan organisasi meski peningkatan keuntungan organisasi bukan secara otomatis dengan mempraktikkan strategi.
3. Menopang mengidentifikasi, memprioritaskan serta mengeksploitasi kesempatan.
4. Mempersiapkan pemikiran terhadap manajemen problem.
5. Menggambarkan framework untuk tingkatan koordinasi serta kontrol terhadap kegiatan.
6. Meminimumkan pengaruh serta pergantian.

¹² Dirgantoro, C. (2001). Manajemen Strategik : Konsep Kaus, dan Implementasi. Jakarta: Grasindo, h. 7.

7. Membolehkan keputusan utama untuk menunjang tujuan yang diresmikan.
8. Mengizinkan alokasi waktu serta sumber energi yang efisien.
9. Menopang sikap yang lebih terintegrasi.

c. Manajemen Strategis

Manajemen strategis merupakan sebuah sistem sebagai satu kesatuan yang saling berhubungan dari beberapa komponen yang ada dan saling mempengaruhi serta bergerak serentak secara bersama-sama menuju arah yang sama.¹³ Manajemen strategi dapat menjadikan sebuah organisasi untuk dapat mengimplementasikan strategi baik nya melalui perencanaan program, proses anggaran sistem manajemen dan prosedur program dan proyek. Proses manajemen strategi secara umum menurut Yunus dapat dicapai melalui tiga langkah yang terdiri dari:¹⁴

- 1) Perumusan Strategi (Formulating Strategy) Formulasi strategi berisi tentang mengembangkan visi dan misi yang telah dibuat, guna mengidentifikasi peluang-peluang serta ancaman-ancaman dari luar organisasi, dalam menetapkan tujuan-tujuan (sasaran-sasaran) jangka panjang, dan dapat menghasilkan strategistrategi tertentu untuk dijalankan.
- 2) Implementasi Strategi (Implementing Strategy) Implementasi strategi diadakan supaya mampu menetapkan sasaransasaran per-tahun, menetapkan kebijakan-kebijakan yang sebelumnya direncanakan, memotivasi dan mengalokasikan sumber daya supaya strategi yang ada dapat dirumuskan dan dilaksanakan.
- 3) Evaluasi (Evaluating) Evaluasi strategi yakni tahapan terakhir dalam suatu manajemen strategi. Evaluasi strategi adalah alat untuk mendapatkan informasi kapan strategi belum dapat berjalan. Sehingga dapat disimpulkan jika, manajemen strategis merupakan sesuatu perencanaan yang mencakup pengambilan keputusan, formulasi visi-misi, penerapan sesuatu rencana guna meraih tujuan yang sudah diresmikan dan penilaian

¹³ Sugiarti,E.,Supratikta,H.dan Catio,M.(2022).Manajemen Strategi.Pamulang:Unpam Press,h.29.

¹⁴ Yunus,E.(2016).Manajemen Strategis.Yogyakarta:Andi Offset,h.14.

hasil pengimplementasian dari rencana ataupun kebijakan yang sudah diresmikan.

Implementasi strategi merupakan proses di mana manajemen mewujudkan strategi serta kebijakannya dalam kegiatan melalui pengembangan program, anggaran serta prosedur. Untuk mengimplementasikan suatu strategi, industri membutuhkan rumusan program, anggaran yang hendak membiayai penerapan program, serta prosedur untuk membenarkan program berjalan semacam yang diharapkan.

Menurut Hunger dan Thomas Wheelen (2003) di dalam manajemen strategi, terdapat suatu proses. Proses menunjukkan input yang dimasukkan demi pencapaian tujuan organisasi yang harus diproses dan dikendalikan atas dasar output (realisasi) yang disesuaikan dengan apa yang diinginkan/diharapkan oleh organisasi. Teori Manajemen Strategi ini menjelaskan secara detail dan sistematis kegiatan manajemen strategi yang terdiri dari pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi, dan evaluasi yang secara detail sebagai berikut :¹⁵

1. Pengamatan lingkungan, yaitu tahap dimana pimpinan perlu menyadari bahwa organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungannya. Perjalanan organisasi dipengaruhi oleh suatu peristiwa, perkembangan, dan perubahan yang terjadi pada lingkungannya. Perubahan tersebut bisa berasal dari luar organisasi atau faktor eksternal dan dari dalam organisasi atau faktor internal. Pengamatan lingkungan terdiri dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal.
2. Perumusan strategi, yaitu tahap pengambilan keputusan mengenai alternatif strategi yang akan dipilih oleh organisasi. Strategi yang dipilih merupakan hasil dari pengamatan lingkungan yang telah dilakukan sebelumnya. Proses perumusan strategi terdiri dari penetapan misi, sasaran, kebijakan dan strategi.

¹⁵ Wheelen, J.D. (2003). Manajemen Strategi. Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, h.9-12.

3. Implementasi strategi, yaitu pelaksanaan strategi yang telah dirumuskan atau direncanakan. Proses implementasi strategi adalah program, anggaran dan prosedur.
4. Evaluasi dan pengendalian, yaitu proses membandingkan kinerja dan hasil yang diinginkan dan memberikan umpan balik yang diperlukan bagi pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil-hasil yang diperoleh dan mengambil tindakan perbaikan bila diperlukan. Proses evaluasi terdiri dari pengukuran kinerja dan standar kinerja.

2.1.2 Teori Peningkatan

Menurut Adi D K dalam kamus bahasanya istilah peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti berlapis-lapis dari sesuatu yang tersusun sedemikian rupa, sehingga membentuk suatu susunan yang ideal, sedangkan peningkatan adalah kemajuan dari seseorang dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa. Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk memajukan sesuatu ke suatu arah yang lebih baik lagi dari pada sebelumnya.¹⁶

2.1.3 Teori Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia para pelayanan harus memahami dengan baik bahwa pelayanan harus dilakukan dengan baik agar apa dibutuhkan dapat memutuskan.

¹⁷Menurut Kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu:

¹⁶Adi, D K. (2001). *Kamus Praktis Bahasa Indonesia*. Surabaya: Fajar Mulya

¹⁷Lijan Poltak Sinambela, *Referensi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),hal.3.

perihal cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan.¹⁸

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.¹⁹

Manusia diciptakan sebagai makhluk sebagai makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri manusia memerlukan bantuan dari orang lain yang dapat berupa pelayanan yang baik. Pelayanan yang dimaksudkan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya yang dapat berupa barang ataupun jasa. Dalam buku Djaenuri pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.²⁰ Kata dasar "Pelayanan" menurut Pasolong, didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.²¹ Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²² Definisi lain Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong 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 tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

¹⁸Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hal, 12233.
^a2014), hal, 135.

¹⁹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hal, 12233.

²⁰ Djaenuri. (1998). *Sistem Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta, h. 15.

²¹ Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta, hal. 85.

²² Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, Hal. 223.

Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.²³ Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah tugas dan tanggung jawab dari pemerintah, sehingga pelayanan tersebut disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh instansi pemerintahan demi tercapainya kemakmuran dan kesejahteraan. Dalam perkembangannya pelayanan publik sangat erat hubungannya antara pemerintah dan masyarakat, dimana pemerintah mempunyai tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat yang dapat berupa barang ataupun jasa yang sudah menjadi hak masyarakat.

a. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,

²³ Sinambela dan Poltak, Lijan. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Akasara, Hal. 14.

2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

b. Standart Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan 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 kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen dalam Sinambela (2010), secara teoritis tujuan pelayanan publik

pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :²⁴

- 1) Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.2 Penelitian Terdahulu

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

1. Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang adalah salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Magelang yang aktifitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif. Penelitian ini membahas mengenai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah

²⁴ Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011).Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara,h.6.

bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang. Peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah suatu keharusan seorang aparat pemerintah. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sejatinya berpedoman pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara. Kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Mertoyudan dilakukan dengan 3 cara yaitu, meningkatkan SDM aparatur, meningkatkan sarana dan prasarana dan membuat kebijakan yang menunjang pelayanan publik..²⁵

2. Sebagai seorang kepala kecamatan, Camat adalah merupakan seorang pemimpin bagi aparatur dan masyarakat dalam wilayah kecamatan, yang mana dalam melaksanakan fungsinya sebagai seorang pemimpin. Kepemimpinan camat sangat berpengaruh terhadap proses bekerjanya suatu sistem dari kamponen-komponen (aparatur pemerintah kelurahan dan kecamatan) dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan sehingga akan terwujud suatu kualitas kerja yang akan dicapai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peran Camat dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan. Penelitian ini berbentuk kualitatif yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Kinerja aparat Kelurahan belum maksimal terlihat dari beberapa keluhan dari beberapa masyarakat mengenai pelayanan masyarakat terutama pelayanan administrasi, aparat belum begitu memahami mengenai pelaksanaan tata tertih administrasi, aparat juga kurang mampu menyelesaikan

²⁵<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/35578/L.%20NASKAH%20PUBLIKASI.pdf?sequence=12&isAllowed=y>

permasalahan pelayanan publik, selain itu pihak kecamatan juga tidak peka I terhadap fenomena-fenomena yang ada dilapangan, camat lebih jarang memberikan pencerahan, sehingga menyebabkan pekerjaan yang dilakukan aparat tidak terarah dengan baik²⁶.

3. Nadila Rahmaditya dalam skripsinya berjudul “Strategi Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Medan Deli Kota Medan” Skripsi ini bertujuan ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawai dan ingin mengetahui kendala yang dihadapi oleh Camat meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Medan Deli Kota Medan. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif, dengan pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu Camat, Sekretaris Camat, Kasi Sub Bagian Umum, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, dan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, diperoleh hasil dan kesimpulan yaitu sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan yang diamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, hanya saja masih perlu untuk mempertahankan supaya tetap terus berlangsung dengan baik. karena masih ada pegawai yang masih melakukan kesalahan dan mendapatkan sanksi pelanggaran pada saat proses kerja. Kendala yang di hadapi yaitu masih ada kendala dikarenakan masih adanya pegawai yang tidak mau dibina, tidak disiplin, dan masih rendah tingkat pendidikan pegawai, ada beberapa teguran dan perbaikan aktivitas kerja yang disampaikan tetapi tidak diperbaiki segera sehingga hal yang menjadi kendala bisa menyulitkan untuk melakukan peningkatan kerja.²⁷

²⁶<https://media.neliti.com/media/publications/160055-ID-peran-camat-dalam-meningkatkan-kinerja-a.pdf>

²⁷ Nadila Rahmaditya/ Nomor 23 Tahun 2014/kinerja-camat

4. Isnawati Strategi Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar . Bimbingan Bapak H.Abdul Wahid. sebagai Pembimbing Utama dan Bapak H. Deli Anhar, sebagai Co pembimbing .Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran strategi kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui hambatan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Metode Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif Data dikumpulkan dengan menggunakan panduan wawancara yang di harapkan dapat melengkapi data yang dibutuhkan untuk mengukur penerapan strategi kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui hambatan serta upaya untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Kepada Subyek penelitian adalah Camat, pegawai kecamatan Gambut serta sebagian masyarakat . Data dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif. Hasil analisis data menunjukkan bahwa strategi kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan arah visi strategi, mengarahkan pegawai menuju visi strategi, pemimpin dan bawahan bersama-sama mengembangkan nilai hubungan kerja, memberi motivasi dan inspirasi. Kemudian hambatan dalam menjalankan staretgi adalah kurangnya petugas pelayanan yang ahli dibidangnya, sarana dan prasaraa masih adanya yang kurang memadai, dan upaya yang dilakukan adalah selalu berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, dan melengkapi sarana prasarana yang kurang.²⁸

²⁸ Isnawati “*Strategi Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar strategi*”

5. Tujuan hasil penelitian antara lain (1) Untuk mengetahui bagaimana Kepemimpinan Camat dalam meningkatkan pelayanan Publik di Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala (2) Untuk mengetahui hambatan kepemimpinan Camat dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala (3) Untuk mengetahui mengatasi hambatan kepemimpinan Camat dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Barambai Barito Kuala. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif Data yang dikumpulkan dengan observasi dan wawancara kepada 6 (enam) orang informan, analisis data antara lain Reduksi data, Penyajian data dan Kesimpulan (verifikasi) serta Kesimpulan Akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Camat dalam meningkatkan pelayanan Publik di Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala Sudah baik hal ini kalau memperhatikan hasil wawancara, observasi dan pengamatan dalam hal Sifat Camat, Perilaku Camat, Situasi Camat dan juga Transparansi /keterbukaan, Akuntabilitas, Partisipasi/partisipatif, Kesamaan hak serta Keseimbangan hak dan kewajiban. sedangkan Hambatan kepemimpinan Camat dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala antara lain adalah masalah penguasaan komputer, jenjang pendidikan dan masih kurangnya staf pegawai yang berada Kantor Kecamatan Barambai.²⁹

²⁹ Kecamatan Barambai Barito Kuala/pegawai/camat

2.3 Kerangka Berfikir

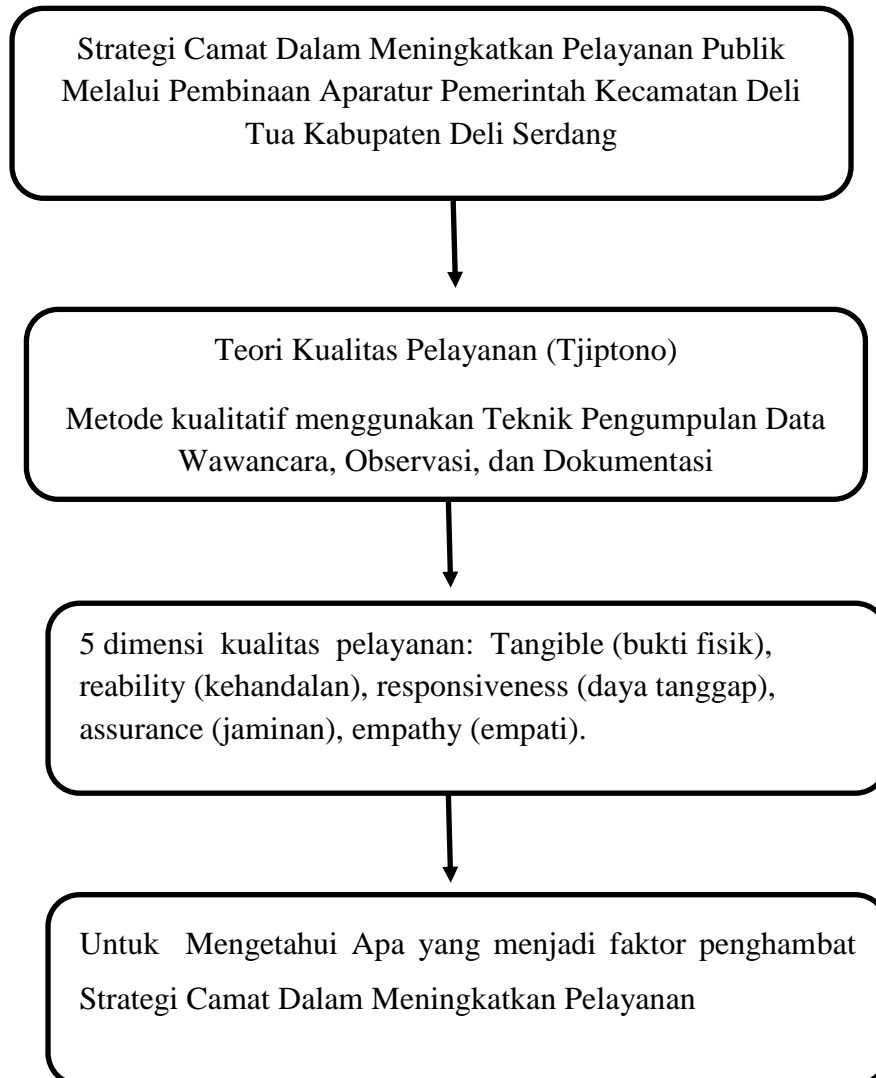
Menurut Uma Sekaran dalam bukunya "Bisnis Penelitian" (1992), kerangka berfikir adalah model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori berinteraksi dengan berbagai komponen yang telah ditentukan sebagai masalah penting. Pemerintah kecamatan menyelenggarakan layanan bagi masyarakat kecamatan. Dalam mengelola layanan ini, mereka harus berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah desa yang dimaksud disini adalah kantor kecamatan deli tua sebagai tempat pemberian pelayanan serta fasilitas yang memadai serta dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat kecamatan deli tua. Kualitas pelayanan yang terjadi di kantor kecamatan deli tua. di haruslah berkualitas dan berguna bagi masyarakat kecamatan deli tua tersebut.³⁰

Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menentukan kualitasnya. Oleh karena itu, teori Zeithaml digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan publik. Untuk memahami suatu masalah, kita harus berinteraksi langsung dengan masyarakat atau karyawannya untuk menjawab permasalahannya. Oleh karena itu, teori Zeithaml (2000) dianggap tepat untuk membangun realitas sosial yang terjadi di Kantor kecamatan deli tua Kabupaten Deli Serdang dan memahami tentang Gerakan Deli Serdang Membangun (GDSM) dan Berseri. Dalam teori ini dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat sudah sesuai dengan target atau belum, dengan demikian terlebih dahulu peneliti dapat mengamati secara detail baik dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Terdapat 5 dimensi tolak ukur kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml (2000) yaitu sebagai berikut :

³⁰ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D" (Bandung: Alfabeta, 2013)

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik), Indikator untuk mengukur dimensi tangible, yaitu seperti penampilan aparatur dalam pelaksanaan pelayanan, kenyamanan tempat pelaksanaan pelayanan, kemudahan proses dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu pelayanan.
2. Dimensi Reliability (Kehandalan), Indikator untuk mengukur dimensi reliability, yaitu kemampuan kecermatan aparatur dalam memberikan pelayanan dengan baik, standar pelayanan yang jelas dan kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan), indikator untuk mengukur dimensi responsiveness, yaitu seperti aparatur menanggapi dengan baik setiap pengguna layanan, aparatur melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat dan kemampuan aparatur untuk tanggap dalam memberikan pelayanan dari masyarakat.
4. Dimensi Assurance (Jaminan), yang dimaksud assurance atau jaminan adalah jaminan tentang ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan dan jaminan tentang legalitas dalam pelayanan.
5. Dimensi Emphaty (Empati), yaitu aparatur mengutamakan kepentingan pengguna layanan, aparatur melayani dengan ramah, aparatur melayani dengan sopan santun, aparatur melayani dengan tidak diskriminatif dan aparatur melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir