

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
STAF KANTOR CAMAT IDI TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

AFRINA

NIM: 3012015003



**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH (FUAD)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

1441 H / 2020 M

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Langsa Sebagai Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Komunikasi
Dan Penyiaran Islam**

Oleh:

**AFRINA
NIM: 3012015003**

**Program Studi
Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



**Drs. H. Zakaria AB, MM
NIP. 19560413 198603 1 004**

Pembimbing II,



**Dr. Mawardi Siregar, MA
NIP.19761116 200912 1 002**

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Langsa
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S-1) Dalam
Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam

Pada Hari/Tanggal :

Selasa : 23 Juli 2020 M
02 Dzulhijjah 1441 H

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



Drs. H. Zakaria AB, MM
NIP. 19560413 198603 1 004

Sekretaris,



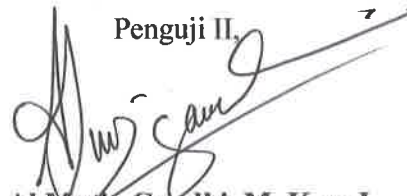
Dr. Mawardi Siregar, MA
NIP.19761116 200912 1 002

Penguji I,



Muhammad Mukhlis, MA
NIDN. 2029108802

Penguji II,



Al Mutta Gandhi, M. Kom.I
NIP. 19880203 201903 2 008

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. Muhammad Nasir, MA
NIP. 19730301 200912 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **AFRINA**

Nim : 3012015003

Tempat / Tgl Lahir : Idi, 28 April 1995

Fakultas/Jurusan : FUAD / Komunikasi dan Penyiaran Islam

Alamat : Titi Baroe Kecamatan Idi Rayeuk

Kabupaten Aceh Timur

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur**" adalah benar hasil karya sendiri dan sifatnya original. Apabila dikemudian hari ternyata/terbukti hasil plagiat karya orang lain, maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 06 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan



AFRINA

NIM: 3012015003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **AFRINA**

Nim : 3012015003

Tempat / Tgl Lahir : Idi, 28 April 1995

Fakultas/Jurusan : FUAD / Komunikasi dan Penyiaran Islam

Alamat : Titi Baroe Kecamatan Idi Rayeuk

Kabupaten Aceh Timur

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur**” adalah benar hasil karya sendiri dan sifatnya original. Apabila dikemudian hari ternyata/terbukti hasil plagiat karya orang lain, maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 06 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan

AFRINA
NIM: 3012015003

ABSTRAK

Afrina, 2020, Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur, Skripsi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Langsa.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan-nya dengan harapan. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan bahkan lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Camat Idi Timur menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai secara kualitas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Idi Timur. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa Kantor Camat Idi Timur yang merupakan salah satu instansi di tingkat pemerintahan kecamatan tidak luput dari problem pemberian layanan antara staf dan masyarakat sehingga proses pencapaian visi dan misi menjadi terhambat, karena baik staf Kantor Camat Idi Timur sendiri dan masyarakat mempunyai kepentingan yang berbeda, yaitu melayani dan dilayani. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan staf Kantor Camat Idi Timur ? dan Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur ?. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Idi Timur. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah bapak camat, staf/pegawai kantor camat dan masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan surat-surat lainnya di Kantor Camat Idi Timur. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menganalisis hasil observasi dan wawancara kepada staf Kantor Camat Idi Timur dan masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu: 1) Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Idi Timur yaitu perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan dan Sumber Daya Manusia, 2) Bentuk pelayanan yang diberikan oleh staf Kantor Camat Idi Timur kepada masyarakat yaitu: a) Meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal, b) Meningkatkan responsibilitas sudah dilakukan secara baik akan tetapi proses pelayanan kepada masyarakat masih harus terus ditingkatkan, c) Meningkatkan akuntabilitas yang didalamnya kepatuhan dan tanggungjawab staf terhadap aturan yang ada sudah terpenuhi secara maksimal, akan tetapi perlu dimaklumi bahwa masih ada yang perlu di optimalkan. 3) Sebagian besar masyarakat merasakan puas atas pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dikarenakan staf berperilaku ramah dan sopan, tidak membedakan pangkat, derajat dan pekerjaan seseorang dalam memberikan pelayanan, semuanya dilayani sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun, ada juga ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dalam hal kedisiplinan dan ketepatan waktu penyelesaian surat menyurat yang sering tidak sesuai janji.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah Swt, sebagaimana Allah Swt telah memberi rahmat dan karunia kepada kita semua. Shalawat dan salam marilah kita sampaikan kepada Nabi Muhammad Saw, kepada para keluarga dan para sahabat beliau sekalian.

Berkat rahmat dan hidayah dari Allah Swt, skripsi yang berjudul: **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur”** ini telah selesai saya susun. Skripsi ini sengaja disusun bertujuan untuk melengkapi syarat akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S 1) pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Jurusan/Prodi Bimbingan dan Konseling Islam (BKI). Seiring dengan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim., MA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa yang telah memimpin Perguruan Tinggi ini dimana saya menimba ilmu pengetahuan di dalamnya.
2. Bapak Dr. Muhammad Nasir., MA selaku Dekan Institut Agama Islam Negeri Langsa.
3. Bapak Drs. H. Zakaria AB, MM dan Dr. Mawardi Siregar, MA., selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan penelitian dan penyelesaian skripsi ini dengan sebaik mungkin.
4. Pimpinan dan Staf Kantor Camat Idi Timur yang telah ikhlas membantu memberikan informasi kepada saya berkaitan dengan penelitian ini.

5. Untuk Suami dan Anak yang saya cintai serta Ayahanda dan Ibunda serta Saudara-Saudara saya yang telah memberi motivasi yang cukup tinggi, sehingga saya mampu menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri Langsa ini.
6. Terima kasih untuk sahabat-sahabat yang telah banyak membantu saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi yang namanya tidak mungkin disebut satu persatu.

Saya menyadari dalam penelitian skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati saya menerima kritikan yang bersifat konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini serta untuk pengetahuan saya di masa mendatang.

Akhirnya, kepada Allah Swt saya mohon ampun dan jika terdapat kesalahan dalam penelitian ini bukanlah hal disengaja, akan tetapi dikarenakan sedikitnya ilmu saya. Selanjutnya, kepada Allah Swt jualah saya serahkan segalanya dan selamatlah kita semuanya. Amin.

Langsa, 06 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan

AFRINA
NIM: 3012015003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Penjelasan Istilah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Terdahulu	8
F. Kerangka Teori	10
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Kepuasan Masyarakat	15
1. Pengertian Kepuasan	15
2. Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	17
3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	20
B. Teori Tentang Pelayanan.....	24
1. Pengertian Pelayanan	24
2. Unsur-Unsur Pelayanan	26
3. Tujuan Sistem Pelayanan	27
4. Karakteristik Pelayanan yang Baik	28

5. Prinsip, Aspek dan Indikator Pelayanan	30
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	31
7. Mekanisme Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayan Publik	34
C. Prinsip Komunikasi Melayani Dalam Perspektif Islam	35
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C. Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
D. Sumber Data Penelitian	41
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	49
A. Profil Kantor Camat Idi Timur.....	49
B. Bentuk Pelayanan yang Diberikan Staf Kantor Camat Idi Timur..	57
C. Kualitas Pelayanan yang Diberikan Staf Kantor Camat Idi Timur Kepada Masyarakat	66
D. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur	81
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran-saran	97
DAFTAR KEPUSTAKAAN	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jumlah Pengawai Berdasarkan Jenjang Jabatan	52
Tabel 4.2. Jumlah Pengawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	53
Tabel 4.3. Jumlah Pegawai Menurut Golongan	53
Tabel 4.4. SOP Kantor Camat Idi Timur	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan, lembaga atau instansi pemerintah sangat erat hubungannya dengan pemberian pelayanan. makna pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau pemerintah dari waktu pelayanan sampai prosedur pelayanan. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat.

Sebuah lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, maka pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Layanan yang berorientasi kepada masyarakat merupakan salah satu layanan publik yang cukup penting bagi suatu organisasi. Layanan orientasi adalah layanan bimbingan yang memungkinkan klien memahami lingkungan. Layanan orientasi ini diharapkan dapat membantu, mempermudah dan memperlancar seseorang untuk memahami dan beradaptasi dengan lingkungan yang baru.¹

Oleh karena itu, bisa dibilang bahwa aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi sebuah lembaga atau instansi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara

¹Lahmuddin Lubis, *Landasan Formal Bimbingan Konseling di Indonesia*, (Medan: Citapustaka Media Perintis, 2011), h. 52.

keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 menguraikan pedoman umum penyelenggaraan 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 sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.²

Dinegara mampun, masyarakatnya tentu membutuhkan pelayanan yang berkualitas dan profesional agar masyarakat merasa puas. Akan tetapi, kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Sumber Daya Manusia yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dan juga sarana dan prasarana yang memadai dari pihak pemerintah seperti menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan.

Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan adalah Kantor Camat Idi Timur. Kantor Camat Idi Timur merupakan salah satu

²*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Idi Timur yang membutuhkan kelengkapan surat menyurat seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau E-KTP, pembuatan Kartu Keluarga, dan sebagainya. Kantor Camat Idi Timur sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Walaupun para staf dan peminan di Kantor Camat Idi Timur sudah memberikan pelayanan terbaiknya bahkan sangat memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun tetap ada juga permasalahan yang sering dijumpai. Berdasarkan hasil observasi awal, ada beberapa hal yang peneliti temui terkait dengan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan layanan kepada masyarakat, diantaranya:

- Mulai tahun 2014 sampai sekarang masih terbatasnya persediaan formulir/blanko KTP, KK, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat,
- Minimnya dana operasional, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
- Kurangnya sarana transportasi, sehingga menyulitkan staf kecamatan Kantor Camat Idi Timur dalam menjalankan tugas lapangan,
- Tidak ada kotak saran, sehingga ada keluhan masyarakat tidak tersampaikan kepada pimpinan maupun staf Kantor Camat Idi Timur.
- Masalah besar lainnya adalah pelayanan dalam komunikasi terhadap masyarakat yaitu terjadinya *miss communication* (salah penyampaian/salah

penerimaan dalam komunikasi) yang berdampak buruk terhadap kinerja sebagian staf atau pimpinan.³

Berkaitan dengan komunikasi, padahal komunikasi yang baik adalah bahagian dari perintah Allah kepada manusia, apalagi komunikasi tersebut terdapat unsur nasehat kepada kebaikan. Sebagaimana firman dalam Al-Qur'an Surat al-Fhusilat ayat 33:

وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلًا مِّمَّنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحًا وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ.

Artinya: *"Siapakah yang lebih baik perkataannya (berkomunikasinya) daripada orang yang menyeru kepada Allah, mengerjakan amal yang shaleh dan berkata: "Sesungguhnya aku termasuk orang-orang yang berserah diri?" (Q.S. Al-Fhusilat ayat 33).*⁴

Ayat di atas menjelaskan kepada kita bahwa sebaik-baik perkataan (maksudnya perkataan ketika terjadi komunikasi antara seseorang dengan orang lain) adalah yang perkataan (komunikasi) baik dengan tujuan mengajak kebaikan dan beramal baik. Allah menciptakan manusia, mengajarkan pandai berbicara atau sebagai kemampuan berkomunikasi, untuk mengetahui bagaimana orang-orang seharusnya berkomunikasi dengan baik.

Beberapa masalah di atas, tentunya akan mempengaruhi semangat kerja para staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bahkan menimbulkan rasa ketidakpuasan masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka faktor Sarana Prasarana dan kualitas Sumber Daya Manusia merupakan hal penting

³Hasil observasi awal di Kantor Camat Idi Timur pada hari Senin 04 Februari 2019.

⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2009), h. 478

untuk diperhatikan sebagai bahan dalam pemberian pelayanan yang memuaskan. Sebagaimana dalam layanan konseling antara konselor terhadap klien. Maka pemberian layanan terbaik harus dilakukan dengan beberap jenis layanan, antara lain: layanan orientasi, layanan informasi, layanan penempatan dan penyaluran, layanan individual dan layanan kelompok.⁵

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Ketertarikan peneliti dalam melakukan penelitian ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh staf kepada masyarakat sangat menentukan ukuran kepuasan masyarakat di Kecamatan Idi Timur. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Camat Idi Timur menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai secara kualitas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Idi Timur.

Karena tidak bisa dipungkiri bahwa Kantor Camat Idi Timur yang merupakan salah satu instansi di tingkat pemerintahan kecamatan tidak luput dari problem pemberian layanan antara staf dan masarakat sehingga proses pencapaian visi dan misi menjadi terhambat, karena baik staf Kantor Camat Idi Timur sendiri dan masyarakat mempunyai kepentingan yang berbeda, yaitu melayani dan dilayani. Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti berkeinginan untuk meneliti lebih mendalam dengan judul **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur”**.

⁵Lahmuddin Lubis, *Landasan Formal Bimbingan Konseling di Indonesia* ., h. 52-59.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka tergambar rumusan masalah yang akan diteliti. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan staf Kantor Camat Idi Timur ?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur ?

C. Penjelasan Istilah

1. Kepuasan Masyarakat

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan diartikan sebagai perihal (yang bersifat) suatu hal puas; kesenangan; dan kelegaan.⁶ Sedangkan masyarakat berarti sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama.⁷ Sedangkan kepuasan masyarakat yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah kesenangan atau kepuasan yang didapatkan oleh masyarakat yang disamakan seperti halnya kepuasan seorang pembeli terhadap penjual yang telah memberikan pelayanan terbaiknya sehingga pelanggan menjadi puas.

2. Pelayanan Staf

⁶Departemen Pendidik dan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), h. 78.

⁷*Ibid.*, h. 101.

Pelayanan berarti perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan jasa.⁸ Sedangkan staf adalah sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sesuatu.⁹ Pelayanan staf yang peneliti maksud adalah usaha pemberian pelayanan secara administrasi dari sekelompok orang pada suatu kantor/perusahaan/intansi dengan tujuan terwujudnya mempermudah urusan masyarakat.

3. Kantor Camat

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kantor berarti balai (gedung, rumah, ruang) tempat mengurus suatu pekerjaan (perusahaan dan sebagainya).¹⁰ Sedangkan camat adalah kepala pemerintahan daerah di bawah bupati (wali kota) yang mengepalai kecamatan.¹¹ Jadi, Kantor camat adalah sebuah intansi pemerintahan dibawah walikota/bupati ditingkat kecamatan yang dipimpin oleh bapak camat.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan dalam penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan staf Kantor Camat Idi Timur.

⁸*Ibid.*, h. 651.

⁹*Ibid.*, h. 367.

¹⁰*Ibid.*, h. 76.

¹¹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia.*, h. 45.

- b. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap khazanah ilmu pengetahuan khususnya pengetahuan tentang komunikasi di sebuah kantor/organisasi agar menjadi referensi kepada para pembaca dan para mahasiswa yang menekuni ilmu komunikasi.

- b. Secara Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang hal yang dapat menciptakan suasana kantor yang lebih kondusif dan pelayanan staf kantor camat Idi Timur menjadi lebih baik.
- 2) Bagi staf dan masyarakat, penelitian ini bisa membuka wawasan dan menunjukkan suatu perubahan perilaku, baik bagi staf kantor camat dalam memberikan pelayanan dan bagi masyarakat yang dilayani.
- 3) Bagi peneliti lanjutan, penelitian ini bisa menjadi literatur dan perbandingan dasar dalam domain penelitian komunikasi.

E. Kajian Terdahulu

Adapun kajian/penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dan hampir serupa bahasannya dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu: *Pertama*, Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih*

Kabupaten Kulon Progo,¹². Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi *Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kedua, Jurnal yang ditulis oleh Martina Gloria Sitorus, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinggir*.¹³ Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis dan penjabaran teori yang dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan kurang memuaskan dan

¹²Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Skripsi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta : 2015.

¹³Martina Gloria Sitorus, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinggir*, Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Jom Fisip vol. 2 no. 2 - oktober 2015.

dapat disimpulkan pelayanannya belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari empat indikator yaitu waktu penyelesaian, biaya pelayanan, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana. Pada beberapa indikator kualitas pelayanan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir mengalami beberapa kendala antara lain pertama waktu penyelesaian meliputi ketepatan jadwal pelayanan yang kurang jelas dan waktu penyelesaian yang lama, biaya pelayanan meliputi biaya pelayanan yang tidak jelas dan tidak wajar, ketiga sarana dan prasarana, kondisi kursi tunggu yang kurang memadai dan ruang tunggu yang belum sepenuhnya memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.

Berdasarkan dua contoh penelitian yang dilakukan di atas, yaitu penelitian dalam bentuk skripsi yang ditulis oleh Ones Gita Crystalia dan Jurnal skripsi yang ditulis Martina Gloria Sitorus, keduanya sama-sama kualitas pelayanan kantor Camat kepada masyarakat. Setelah peneliti pelajari secara lebih lanjut, secara substansi (isi) penelitian keduanya berbeda dengan penelitian yang akan peneliti dilakukan, karena penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengkaji secara lebih mendalam tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Staf kantor Camat Idi Timur dengan menggunakan teori pertukaran sosial dan penilaian sosial.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori yang dibangun dalam penelitian ini berdasarkan arah tujuan dari penelitian ini pula. Dengan melihat latar belakang permasalahan yang akan diteliti, peneliti bisa mengidentifikasi bahwa penelitian ini mengarah kepada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur maka teori

yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Pertama, teori penilaian sosial. Teori penilaian sosial khusus mempelajari proses psikologis yang mendasari pernyataan sikap dan perubahan sikap melalui komunikasi. Pembentukan standar penilaian internal ini dipengaruhi oleh pengalaman individu yang bersangkutan dengan stimulus-stimulus di dunia sekitarnya, pengaruh dari patokan-patokan, tingkat keterlibatan ego, dan sebagainya.¹⁴ Teori penilaian sosial sangat berhubungan dengan kepuasan masyarakat setelah mendapatkan layanan dari staf kantor Camat Idi Timur. Teori ini akan menggambarkan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan staf kantor Camat Idi Timur.

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa termasuk pelayanan yang dilakukan staf Kantor Camat Idi Timur kepada masyarakat. Banyak macam dan jenis komunikasi yang biasa dilakukan oleh manusia. Namun melihat judul yang diangkat dalam penelitian ini maka komunikasi yang sangat mendekati adalah komunikasi persuasif.

Teori kedua menggunakan komunikasi persuasif. Menurut Mulyana, komunikasi persuasif adalah suatu proses komunikasi dimana terdapat usaha untuk meyakinkan orang lain agar publiknya (pendengarnya) berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan cara membujuk tanpa memaksanya.¹⁵ Dalam proses komunikasi, komunikasi persuasif bertujuan

¹⁴Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2008), h. 188.

¹⁵Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 43.

untuk mengubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap, dan perilaku seseorang melalui penggunaan pesan sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator.

Model Komunikasi Persuasif yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Rank's Model*. Teori ini dikembangkan oleh Hugh Rank pada tahun 1976. Teori ini menegaskan bahwa *persauders* (orang-orang yang melakukan persuasi) menggunakan dua strategi utama guna mencapai tujuan-tujuannya. Dua strategi ini secara baik disusun ke dalam dua skema, yaitu *intensify* (pemerkuatan, pengintensifan) dan *downplay* (pengurangan).¹⁶

Rank's Model of Persuasion ini memberikan pelajaran kepada *persauders* (staf Kantor Camat Idi Timur) bahwa dalam melakukan persuasi terhadap orang lain (masyarakat di sekitar Kecamatan Idi Timur) agar bisa memperkuat atau mengintensifkan pesan-pesan yang disampaikannya dengan cara menunjukkan hal-hal baik, dan meminimalisir perilaku buruk.¹⁷ Sebagai contoh, seorang staf yang hendak melakukan persuasi kepada masyarakat agar masyarakat menilai bahwa pelayanan dari staf memberikan kesan yang baik, maka cara yang dilakukan staf adalah berbicara dengan sopan, ramah, senyum dan sebagainya.

Dengan begitu dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan komunikator pelayanan publik adalah “seseorang atau sekelompok orang dari birokrasi publik yang mengirim/menyampaikan berita/pesan dan memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat sebagai warga negara yang

¹⁶Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), h. 112.

¹⁷*Ibid.*, h. 112.

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dengan prinsip kesetaraan.¹⁸

Teori ini perlu digunakan dalam penelitian ini karena melihat realita dilapangan bahawa tingkat kepuasan masyarakat bersifat individual (berbeda antara satu dengan lainnya). Tingkat kepuasan masyarakat bisa dilihat dari penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan staf Kantor Camat secara subjektif seperti adanya keluhan dan saran yang disampaikan, respons positif dan negatif, tingkat kecepatan pelayanan yang dilakukan, dan ramah tamah dan kesopanan. Kesemuannya ini adalah penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur.

G. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan yang akan dipaparkan dalam penelitian ini bisa dijelaskan secara sistematis. Maka peneliti membagi pembahasan penelitian ini menjadi lima bab, antara lain:

Bab I : Pendahuluan, terdiri latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, penjelasan istilah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, kajian terdahulu dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan teori mencakup tentang: kepuasan pelayanan, pengertian kepuasan, survey tingkat kepuasan masyarakat, dan indeks kepuasan masyarakat serta teori-teori pelayanan yang terdiri dari pengertian pelayanan, unsur-unsur pelayanan, karakteristik pelayanan dan sebagainya.

¹⁸*Ibid.*, h. 24.

Bab III : Metode penelitian, meliputi jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil analisis penelitian, meliputi gambaran umum lokasi penelitian seperti bentuk pelayanan yang diberikan oleh staf Kantor Camat Idi Timur kepada masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Bab V : Penutup dari keseluruhan bab penelitian, meliputi gambaran hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan dari seluruh pembahasan sebelumnya serta beberapa saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan

Setiap organisasi mengharapkan suatu keberhasilan di dalam organisasinya, kesejahteraan bagi pegawai serta kepuasan bagi pengguna jasanya. Hal inilah yang menyebabkan perlunya suatu usaha untuk menangani setiap organisasi secara efektif dan efisien. Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “kepuasaan adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan kelegaan dan sebagainya.”¹⁹

Menurut Soekiyono, kepuasan merupakan evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparat Kecamatan/Kelurahan dengan beberapa indikator, yaitu :

- a. Kepuasan masyarakat atas pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya dari aparatur di Kecamatan/Kelurahan,
- b. Kepuasan masyarakat atas pemberian info yang baik dan jelas oleh aparat Kecamatan/Kelurahan,

¹⁹Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Kreasi luring/offline v1.0, 2008, h. 425.

- c. Kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan akurat oleh aparat Kecamatan/Kelurahan,
- d. Kepuasan masyarakat atas perhatian dan kepedulian aparat Kecamatan/Kelurahan.²⁰

Kepuasan juga memberi arti sebagai sebuah perasaan seseorang menyangkut kenyamanan atau kekecewaan yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja (*outcome*) produk yang dipersepsikan dalam kaitannya dengan harapannya.²¹ Artinya, Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan-nya dengan harapan.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya melalui beberapa kriteria seperti:²²

- a. Kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa.
- b. Kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas.
- c. Kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau terpukau

Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka. Dalam kaitan dengan kepuasan

²⁰Soekiyono, Helmiatin, dan Deni Surapto, *Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan Dan Kinerja Pegawai TerhadapKepuasan Masyarakat (Studi Empiris Pelayanan Di Kelurahan se-Kota Tangerang Selatan)*, Laporan Penelitian Lanjut, Universitas Terbuka: 2004, h. 15.

²¹Phillips Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan, Edisi 8, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), h. 16.

²²STMIK Triguna Dharma, *Buku Panduan belajar Manajemen Pemasaran, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Triguna Dharma Medan*, 2013, h. 11

ini, tidak hanya instansi/kantor seperti kantor camat saja yang berusaha untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Akan tetapi kepuasan yang tinggi termasuk menciptakan suatu hubungan emosional yang baik antara para staf/pegawai dalam melayani masyarakat.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat lainnya dapat membangun opini positif kepada masyarakat lainnya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik. Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan staf atau pegawai kantor dapat menumbuhkan pikiran positif pada dirinya terhadap aktivitas instansi atau lembaga tersebut.

Pada umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya disaat masyarakat tersebut merasa dilayani dengan baik. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang diterima setelah diberikan pelayanan yang baik sehingga menciptakan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, staf/pegawai administrasi harus menciptakan dan mengelola sistem untuk menghasilkan kinerja yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

2. Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.²³ Mengenai survei kepuasan masyarakat dijelaskan dalam beberapa pasal, yaitu:

a. Pasal 3

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Pasal 4

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

c. Pasal 5

- 1) Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.
- 2) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

d. Pasal 6

²³Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2014, Pasal. 1, h. 1-2

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.²⁴

Selanjutnya Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi.²⁵

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam hal ini persyaratan merupakan ukuran utama dalam mensurvey kepuasan.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

²⁴*Ibid.*, h. 2.

²⁵Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2014, Pasal. 1, h. 2-3.

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil terhadap survei kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring (penskoran) / berbentuk angka absolut, tetapi dapat pula disajikan

dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei kepuasan masyarakat yaitu harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Setelah itu, barulah diketahui hasilnya.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.²⁶

Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Idi Timur apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah.

Apabila telah tersedia Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

²⁶Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, h. 4.

- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.²⁷

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Oleh karena itu, perlu adanya suatu kategori untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Maka sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

²⁷*Ibid.*, h. 6.

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.²⁸

Berdasarkan 14 Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat di atas, terdapat 3 indikator dengan kategori tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu : kemampuan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Selain itu juga terdapat 11 indikator yang berkategori baik dalam hal pelayanannya, kesebelas indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan.

B. Teori Tentang Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, “pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa dan

²⁸*Ibid*, h. 7-8.

sebagainya”.²⁹ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Sedangkan 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁰

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Morman dalam Taufiqurokhman, mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan.³¹

²⁹Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 646.

³⁰Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, h. 2.

³¹Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Ciputat: UMJ Press, 2018), h. 75.

Moenir berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.³² Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

- a. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana,
- b. Adanya aturan yang memadai,
- c. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis,
- d. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum,
- e. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan.
- f. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.³³

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemberian bantuan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan termasuk dalam penelitiann ini, yaitu Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan layanan kepada seseorang atau kelompok yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan di Idi Timur.

2. Unsur-Unsur Pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen penjual selalu berusaha untuk memuaskan para pelanggan lama dan baru. Menurut Sugiarto, pelayanan yang

³²HS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h. 26-27.

³³*Ibid.*, h. 123-124.

baik menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain.³⁴ Oleh karena itu produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut ini :

a. Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

b. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

c. Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasanya.

d. Keramah tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

e. Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa dirinya diterima apa adanya. Dengan begitu, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen. Kalau bicara mengenai kepuasan pelayanan, berarti berusaha untuk memberikan fleksibilitas yang sebesar-besarnya kepada para pelanggan dalam arti bahwa

³⁴Endar Sugiarto, *Psikologi Industri Pelayanan Jasa*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1999), h. 42-45.

dimana saja, kapan saja, dengan cara apa saja, pelanggan dapat menikmati jasa yang ditawarkan perusahaan dengan tingkat kebutuhan yang tinggi.

3. Tujuan Sistem Pelayanan

Berbagai aktivitas pelayanan dalam perusahaan yang harus dikerjakan oleh pegawai/staf diperlukan adanya sistem pelayanan yang baik. Oleh karena itu, tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”.³⁵

Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Di samping memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh. Suatu perusahaan yang berdiri tentu menginginkan usaha yang dijalankan dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu, hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan. Dan itu dapat dilakukan dengan meningkatkan omset penjualan atau jumlah pelanggannya karena hanya dengan meningkatnya omset penjualan atau jumlah pelanggannya, tujuan dapat dicapai.³⁶ Demikian pula pada suatu instansi atau lembaga pemerintahan, kepuasan masyarakat adalah tujuan utama dalam pemberian layanan. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan

³⁵Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2008), h. 93

³⁶*Ibid.*

prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

4. Karakteristik Pelayanan yang Baik

Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh suatu kelompok atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman dalam Suryanto, mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya merupakan produksi, tindakan sosial dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada dasarnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di dalam suatu tempat yang sama.³⁷

Pencapaian kepuasan pelanggan/masyarakat dapat dicapai melalui peningkatan kualitas pelayanan, dengan karakteristik sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak pemberi layanan dengan penerima layanan.

Contoh: melakukan kajian dengan menggunakan cara pengamatan bagi para staf instansi/lembaga tentang tata cara pemberian pelayanan yang baik.

- b. Membangun perjanjian untuk menciptakan pandangan guna memperbaiki proses pelayanan antara lain adalah meningkatkan pola berfikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan sumber daya manusia yang ada.

³⁷Sutopo dan Suryanto, A, *Pelayanan Prima*, (Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia, 2006), h. 9

- c. Memberikan kesempatan bagi penerima layanan untuk dapat menyampaikan kritik dan saran karena sebagai pemberian layanan, keperluan yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan atau tata cara yang sudah ditetapkan.

5. Prinsip, Aspek dan Indikator Pelayanan

- a. Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana tersebut di atas berdasarkan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah:
 - 1) Keadilan (*Fairness*): kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.
 - 2) Partisipasi (*participation*): tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
 - 3) Akuntabilitas (*accountability*): kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggungjawab atas tindakantindakannya serta responsive terhadap publik.
 - 4) Transparansi (*transparency*): kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayanan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk

memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik.

5) Berdayaguna (*useful*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).

6) Aksesibilitas (*accessibility*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.³⁸

- b. Aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan serta Inovasi.
- c. Indikator dihasilkan melalui persilangan antara prinsip dan aspek yang dijadikan dasar penilaian. Berdasarkan persilangan tersebut diperoleh 37 indikator penilaian.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan administrasi umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai

³⁸Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 35, h. 21.

serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor, baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor pada pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Berikut dikemukakan pandangan para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Menurut Moenir, terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:³⁹

a. Faktor Kesadaran

Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama.

b. Faktor Aturan

³⁹HS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.*, h. 82.

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

c. Faktor Organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

d. Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

e. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Dengan kemampuan teknik, manajerial dan konsep, maka bisa membantu perkembangan suatu instansi atau lembaga.

f. Faktor Sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

7. Mekanisme Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Kegiatan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik meliputi 3 (tiga) tahapan, yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan.⁴⁰

a. Tahap Perencanaan

1) Menentukan Lokus Penilaian

⁴⁰Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik., h. 5.

Pelaksanaan penilaian yang dilaksanakan oleh Kementerian PANRB, lokus penilaian akan ditetapkan dalam suatu Surat Keputusan Menteri PANRB.

2) Menyusun Rencana Penilaian

Dalam penyusunan penilaian kinerja perlu memperhatikan hal berikut:

- a) Menentukan objek atau unit layanan yang akan dinilai;
- b) Pengumpulan data atau informasi awal;
- c) Waktu yang diperlukan dalam proses pelaksanaan penilaian;
- d) Periode penilaian atau rentang waktu tertentu penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dinilai;
- e) Hasil penilaian dituangkan dalam Kertas Kerja Penilaian;

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Menjelaskan maksud dan tujuan penilaian kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaiandan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *entry meeting* (pertemuan pendahuluan);
- 2) Melaksanakan dan/atau mengembangkan teknik penilaian sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan;
- 3) Mengolah dan menganalisa data;
- 4) Menjelaskan hasil pengamatan atau observasi kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang merupakan lokus penilaiandan/atau pihak terkait lainnya dalam bentuk *exit meeting* (pertemuan akhir);
- 5) Membuat berita acara penilaian yang ditandatangani tim penilai dan perwakilan unit layanan.

c. Tahap Pelaporan

Hasil dari evaluasi penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dituangkan dalam Laporan Hasil Penilaian (LHP) yang memuat hasil pengisian instrumen penilaian

C. Prinsip Komunikasi Melayani Dalam Perspektif Islam

Dalam kelompok sosial religius, konsep melayani harus didasarkan ada prinsip komunikasi Islam. Komunikasi yang dilakukan tentu juga komunikasi religius dan dalam kelompok sosial lain dari kelompok sosial keagamaan di masyarakat berkembang dan maju. Tinggi rendahnya frekuensi dan intensitas komunitas religius sangat berpengaruh terhadap pembinaan jamaah dan penghayatan kehidupan beragama.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam Alquran, bahwa komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia untuk mengetahui bagaimana manusia seharusnya berkomunikasi, Alquran memberikan beberapa kata kunci yang berhubungan dengan hal itu. *Asy-Syaukan*, misalnya, mengartikan kata kunci *Al-bayan* sebagai kemampuan berkomunikasi. Selain itu, kata kunci yang dipergunakan Alquran untuk berkomunikasi ialah *Al-Qaul*. Dari *Al-Qaul* ini, Jalaluddin Rakmat menyimpulkan enam prinsip komunikasi dalam buku karangan Ujang Syaifullah dan dalam bukunya Ujang Syaifullah menambahkan dua prinsip lain, *qaulan layyinan* dan *qaulan ma'rufan*.⁴¹

Sebagaimana firman dalam Alquran Surat al-Fhusilat ayat 33:

⁴¹Ujang Saifullah, *Kapita selekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatamedia, 2007), h. 67

وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلًا بِمَنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحًا وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ

Artinya: “Siapakah yang lebih baik perkataannya daripada orang yang menyeru kepada Allah, mengerjakan amal yang shaleh dan berkata: “Sesungguhnya aku termasuk orang-orang yang berserah diri?” (Q.S. Al-Fhusilat ayat 33).⁴²

Ayat di atas menjelaskan kepada kita bahwa sebaik-baik perkataan (maksudnya perkataan ketika terjadi komunikasi antara seseorang dengan orang lain) adalah ang berkata baik dengan tujuan berdakwah dan beramal baik. Allah menciptakan manusia, mengajarkan *al-bayan* (pandai berbicara) atau sebagai kemampuan berkomunikasi, untuk mengetahui bagaimana orang-orang seharusnya berkomunikasi, kita harus melacak kata kunci yang dipergunakan Alquran untuk komunikasi. Dalam Alquran terdapat macam-macam *qaulan* (perkataan dalam berkomunikasi), di antaranya:

a. *Qaulan kariima* (perkataan yang mulia)

Dilihat dari segi bahasa, *karima* berasal dari kata *karuma*, *karaman*, *kariman*, *karamatan* yang bermakna sangat berharga atau mulia.⁴³ Alquran mengingatkan kita untuk menggunakan bahasa yang mulia, yakni perkataan yang memuliakan dan memberi penghormatan kepada orang yang diajak bicara sebagaimana dijelaskan dalam ayat berikut:

فَلَا تَقُلْ هُمَا أَفٌّ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Artinya: “...maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya

⁴²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjamahnya*, (Jakarta: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2009), h. 478.

⁴³Adib Bisri dan Munawwir A. Fatah, *Kamus Al-Bisri*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 1999), h. 632.

perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia". (Q.S al-Isra' ayat 23).⁴⁴

b. *Qaulan sadidan* (perkataan yang lurus dan benar)

Sadida berarti jelas, jernih, terang.⁴⁵ Dari kedua konteks ayatnya, *qaulan sadida* merupakan perkataan yang jelas, tidak meninggalkan keraguan, meyakinkan pendengar, dan perkataan yang benar tidak mengada-ada (tuduhan tanpa bukti). Firman Allah dalam Q.S. An-Nisa ayat 9:

وَلِيَحْشَ الدِّينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيُؤْمَرُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: "Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar". (Q.S. An-Nisa ayat 9).⁴⁶

c. *Qaulan ma'rufan* (perkataan yang baik)

Ma'ruf berarti baik atau kabajikan⁴⁷. *Qaulan ma'rufan* berarti perkataan yang sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku di masyarakat. Selain itu, *qaulan ma'rufan* berarti pula perkataan yang pantas dengan latar belakang dan status seseorang. Dalam Q.S. An-Nisa ayat 5 dijelaskan:

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya: "Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik. (Q.S. An-Nisa ayat 5).⁴⁸

⁴⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjamahnya ...*, h. 245.

⁴⁵Adib Bisri dan Munawwir A. Fatah, *Kamus Al-Bisri ...*, h. 320

⁴⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjamahnya ...*, h. 69

⁴⁷Adib Bisri dan Munawwir A. Fatah, *Kamus Al-Bisri ...*, h. 492

⁴⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjamahnya ...*, h. 68.

d. *Qaulan layyinan* (perkataan yang lemah lembut)

Secara bahasa *layyina* artinya lemah lembut.⁴⁹ *Qaulan layyina* bisa bermakna sebagai strategi dakwah. Peralnya, konteks *qaulan layyina* Q.S. Thaha ayat 44 berbicara tentang dialog Nabi Musa dengan Firaun.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “*maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut*”. (Q.S. Thaha ayat 44).⁵⁰

e. *Qaulan balighan* (perkataan yang tepat)

Terhadap kelompok oposisi atau kaum munafiq kita diminta menggunakan bahasa yang komunikatif (*qaulan baligha*). *Baligha* itu sendiri berarti sampai.⁵¹ Dalam konteks ayatnya Q.S. An-Nisa ayat 63, *qaulan baligha* dimaknai sebagai perkataan yang sampai dan meninggalkan bekas di dalam jiwa seseorang.

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: “*Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka*”. (Q.S. An-Nisa ayat 63).⁵²

Berdasarkan macam-macam strategi komunikasi dalam perspektif Islam yang disebutkan di atas, maka dalam melakukan komunikasi yang baik adalah dengan memperhatikan tata cara yang baik pula dalam menyampaikan pesan atau ucapan kepada orang lain.

⁴⁹Adib Bisri dan Munawwir A. Fatah, *Kamus Al-Bisri ...* , h. 673

⁵⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya ...* , h. 308

⁵¹Adib Bisri dan Munawwir A. Fatah, *Kamus Al-Bisri ...* , h. 41

⁵²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya ...* , h. 74

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Camat Idi Timur Kabupaten Aceh Timur. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian selama 2 (dua) bulan. Mengenai data lengkap lokasi penelitian akan dijelaskan dalam bab 4 skripsi ini.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.⁵³ Penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri khusus seperti, berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk menguji subyek yang alamiah, peneliti menjadi instrumen utama dalam penelitian, analisis data bersifat induktif, pengolahan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), dan hasil yang dicari

⁵³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Cet. 24, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), h. 5.

dalam penelitian ini adalah berupa makna, bukan suatu kesimpulan atau pernyataan yang dapat digeneralisir.⁵⁴

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menelusuri aktivitas staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui hasil observasi dan wawancara. Aktivitas yang dimaksud adalah aktivitas alamiah yang terjadi sehari-hari pada jam kerja pada Kantor Camat Idi Timur yang berupa perkataan (komunikasi) bisa juga berupa perbuatan (gerak tubuh).

Sedangkan sifat penelitian ini⁴⁰ adalah deskripsi, yaitu memberikan gambaran mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Moleong menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang menekankan pada pendeskripsian secara alami pengakuan yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh individu, kelompok, masyarakat umum maupun organisasi tertentu dalam setting tertentu yang dikaji secara utuh dari berbagai sudut pandang.⁵⁵

Penelitian deskriptif berfokus menyajikan gambaran secara lengkap tentang setting sosial yang diperoleh saat penelitian dilakukan, sebagai contoh misalnya: 1) deskripsi staf/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 2) deskripsi tentang sikap staf terhadap kebijakan atasan dan lain-lain, 3) deskripsi hasil wawancara dan observasi terhadap subjek penelitian.⁵⁶ Adapun hal-hal yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah pertanyaan

⁵⁴*Ibid.*

⁵⁵Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), h. 3.

⁵⁶Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), h. 30.

rumusan masalah tentang bentuk pelayanan yang diberikan staf Kantor Camat Idi Timur dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur.

C. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua macam, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.⁵⁷ Sedangkan Moleong menjelaskan bahwa “sumber data utama (primer) adalah kata-kata dan tindakan (responden/informan penelitian)”.⁵⁸

Berdasarkan penjelasan di atas, maka informan menjadi penting dalam penelitian ini karena seperti yang dijelaskan Burhan Bungin bahwa dalam penelitian kualitatif, penentuan informan dilakukan untuk memperoleh data yang valid terhadap objek yang sedang diteliti.⁵⁹ Untuk itu yang menjadi informan kunci harus diambil dari orang-orang yang dianggap dapat memberi informasi yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian yang sedang dilaksanakan.

Penentuan informan dalam kegiatan pengumpulan data dilakukan secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik sampel yang digunakan

⁵⁷Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 28.

⁵⁸Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif ...*, h. 112.

⁵⁹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005) h.122

peneliti dikarenakan peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan/kriteria-kriteria tertentu dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu.⁶⁰ Adapun kriteria pemilihan informan sebagai sumber data primer dalam penelitian ini yang terdiri dari enam kriteria berdasarkan kebutuhan penelitian, diantaranya:

- a. Informan yang memiliki kebijakan dan tanggung jawab secara penuh terhadap jalannya pelayanan Administrasi di Kantor camat Idi Timur yaitu Bapak Amiruddin, S.Ag. M.AP selaku Camat.
- b. Informan yang memiliki tugas pokok dalam melakukan penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan dan pengendalian administrasi di bidang umum dan kepegawaian, yang meliputi pengelolaan administrasi kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat, organisasi dan tatalaksana, ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan di lingkungan Kecamatan yaitu Bapak Yusni, SE selaku Subbag Umum dan Kepegawaian.
- c. Informan yang memiliki kebijakan teknis dan penyelenggaraan tugas-tugas Seksi/Bagian secara terpadu, pelayanan dan pengendalian administrasi, yang meliputi perencanaan, evaluasi dan pelaporan, keuangan, serta umum dan kepegawaian yaitu Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat.
- d. Informan yang memiliki tugas dalam bidang perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, serta pembinaan dan bimbingan dibidang pemerintahan umum, kependudukan, pelaksanaan pelayanan administrasi dan

⁶⁰Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian*, Cet. Ke-7, (Bandung: CV. Alfabeta, 2011), hlm.63

teknis di bidang pemerintahan umum yaitu Ibu Nurazizah, SE selaku Seksi Tata Pemerintahan.

- e. Informan yang secara langsung memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang terdiri dari dua orang yaitu Makmur Hariyanto selaku Operator Komputer dan Suryani, SE selaku staf Umum.
- f. Informan dari masyarakat Idi Aceh Timur yang mengurus surat menyurat seperti Kartu Tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan sebagainya di Kantor Camat Idi Timur berjumlah 3 orang.

2. Sumber Data Sekunder

Sedangkan sumber tambahan adalah sumber data tertulis seperti dokumen, arsip, foto dan lainnya.⁶¹ Dengan kata lain, sumber data skunder adalah sumber yang diperoleh dari unsur lain yang dapat memberikan informasi yang mendukung terhadap penelitian. Sumber data yang dimaksud adalah dokumen yang berupa pengumuman tentang alur pelayanan dalam pembuatan KTP dan KK, persyaratan-persyaratan administratif, waktu pelayanan, kotak saran dan pengaduan, buku dan referensi lainnya yang relevan dengan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data antara lain:

1. Observasi

⁶¹*Ibid.*

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian dengan memberikan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap.⁶²

Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi partisipasi aktif. Jadi dalam hal ini peneliti secara aktif melakukan pengamatan bahkan ikut terlibat secara langsung dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Idi Timur. Observasi ini bertujuan adalah agar peneliti lebih mampu memahami konteks data dalam berbagai situasi dan kondisi. Artinya peneliti dapat memperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh. Sedangkan hal-hal yang diobservasi berkaitan dengan: kedisiplinan, tanggung jawab pelayanan, kemampuan melayani, kecepatan melayani, strategi pelayanan, cara memberikan pelayanan dan keamanan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Camat Idi Timur.

2. *Interview* (wawancara)

Interview menurut Moleong, wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan kedua pihak, yaitu pewawancara dan yang diwawancarai.⁶³ Wawancara merupakan komunikasi langsung, di mana peneliti langsung menjumpai dan mengadakan serangkaian wawancara berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan staf kantor camat dengan bertanya

⁶²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 146.

⁶³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 135.

kepada responden yaitu bapak camat, sekretaris camat, dan para Staf Kantor Camat Idi Timur.

Dalam melaksanakan wawancara, peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Setiap informan mendapat pertanyaan berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diemban. Sedangkan informan dari masyarakat diberikan pertanyaan untuk mendapatkan gambaran kepuasan pelayanan yang diberikan staf Kantor Camat Idi Timur. Pertanyaan wawancara disesuaikan berdasarkan indikator dalam landasan teoretis penelitian ini dan terlampir dalam skripsi ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data-data yang sudah ada dengan cara meneliti data-data yang sudah ada didokumentasikan. Dokumentasi teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau foto-foto diri responden/informan.

E. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik *deskriptif* (memberikan gambaran) kualitatif. Untuk menganalisis data yang terkumpul peneliti akan menganalisis hasil observasi dan wawancara disesuaikan

dengan rumusan masalah yang diajukan. Analisis hasil observasi dan wawancara dilakukan dengan cara reduksi data, verifikasi data dan penyimpulan.⁶⁴

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu melakukan identifikasi bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian.⁶⁵ Reduksi data ini bertujuan untuk pemilahan data yang tepat dan bermanfaat serta memilih data yang dapat diabaikan, seperti data hasil observasi dan hasil wawancara kepada responden/informan. Yang dilakukan peneliti adalah memilih responden/informan yang tepat untuk dilakukan wawancara. Sedangkan observasi berupa kegiatan yang dilakukan oleh staf/karyawan di saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. Verifikasi Data

Dalam pelaksanaan verifikasi data, peneliti secara aktif menguji seperangkat rancangan yang muncul dari data. Hal tersebut dilakukan dengan cara mencari kasus negatif maupun positif guna melakukan hipotesis terhadap fakta dilapangan.⁶⁶ Dalam hal ini, peneliti melakukan verifikasi hasil wawancara kepada responden/informan penelitian dalam bentuk wawancara langsung dengan bapak camat, sekretaris camat, dan staf Kantor camat serta masyarakat yang mengurus surat menyurat dan menyesuaikan dengan observasi. Jika antara observasi dan wawancara sudah sesuai maka verifikasi data dapat dilanjutkan kepada kesimpulan.

3. Kesimpulan

⁶⁴Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ., h. 288-289.

⁶⁵*Ibid.*, h. 72.

⁶⁶*Ibid.*, h. 72.

Penarikan kesimpulan diambil berdasarkan hasil verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya).⁶⁷

Kesimpulan yang terkait dalam penelitian ini dibuktikan dari hasil temuan observasi, wawancara dan dokumentasi berupa deskripsi hasil penelitian. Jika sudah diambil kesimpulan, artinya hasil penelitian sudah selesai dilakukan. Maka tahap akhir dari penelitian ini adalah membuat saran-saran yang bersifat membangun atau berkontribusi terhadap penelitian ini.

⁶⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 338.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Profil Kantor Camat Idi Timur

Kecamatan Idi Timur adalah salah satu wilayah kerja Camat sebagai perangkat kerja Daerah yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum, Camat dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati Aceh Timur melalui Sekretaris Daerah dan wajib menerapkan Koordinasi, Intergrasi dan Sinkronisasi.

Berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Timur No. 31 Tahun 2010 tanggal 27 Desember 2010 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Kabupaten Aceh Timur. Kantor Camat Idi Timur sebagai instansi / lembaga di atas gampong / desa mempunyai fungsi antara lain:

1. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan seperti: mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasikan

pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan /atau kelurahan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

2. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek diantaranya: perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, dan kewenangan lain yang dilimpahkan.
3. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat seperti: mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan, melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat, melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan undang-undang, dan melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan kepada bupati dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan masyarakat.
4. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum seperti: melakukan koordinasi dengan kepolisian Negara RI dan/atau TNI dan pemuka agama mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan serta melaporkan pelaksanaan pembinaan ketenteraman dan ketertiban kepada Bupati.

5. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan seperti: melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia, dan melaporkan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan kepada bupati.
6. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum seperti: melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah, instansi vertikal, dan swasta yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan melaporkan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan kepada bupati.
7. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan seperti: Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan serta melakukan evaluasi dan laporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan kepada Bupati.
8. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan seperti: melakukan pembinaan, pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa dan/atau kelurahan, bimbingan, supervisi, fasilitasi, dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa dan/atau kelurahan, melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa dan/atau lurah serta melakukan evaluasi dan melaporkan

kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan di tingkat kecamatan kepada Bupati.

9. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan seperti: melakukan perencanaan, percepatan pencapaian standar pelayanan, dan pembinaan pengawasan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan serta melakukan evaluasi dan melaporkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati.⁶⁸

Demikianlah penjelasan fungsi Kantor Camat Idi Timur sebagai intansi / lembaga bagi masyarakat di atas gampong / desa sekitar Idi Timur Kabupaten Aceh Timur. Sebagai sebuah intansi pemerintah, Kantor Camat Idi Timur memiliki struktur organisasi. Sesuai dengan Peraturan Bupati Aceh Timur Nomor. 31 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Pemerintah Kecamatan, maka susunan organisasi Kantor Camat Idi Timur, yaitu:

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan
3. Seksi Tata Pemerintahan
4. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Ketertiban Umum
5. Seksi Keistimewaan Aceh
6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong
7. Staf-Staf

⁶⁸ Sumber: Renstra 2017-2020 Kantor Camat Idi Timur

Kecamatan Idi Timur memiliki Sumber Daya Manusia yang merupakan pekerja/karyawan/pegawai pada Kantor Camat Idi Timur, yaitu:

Tabel 4.1.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Jabatan

Eselon II	Eselon III	Eselon IV	Non Eselon/Staff	Jumlah
-	2	8	22	32

Sumber: Renstra 2017-2020 Kantor Camat Idi Timur

Tabel 4.2.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan

S2	S1	D3	SLTA	SLTP	SD	Jumlah
0	8	2	22	0	0	32

Sumber: Renstra 2017-2020 Kantor Camat Idi Timur.

Tabel 4.3.

Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

Pangkat /Golongan	a	b	c	d	Jumlah
IV	1	1	0	0	2
III	4	0	2	2	8
II	9	7	4	2	22
I	0	0	0	0	0
Jumlah					32

Sumber: Renstra 2017-2020 Kantor Camat Idi Timur.

Tabel 4.4.

SOP Kantor Camat Idi Timur

No	Jenis SOP Kegiatan	Persyaratan	Jangka Waktu
----	--------------------	-------------	--------------

1	Rekomendasi Izin Usaha	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan - Surat keterangan geuchik - Foto copi KTP - Foto copi KK - Rekomendasi camat 	2 hari
		<ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan tanah dari geuchik 	
2	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat silang sengketa tanah dari geuchik - Surat pengantar geuchik - Foto copi tanda lunas PBB dan 	2 hari
		<ul style="list-style-type: none"> foto copi KTP - Surat permohonan bermaterai - Pas foto yang bersangkutan ukuran 3 x 4 2 lembar 	
3	Rekomendasi HO, SIUP, dan TOP	<ul style="list-style-type: none"> - Surat keterangan tanah dari geuchik - Surat silang sengketa tanah dari geuchik - Surat pengantar geuchik - Foto copi tanda lunas PBB dan foto copi KTP - Surat permohonan bermaterai 6.000 tentang tidak keberatan izin dicabut apabila melanggar kepentingan. - Pas foto yang bersangkutan ukuran 3 x 4 2 lembar 	2 Hari

4	Surat Keterangan Bersih Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> - Foto copi KTP - Pas foto yang bersangkutan ukuran 3 x 4 2 lembar - Surat pengantar dari geuchik 	1 Hari
5	Surat Pengantar Pembuatan KK	<ul style="list-style-type: none"> - Surat pengantar dari geuchik - Membuat formulir KK - Membawa tanda lunas PBB 	1 Hari
6	Surat Keterangan Pindah	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat surat keterangan pindah dari geuchik - Membawa KTP dan KK yang bersangkutan - Pas foto yang bersangkutan ukuran 3 x 4 2 lembar 	1 Hari

Sumber: Renstra 2017-2020 Kantor Camat Idi Timur

Kinerja Kantor Kecamatan Idi Timur tercermin dalam pencapaian sasaran-sasaran yang dilaksanakan melalui berbagai program dan kegiatan. Pencapaian kinerja seluruh sasaran selama 5 tahun adalah sebagai berikut :

- a. Kelancaran kegiatan Kantor;
- b. Tersedianya sarana dan prasarana aparatur;
- c. Tersusunnya laporan bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan;
- d. Terselenggaranya koordinasi pemerintah Desa dan meningkatkan kualitas SDM dalam pengetahuan, kemampuan serta tersedianya data yang akurat;
- e. Terselenggaranya pelayanan administrasi masyarakat;
- f. Meningkatnya kualitas kinerja pemerintah Kecamatan
- g. Terselenggaranya koordinasi pemerintah Kecamatan

Realisasi capaian kinerja Kantor Camat Idi Timur selama lima tahun memunculkan beberapa hal yang tidak diharapkan, seperti:

- a. Beragam masalah yang dihadapi sekarang ini dalam bidang pembangunan dari berbagai sektor, sehingga memerlukan prioritas program dan kegiatan, yang telah dimusyawarahkan dalam musranbang tingkat Kecamatan, tetapi dari hasil musranbang tersebut masih banyak yang belum masuk dalam prioritas program dan kegiatan dinas instansi terkait di tingkat Kabupaten. Harapan dari kami dinas instansi tingkat Kabupaten dalam pelaksanaan program dan kegiatan juga mengacu pada hasil musrenbang tingkat Kecamatan.
- b. Belum tercapainya target PBB di Kecamatan Idi Timur dikarenakan penyampaian SPPT kepada wajib pajak yang terlambat, SPPT belum sesuai dengan nama dan alamat wajib pajak, sehingga diadakan pembetulan yang kadang juga masih keliru. Sehingga dari Perangkat Desa menyampaikan kepada wajib pajak terlambat, warga yang berdomisili di luar daerah sering terlambat membayar dan kurang kedisiplinan para pemungut untuk menarik wajib pajak dan uang penarikan sebagian digunakan oleh pemungut itu sendiri. Diharapkan untuk yang akan datang dan selanjutnya dari Kantor Pelayanan Pajak memberikan SPPT kepada wajib pajak lebih awal dan menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam penyetoran pajak.

Adapun kebijakan spesifik pembangunan infrastruktur sarana dan prasarana Kantor Camat Idi Timur adalah sebagai berikut:

- a. Penyediaan fasilitas Pendukung Pelayanan Administrasi PerKantoran yang memadai;

- b. Penambahan dan pemeliharaan sarana prasarana Kantor secara proporsional;
- c. Memberi Kesempatan belajar para pegawai seluas-luasnya untuk Pengembangan kapasitas SDM melalui Pendidikan dan Pelatihan;
- d. Peningkatan Sistem Pelaporan;
- e. Peningkatan Sistem Pelaporan Keuangan dan Kinerja Dinas;
- f. Peningkatan jaringan infrastruktur sarana dan prasarana pendukung penunjang kemakmuran;
- g. Melakukan perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang terarah dan terpadu.

Berbicara tentang pemberian pelayanan, pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Idi Timur pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, faktor sarana prasarana, kualitas Sumber Daya Manusia dan akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai alat dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respons dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya

tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

B. Bentuk Pelayanan yang Diberikan Staf Kantor Camat Idi Timur Kepada Masyarakat

Salah satu aspek paling menarik banyak perhatian masyarakat adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan dan Sumber Daya Manusia. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti sebuah ungkapan “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda. Dari sinilah perlu diungkapkan realita dari fenomena yang terlihat dalam bentuk pengamatan dan hasil wawancara kepada staf Kantor Camat Idi Timur dan masyarakat. Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Idi Timur yaitu: perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan dan peningkatan Sumber Daya Manusia.

1. Perizinan

Pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur di bidang perizinan ini sangat berpengaruh pada masyarakat. Mengingat perizinan ini sebagai ciri atau tanda bagi terbangunnya sektor ekonomi masyarakat dan perkembangan pembangunan infrastruktur dikarenakan dari kegiatan perizinan, pemerintah dapat memperoleh data dan informasi tentang pertumbuhan ekonomi dan pembangunan masyarakat. Adapun perizinan yang biasa dibuat oleh masyarakat di Kantor Camat Idi Timur

seperti mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Angkutan Umum, Surat Izin Daerah Kepemilikan Tanah, Surat silang sengketa tanah dan lain sebagainya.

Pentingnya peran perizinan, sehingga pemerintah melalui perangkat organisasinya mengeluarkan berbagai kebijakan guna meningkatkan citra pelayanan perizinan. Akan tetapi kebijakan-kebijakan tersebut adakalanya menimbulkan masalah pada praktik pemberian pelayanan perizinan. Tentang pelayanan pada aspek perizinan, diutarakan oleh Staf Umum.

Pelayanan bidang perizinan di Kantor Camat Idi Timur berkaitan dengan pengurusan surat izin usaha, kepemilikan tanah, penggunaan sarana transportasi umum dan sebagainya. Selama ini, meskipun pelayanan perizinan yang dilakukan oleh staf Kantor Camat sudah dilakukan dalam bentuk pelayanan yang sopan dan ramah, tetapi terkadang kenyataan di lapangan masih ada ketidakpuasan warga masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh staf.⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, meskipun pelayanan pada aspek pelayanan yang dilakukan oleh staf sudah baik, masih ada juga ketidakpuasan masyarakat. Adapun hal-hal yang dirasakan tidak puas masyarakat sebagaimana yang di sampaikan oleh Bapak Supriyanto *“Saya puas dengan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur, karena dilayani dengan baik, ramah dan sopan. Tapi ada sesuatu yang kurang memuaskan bagi saya saat mengurus surat perizinan petugas pelayanan terlalu lambat”*.⁷⁰

Berikutnya pengakuan Ibu Rohana, *“Untuk urusan pembuatan KK, KTP dan lainnya sudah baik, tapi untuk pembuatan perizinan saya sampai 2 kali*

⁶⁹ Hasil Wawancara Kepada Ibu Suryani, SE selaku Staf Umum pada Kantor Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 16 Juni 2020.

⁷⁰ Hasil Wawancara kepada bapak Supriyanto selaku masyarakat Gampong Matang Rayeuk Kecamatan Idi Timur pada tanggal 18 Juni 2020.

kekantor camat karena ada berkas yang kurang".⁷¹ Kedua informan dari masyarakat mengakui bahwa pelayanan surat menyurat yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Idi Timur sudah baik, pelayanan ramah dan sopan. Tetapi ada beberapa hal yang memunculkan ketidakpuasan masyarakat yaitu karena keterlambatan pengurusan dan kurang maksimalnya informasi mengenai syarat-syarat yang harus di lengkapi pada pengurusan perizinan tertentu.

Dalam mengurus surat perizinan di Kantor Camat Idi Timur, ada beberapa langkah yang perlu dilakukan seperti: a) pembuatan Surat Pengantar Perizinan Prosedur Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) /dan (SITU), b) Pengisian blanko, c) Penandatanganan ditingkat dusun, d) Penandatanganan Geuchik dan diserahkan ke Kantor Camat, d) terakhir barulah keluar surat perizinan dari Camat untuk diserahkan kepada masyarakat.

2. Rekomendasi

Bidang rekomendasi yang dikerjakan oleh staf Kantor Camat Idi Timur meliputi: rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan bangunan khusus atau berkonstruksi rumit) dan seluruh izin yang tidak dilimpahkan dalam Peraturan Bupati diberikan berdasarkan Rekomendasi Camat. Rekomendasi diperlukan untuk lebih memberdayakan kecamatan terkait dengan kewenangan yang dimiliki Kecamatan, sehingga kecamatan mempunyai kewenangan untuk memproses dan menerbitkan perijinan sehingga diharapkan pelayanan masyarakat lebih optimal dan cepat.

⁷¹ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

Menurut bapak Camat, untuk mendukung keperluan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada Kantor Camat Idi Timur tentang hal-hal penting dan harus diselesaikan secara cepat, tidak jarang disertakan dengan rekomendasi Bupati yang selanjutnya diteruskan oleh kecamatan. Hal ini dilakukan guna memaksimalkan pelayanan sesuai dengan yang direkomendasikan oleh bupati agar dalam menyerahkan sebagian kewenangan anggaran ke kecamatan dengan baik.⁷²

Selama ini, rekomendasi-rekomendasi yang dibutuhkan dalam memerankan tugas Kantor Camat Idi Timur yang diberi tugas dalam melaksanakan kewenangan tersebut yang paling mendasar adalah diserahkannya kewenangan dari Bupati kepada pihak kecamatan namun didukung dengan anggaran yang cukup. Artinya, rekomendasi ini perlu ada dan secara sah disetujui oleh dua komponen instansi (Bupati-Camat) agar tugas-tugas yang dilakukan di Kecamatan tetap dalam pantauan Bupati.

3. Koordinasi

Pembahasan koordinasi berkenaan dengan upaya Kantor Camat dalam memberikan pengarahan, penyeimbangan, penyatupaduan, penyelarasan, dan menyeimbangkan, menyatupadukan, menyelaraskan, mengsinkronisasikan, menghubungkan kegiatan dari orang-orang, kelompok orang, atau satuan-satuan unit kerja di Kantor Camat Idi Timur sehingga kegiatan pelayanan kepada masyarakat menjadi teratur, tertib, lancar dan mencapai tujuan secara tepat. Oleh karena itu, adanya rapat koordinasi merupakan suatu upaya untuk membentuk satu tujuan dan misi agar dapat berjalan beriringan untuk mencapai tujuan tersebut, juga sebagai wadah penghubung aspirasi.

⁷² Hasil Wawancara Kepada Bapak Amiruddin, S.Ag. M.AP selaku Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 29 Januari 2020.

Mengenai hal-hal yang perlu dikoordinasikan di Kantor Camat Idi Timur dijelaskan oleh bapak camat:

Salah satu bidang tugas camat dan staf di Kantor Camat Idi Timur adalah koordinasi. Di bidang koordinasi ini, antara camat dengan para staf melakukan rapat dan sosialisasi membicarakan tentang koordinasi kegiatan Pemberdayaan masyarakat, koordinasi penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, koordinasi penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan, koordinasi pemeliharaan sarana dan fasilitas pelayanan umum, koordinasi kegiatan penyelenggaraan Pemerintahan tingkat Kecamatan.⁷³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sebagai instansi pemerintahan di tingkat kecamatan maka sudah seharusnya Kantor Camat idi Timur secara kontinue melakukan rapat koordinasi dan mempraktikkan hasil kesepakatan dari rapat koordinasi dalam bentuk pelayanan yang lebih baik. Maksud lain dari koordinasi agar selalu sinkron antara kebijakan pimpinan dan pelayanan yang dilakukan oleh staf.

4. Pembinaan

Di antara tugas-tugas penting camat dan staf, kegiatan pembinaan merupakan salah satu tugas terpenting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan yang dilakukan di Kantor Camat Idi Timur yaitu dengan mengadakan pembinaan kepada perangkat gampong tentang penyelenggaraan administrasi gampong. Pembinaan untuk gampong di wilayah Idi Timur ini dilaksanakan untuk membantu dan memberikan pengarahan mengenai administrasi gampong dan laporan pertanggung jawaban penyelenggaraan pemerintahan

⁷³ Hasil Wawancara Kepada Bapak Amiruddin, S.Ag. M.AP selaku Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 29 Januari 2020.

gampong, sehingga aparat gampong tidak kesulitan dalam pelengkapan mengenai administrasi gampong.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa Kantor Camat Idi Timur telah melakukan kegiatan pembinaan untuk meningkatkan sumber daya manusia para perangkat gampong yang meliputi pembinaan layanan administrasi dan pembinaan kepemimpinan bagi geuchik.

Menurut Sekretaris Camat, *“Kami dari unsur kecamatan wajib memberikan pembinaan kepada perangkat gampong termasuk geuchik di wilayah Kecamatan Idi Timur bertujuan untuk membantu proses pelayanan pengurusan surat menyurat dan perizinan yang diperlukan masyarakat”*.⁷⁴

Adapaun urusan pemerintahan mengenai pembinaan dan pengawasan pelaksanaan administrasi yang meliputi administrasi gampong, administrasi kepegawaian gampong dan aparatu sipil gampong bersama dengan 4 seksi terkait yaitu seksi tata pemerintahan, seksi kessos dan ketertiban, seksi keistimewaan Aceh, dan seksi pemberdayaan masyarakat dan gampong. Pembinaan yang dilakukan oleh pihak Kantor Camat Idi Timur berkaitan dengan implementasi keempat seksi tersebut.

Menurut salah satu Sekretaris Desa di wilayah kecamatan Idi Timur, Gampong telah diberikan petunjuk teknis operasional administrasi gampong kepada semua perangkat yang ada di gampong sesuai dengan kedudukan yang dijabat oleh perangkat gampong berdasarkan pembinaan yang dilakukan oleh kecamatan. Namun, hambatan yang memperlambat kelengkapan administrasi gampong khususnya administrasi umum terjadi disaat pergantian perangkat gampong yang baru sehingga masih perlu penyesuaian kerja dan pembinaan ulang.⁷⁵

⁷⁴ Hasil Wawancara Kepada Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 31 Januari 2020.

⁷⁵ Hasil Wawancara Sekretaris Gampong Matang Rayeuk Kecamatan Idi Timur pada tanggal 18 Juni 2020.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, terlihat bahwa pembinaan penyelenggaraan pemerintahan gampong sudah berjalan baik dan dilakukan semaksimal mungkin seperti pembinaan pelayanan administrasi dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan gampong, pembinaan dan pengawasan terhadap kepemimpinan kepala gampong dan pembinaan tanggung jawab dan profesionalitas kinerja perangkat gampong.

5. Sumber Daya Manusia

Dalam suatu instansi pemerintahan, untuk dapat menjalankan fungsinya dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai haruslah mempunyai Sumber Daya Manusia yang mampu memberikan peningkatan kontribusi yang baik kedalam organisasi. Pembangunan ketenagakerjaan merupakan upaya pembangunan Sumber Daya Manusia yang diarahkan kepada peningkatan harkat dan martabat serta kemampuan manusia itu sendiri. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil yang maksimal dibutuhkan Kantor Camat Idi Timur sangat membutuhkan staf yang memiliki kemampuan, memiliki dedikasi yang tinggi sehingga bisa membantuk camat dalam menjalankan proses pelayanan di Kantor Camat Idi Timur secara baik, efektif dan efisien.

Menurut Skretaris Camat “Selama bertahun-tahun tugas pokok dan fungsi masing-masing staf sudah diberikan sesuai dengan sasaran kerja pegawai (staf) sehingga pelayanan yang dilakukan staf kepada masyarakat sudah baik, tetapi ada diantara staf dalam menjalankannya belum efektif dan efisien disebabkan beberapa hal, seperti: kurangnya kemampuan berkomunikasi secara baik, kurangnya kemampuan memahami tugas pokok,

dan ada staf yang kurang sabar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga sering terjadi perdebatan”.⁷⁶

Pernyataan di atas mengisyaratkan agar perlu kiranya dilakukan evaluasi kinerja bagi staf Kantor Camat Idi Timur agar kinerja staf dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan dengan baik seperti yang sudah dituangkan kedalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Sebab produktivitas kerja staf merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan kinerja staf pada Kantor Camat idi Timur dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan dan pekerjaan lainnya.

Meskipun diakui adanya kekurangan efektifan pelayanan yang dilakukan staf Kantor Camat Idi Timur kepada masyarakat. Namun salah satu staf Kantor Camat Idi Timur dapat memberikan penjelasan atas kekurang efektifan pelayanan yang dilakukan staf. Berikut hasil wawancara dengan bapak Camat:

Menurut saya, pelayanan yang dilakukan oleh staf di Kantor Camat Idi Timur sudah mulai membaik dibandingkan tiga tahun sebelumnya. Kenapa bisa begitu, ya alasannya tentunya para staf banyak yang sudah sarjana, berpengalaman dalam bekerja, dan bisa melakukan komunikasi dengan baik kepada masyarakat.⁷⁷

Berdasarkan pernyataan di atas, terlihat bahwa walaupun secara kinerja dan produktivitas kerja para staf masih ada yang kurang profesional. Akan tetapi menurut pendapat di atas, pada pelayanan yang dilakukan oleh staf kepada masyarakat di Kantor Camat Idi Timur sudah mulai lebih baik daripada tahun-tahun sebelumnya. Alasannya, kebanyakan para staf yang bekerja di Kantor Camat Idi Timur cara berpikirnya semakin dewasa, rata-rata sudah lulusan S 1

⁷⁶ Hasil Wawancara Kepada Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 31 Januari 2020.

⁷⁷ Hasil Wawancara Kepada Bapak Amiruddin, S.Ag. M.AP selaku Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 29 Januari 2020.

atau ada juga yang sedang menjalani S 1, dan tatkala penting adalah ketegasan pimpinan terhadap staf dalam memberikan pelayanan.

Dari sini bisa diambil kesimpulan sementara bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : *Pertama*, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayanan). *Kedua*, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

C. Kualitas Pelayanan yang Diberikan Staf Kantor Camat Idi Timur Kepada Masyarakat

Kualitas pelayanan staf sangat diperlukan oleh masyarakat di wilayah Idi Timur, oelh karena itu pelayanan yang diberikan oleh staf Kantor Camat Idi Timur kepada masyarakat harus bisa memenuhi standar kerja dan pemberian layanan, baik pada aspek kualitas pelayanan seperti kemampuan memberikan pelayanan, keadilan dalam memberikan layanan, kenyamanan dan keamanan, kepastian jadwal, ramah dan sopan serta kedisiplinan, aspek responsibilitas, maupun aspek akuntabilitas.

1. Kemampuan Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Sedangkan kualitas pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur adalah suatu aktivitas

pemberian layanan kerja atau kinerja yang harus dilakukan staf untuk menuntaskan urusan masyarakat yang berkepentingan.

Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Idi Timur pada aspek kualitas pelayanan ternyata sudah baik. Jika dilihat dari sarana dan prasarana memang sudah memadai dan Sumber Daya Manusianya sudah profesional. Hal ini diperkuat oleh Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat.

Menurut saya, kualitas pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan karena masih belum bisa dikatakan sangat baik. Hal ini seharusnya menjadi sorotan dari pihak pimpinan maupun masyarakat. Ini diakibatkan dari kualitas staf dan pengalaman kerja staf itu sendiri. Dimana terlihat keterlambatan dalam setiap pelayanan karena para staf kurang memahami prosedur kerja dan kurang disiplin.⁷⁸

Melihat penjelasan yang disampaikan oleh Sekretaris Camat, maka sebaiknya pimpinan harus bisa lebih tegas dalam mengintruksikan kepada staf/bawahannya dalam memberikan pelayanan hendaknya memperhatikan prosedur sebagai standar pelayanan guna mencapai kinerja organisasi dalam hal pelayanan terhadap masyarakat agar setiap pelayanan memiliki kualitas yang baik. Dengan demikian dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Camat Idi Timur dapat tercapai. Sebab baik dan tidaknya suatu kinerja tergantung dari kualitas pelayanan yang dimiliki Kantor Camat Idi Timur.

Senada dengan ungkapan di atas, mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan staf Kantor Camat Idi Timur pada tiga tahun lalu masih rendah disebabkan beberapa hal sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Nurazizah:

⁷⁸ Hasil Wawancara Kepada Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 31 Januari 2020.

Adapun yang membuat kinerja pemerintahan Kantor Camat Idi Timur rendah karena kualitas pelayanan para staf juga rendah, sedangkan rendahnya kualitas pelayanan disebabkan kompetensi staf serta kualifikasinya juga rendah. Sehingga untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik sulit dicapai, namun kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan itu sangat diharapkan.⁷⁹

Adapun solusi untuk meningkatkan kinerja staf Kantor Camat Idi Timur, kiranya perlu dilakukan evaluasi kerja dengan tujuan untuk melihat faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja staf terkait dengan kualitas pelayanan yang dilakukan. Agar wilayah Kecamatan Idi Timur dapat bekerja dengan baik serta memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan masyarakat dan cita-cita organisasi Kantor Camat Idi Timur.

Sehingga pelayanan yang selama ini masih dianggap buruk dapat ditingkatkan menjadi berkualitas dan akhirnya harapan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Kantor Camat Idi Timur yaitu mengkoordinir pelaksanaan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat di Idi Timur.

Menurut Ibu Nurazizah, SE :

Apabila ingin mengukur faktor-faktor kualitas pelayanan kinerja staf di Kantor Camat Idi Timur maka yang harus di evaluasi adalah tingkat pendidikan staf, tingkat kesejahteraan staf, latar belakang kehidupan staf dan kemampuan dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁸⁰

Sebenarnya, faktor kualitas pelayanan dalam sebuah instansi, baik instansi pemerintah maupun instansi swasta memang sangat dibutuhkan sebab kualitas pelayanan yang baik adalah yang menjadi tolak ukur sejauhmana

⁷⁹ Hasil Wawancara Kepada Ibu Nurazizah, SE selaku Seksi Tata Pemerintahan pada Kantor Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 31 Januari 2020.

⁸⁰ Hasil Wawancara Kepada Ibu Nurazizah, SE selaku Seksi Tata Pemerintahan pada Kantor Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 31 Januari 2020.

kinerja staf di Kantor Kecamatan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat pendidikan yang baik itu, baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal sangat penting dimiliki terutama oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) demi terciptanya kinerja yang berkualitas. Sebab kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula.

2. Keadilan Dalam Pemberian Pelayanan

Selain kemampuan, bentuk pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan azas keadilan dalam pelayanan. Keadilan yang dimaksud disini adalah mendapatkan hak dan perilaku yang sama dari pelayanan yang dilakukan oleh staf kepada masyarakat. Namun pada praktiknya terkadang terjadi perselisihan antara masyarakat dan staf yang memberikan pelayanan yang disebabkan karena terjadi salah tanggap (*miscommunication*) antara masyarakat dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan. Berikut penjelasan Suryani tentang munculnya ketidakadilan dalam pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur:

Rasa ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan yang sering terjadi biasanya disebabkan karena kurang pahaman masyarakat dengan prosedur pelayanan, terkadang juga dikarenakan tidak ada ikatan emosional antara staf sebagai pemberi layanan dengan masyarakat yang mengurus surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur. Dan memang masih ada anggapan masyarakat yang menganggap staf pilih kasih dan cenderung mempersulit, padahal ini bukan terjadi karena disengaja oleh

staf, kami sebagai staf berusaha melakukan pelayanan yang terbaik untuk seluruh masyarakat.⁸¹

Seyogianya pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, sehingga masih akan selalui ada anggapan bahwa masyarakat yang sangat butuh pelayanan secara cepat merasa tidak menerima keadilan, dibuat bingung atau merasa dipersulit oleh staf. Padahal, bila masyarakat mengerti dengan aturan pelayanan di Kantor Camat dan mengikuti prosedur yang ada urusannya juga bisa cepat selesai. Namun, apabila ada staf yang memang dengan sengaja memberikan layanan secara tidak adil bisa segera dilapor ke atasa (camat) agar ditegur sebagai hukuman dari kesalahan staf.

3. Keamanan dan Kenyamanan Pelayanan

Keamanan dan kenyamanan dalam konteks pelayanan staf di Kantor Camat Idi Timur yang dimaksud berkaitan dengan: lokasi, ruang/tempat pelayanan, ketersediaan informasi dan lain-lain. *Pertama*, Keamanan dan kenyamanan lokasi. Berkaitan dengan lokasi Kantor Camat Idi Timur, sesuai dengan hasil observasi bahwa, lokasi Kantor Kantor camat Idi Timur berada sangat strategis di tengah Kota Idi Timur. Oleh karena itu, letak lokasi Kantor ini sangat memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya. Hal ini sangat memudahkan masyarakat untuk datang menyelesaikan segala kebutuhannya.

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai berikut: *“Untuk letak lokasi Kantor Camat Idi Timur sudah nyaman*

⁸¹ Hasil Wawancara Kepada Ibu Suryani, SE selaku Staf Umum pada Kantor Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 16 Juni 2020.

*karena berada di dekat kota dan mudah di jangkau oleh masyarakat”.*⁸² Hasil wawancara singkat ini menggambarkan bahwa letak lokasi Kantor sangat strategis dan nyaman karena letaknya berada di tengah-tengah kota Idi Timur. Dengan demikian akses untuk mendapatkan pelayanan dari segi jarak sangat dekat dari semua lingkungan atau gampong yang ada di sekitar Kantor Camat Idi Timur.

Kedua, Ruang/Tempat Pelayanan. Berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan di Kantor Camat Idi Timur masih terasa kurang nyaman, berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa masih perlu dilakukan penambahan ukuran luas ruang pelayanan. Dimana ruangan pelayanan yang ada saat ini sangat terasa sempit disaat masyarakat banyak yang datang mengurus keperluannya di Kantor Camat Idi Timur. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Yusni, SE:

Memang ruangan tempat pelayanan saat agak sempit jadi terasa kurang nyaman, tapi untuk kedepan akan kami lakukan renovasi dengan menambah ruang pelayanan yang lebih besar, terutama ada ruang khusus untuk kepala-kepala seksi, ruang operator dan ruang tunggu bagi masyarakat yang datang memerlukan pelayanan Kantor, semoga bisa dimaklumi karena inilah kekurangan dari Kantor kami.⁸³

Dari pemaparan di atas dapat digambarkan bahwa ruang/tempat pelayanan yang ada di Kantor Camat Idi Timur masih belum sangat nyaman dari segi luas, sangat tidak representatif untuk ukuran tempat pelayanan publik, karena semakin banyaknya masyarakat yang harus dilayani. Akan tetapi ini bukanlah suatu kesengajaan yang diperbuat oleh kepala atau staf Kantor Camat

⁸² Hasil Wawancara Kepada bapak Yusni, SE selaku Subbag Umum dan Kepegawaian pada Kantor Camat Idi Timur pada tanggal 5 Februari 2020.

⁸³ Hasil Wawancara Kepada bapak Yusni, SE selaku Subbag Umum dan Kepegawaian pada Kantor Camat Idi Timur pada tanggal 5 Februari 2020.

Idi Timur, hal ini perlu adanya perhatian dari pihak pemerintah daerah untuk melakukan renovasi ruang yang lebih luas.

Ketiga, Kenyamanan pelayanan dalam bentuk informasi dan sebagainya. Berkaitan dengan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dalam hal ini ketersediaan informasi di Kantor Camat Idi Timur, berdasarkan hasil observasi pada umumnya masyarakat menginginkan prosedur pelayanan yang nyaman dan mudah agar mereka dengan cepat mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Masalah ini tentunya berhubungan erat dengan ketersediaan mading (majalah dinding) sebagai papan informasi dan penyampaian informasi. Untuk lebih jelas peneliti mewawancarai staf umum.

Sebagai fasilitas pelayanan di Kantor Camat Idi Timur, kami menyediakan papan mading yang bisa langsung dibaca oleh masyarakat yang mengurus surat menyurat. Selain itu, bagi masyarakat yang masih belum paham dengan informasi yang ada di papan, petugas juga membantu untuk memberikan penjelasan dan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dan semua itu kami lakukan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat menyurat.⁸⁴

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, masyarakat juga ingin memperoleh haknya dengan nyaman. Di samping itu, masyarakat juga sangat menginginkan rasa aman dari staf yang memberikan pelayanan disaat mengurus surat menyurat seperti KK, KTP dan sebagainya. Maka disini, staf yang memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat harus bisa menjamin keamanan terutama menjaga berkas atau surat-surat masyarakat selama dalam proses pengerjaan. Seperti yang diutarakan oleh operator Kantor Camat, bapak Makmur Hariyanto:

⁸⁴ Hasil Wawancara Kepada Ibu Suryani, SE selaku Staf Umum pada Kantor Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 16 Juni 2020.

Untuk menyakinkan kepada masyarakat bahwa staf bisa menjamin setiap surat yang masuk untuk diproses bisa aman maka di tulis di buku agenda surat masuk dan dibuat daftar disposisi setelah dibaca. Apabila masyarakat memerlukan tanda tangan surat untuk pembuatan KK atau KTP, maka petugas langsung membawa surat tersebut kepada pak Camat untuk ditanda tangani sambil menyuruh masyarakat menunggu sementara waktu. Jika sudah selesai langsung dikembalikan kepada masyarakat. Tetapi apabila, berkas pembuatan KK atau KTP harus selesai dua hari, maka staf meminta nomor HP dan di tulis di map berkas tersebut sambil dan dibuat nomor agenda surat.⁸⁵

Berdasarkan penelitian hasil wawancara di atas, bisa digambarkan bahwa untuk keamanan pelayanan surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur proses pengelolaan surat masuk setelah diterima. Selanjutnya diserahkan ke unit tata usaha atau operator untuk dibaca dan dicatat pada buku agenda surat masuk. Setelah dicatat di buku agenda surat masuk selanjutnya dicatat di lembar disposisi setelah itu surat dimasukkan ke dalam map dengan lembar disposisi dan diserahkan ke bapak camat. Setelah diserahkan ke camat surat masuk diambil oleh unit tata usaha dan diserahkan ke unit yang akan menindaklanjuti surat masuk tersebut yang sudah tertera pada lembar disposisi. Surat masuk akan diproses di Kepala Seksi (Kasi) yang akan menindak lanjuti selanjutnya diberikan ke bagian operator agar dibuatkan keperluan masyarakat, baik KK, KTP dan lain sebagainya.

4. Kepastian Jadwal dan Kecapatan Pelayanan

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, staf pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta

⁸⁵ Hasil Wawancara Kepada bapak Makmur Hariyanto selaku Staf Operator pada Kantor Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 18 Juni 2020.

tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus KTP, KK, Akta Jual Beli dan sebagainya yang berhubungan dengan Kantor Camat Idi Timur.

Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien waktu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Berkaitan dengan kepastian jadwal dan kecepatan waktu pelayanan yang berhubungan dengan waktu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sesuai dengan hasil observasi di Kantor Camat Idi Timur dalam melayani masyarakat cukup baik. Para staf sebagian besar terlihat selalu siap untuk membantu kebutuhan masyarakat, sepanjang persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap. Hal ini didukung dengan pengakuan salah seorang informan bahwa:

Saya pernah datang ke Kantor Camat Idi Timur untuk mengurus surat keterangan berdomisili saya dilayani saya mendapat pelayanan yang lumayan cepat. Sekitar 20 menit selesai, jadi rasanya cepat sekali, mungkin karena pada saat itu tidak banyak orang yang datang mengurus surat menyurat. Ada juga saya lihat masyarakat yang harus pulang ke rumah untuk mengambil kelengkapan persyaratan yang diminta oleh staf karena berkasnya tidak lengkap, tetapi ketika sudah lengkap mereka langsung diproses".⁸⁶

Selain itu, adalah pengakuan dari masyarakat lainnya

Saya pernah mengurus pembuatan KTP anak saya di Kantor Camat Idi Timur, saya pikir urusan KTP kalau diurus sendiri lama karena biasanya yang urus kan orang di Kantor geuchik. Jadi saya mengurus sendiri rupanya tidak susah dan prosesnya tidak lama asalkan berkas-berkas yang menjadi syarat pembuatan KTP sudah lengkap dan anak saya yang akan membuat KTP juga saya bawa. Kepastian jadwal yang ditentukan

⁸⁶ Hasil Wawancara kepada bapak Supriyanto selaku masyarakat Gampong Matang Rayeuk Kecamatan Idi Timur pada tanggal 18 Juni 2020.

oleh staf juga tidak bergeser, pagi saya datang disuruh balik siang karena siapnya siang, jadi saya balik siang sudah selesai.⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tergambar bahwa ketepatan waktu untuk memproses surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat dinilai cukup baik. Staf Kantor Camat Idi Timur telah menunjukkan dedikasi dan pengabdian yang baik dalam melayani masyarakat di gampong sekitar Idi Timur. Dalam hal ini peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan di Kantor Camat Idi Timur dilihat dari sisi ketepatan waktu pelayanan sudah relatif baik, hanya dari sisi waktu tunggu pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama masalah disiplin staf.

5. Keramahan dan Kesopanan

Keramahan dan kesopanan staf Kantor Camat Idi Timur sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh staf. Masyarakat juga akan merasa sangat dihargai ketika staf pelayanan bersikap ramah dan sopan santun. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Berkaitan dengan kesopanan dan keramahan staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan hasil observasi di Kantor Camat Idi Timur bahwa para staf sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikan

⁸⁷ Hasil Wawancara kepada bapak Rusdi selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara peneliti kepada masyarakat sebagai berikut:

Saya sangat puas dengan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur, saat saya mengurus surat KTP, mereka dengan sikap sopan dan ramah melayani saya. Tapi saya tidak tau bagaimana masyarakat yang lain yang datang mengurus surat-surat di Kantor Camat ya. Yang jelas, saya banyak staf yang memberikan pelayanan dengan ramah, ya walaupun ada juga beberapa orang yang agak sok, tapi wajarlah di setiap Kantor pasti ada yang seperti itu.⁸⁸

Wawancara di atas, didukung dengan hasil wawancara informan lain :

Dari segi kesopanan dan keramahan staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saya lihat sangat sopan dan ramah kepada masyarakat, cuma masyarakat biasanya tidak mengerti tentang apa yang harus dipersiapkan untuk mengurus surat-surat, jadi terkesan sulit.⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat sopan dan ramah. Beberapa masyarakat yang datang mengurus surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur merasa diperlakukan secara sopan dan ramah sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan staf. Dari sini bisa disimpulkan pelayanan yang diberikan staf Kantor Camat Idi Timur kepada masyarakat sudah cukup baik.

6. Kedisiplinan Pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap staf dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Camat Idi Timur. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk

⁸⁸ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

⁸⁹ Hasil Wawancara kepada bapak Rusdi selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

kepribadian staf yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, staf harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Staf di Kantor Camat Idi Timur yang secara langsung memberikan pelayanan harus mementingkan keperluan masyarakat di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pemberi layanan. Berikut ini wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rohana : “sepengetahuan saya staf di sini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, mungkin karena saya hanya beberapa kali datang saja ya, tetapi kedisiplinan yang saya tahu itu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan”.⁹⁰

Hasil wawancara dengan Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat Idi Timur mengatakan bahwa:

“Walaupun prosedur pelayanan yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Idi Timur sudah baik, namun masalah yang sering muncul di Kantor Camat Idi Timur adalah disiplin waktu. Karena masih banyak staf yang kurang disiplin waktu dalam bekerja”. Sedangkan kedisiplinan dan melakukan pelayanan sudah baik”.⁹¹

Dari hasil wawancara di atas peneliti memberikan kesimpulan bahwa akuntabilitas pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur yang didalamnya

⁹⁰ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

⁹¹ Hasil Wawancara Kepada Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 31 Januari 2020.

kepatuhan dan tanggungjawab staf terhadap aturan yang ada sudah terpenuhi secara maksimal, akan tetapi perlu dimaklumi bahwa masih ada beberapa staf yang melanggar aturan tata tertib kehadiran yang berkaitan dengan kedisiplinan, sering datang terlambat dan cepat pulang, dan juga ada staf yang suka saling melempar tanggungjawab.

7. Responsibilitas

Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Responsibilitas berkenaan dengan pelayanan yang bersifat melayani dan mengayomi misalnya Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Responsibilitas staf dalam memberikan layanan kepada masyarakat merupakan hal yang sangat penting sebab menyangkut masalah-masalah prinsip organisasi administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang telah diambil oleh organisasi pemerintahan. Sehingga faktor responsibilitas ini menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menilai kinerja Kantor Camat Idi Timur.

Untuk mengetahui seperti apa faktor responsibilitas ini mempengaruhi kinerja staf Kantor Camat Idi Timur, maka dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada bapak Camat yang mengatakan bahwa:

Kalau saya melihat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Camat Idi Timur sudah cukup baik karena sudah mengarah pada prinsip-prinsip administrasi pemerintahan dalam pelaksanaannya program yang tertuang dalam visi misi Kecamatan Idi Timur. Kesesuaian pelaksanaan program dengan prinsip administrasi yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan

Idi Timur. Dan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sudah berjalan dengan baik.⁹²

Pendapat lainnya disampaikan oleh Dra. Ramlah yang mengatakan bahwa: *“Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi staf Kantor Camat Idi Timur sudah mengacu pada prinsip-prinsip administrasi yang ada, artinya tugas-tugas tersebut sudah dibuatkan kedalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP)”*.⁹³

Berdasarkan dua pendapat di atas bisa diambil kesimpulan bahwa profesionalisme pelayanan sangat ditentukan oleh bagaimana kemampuan birokrasi tersebut dalam melakukan pekerjaan yang memang berhubungan dengan tugas birokrat dan biasanya terspesialisasi sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme birokrasi merupakan birokrat yang berbasis pengetahuan dengan berbagai ketrampilan dan keahlian.

Berdasarkan hasil wawancara di atas terlihat bahwa tanggung jawab pada Kantor Camat Idi Timur sudah dilakukan oleh staf secara baik, akan tetapi proses pelayanan kepada masyarakat masih harus terus ditingkatkan. Karena, tanggung jawab birokrasi selalu berhubungan dengan kualitas birokrasi itu sendiri. Kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, dan sebagai kesimpulan bahwa tanggung jawab yaitu kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari cacat, pemenuhan kebutuhan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar dan sesuatu yang bisa memberikan pelayanan yang baik berdasarkan prinsip administrasi pada Kantor Camat Idi Timur.

⁹² Hasil Wawancara Kepada Bapak Amiruddin, S.Ag. M.AP selaku Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 29 Januari 2020.

⁹³ Hasil Wawancara Kepada Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 31 Januari 2020.

8. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Norma dan etika pelayanan di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

Hasil wawancara dengan bapak Camat Idi timur yang mengatakan bahwa:

Biasanya dalam proses pelayanan yang sering jadi masalah di Kantor Camat Idi Timur terkait kepatuhan dan royalti kerja para staf terutama tentang kehadiran dan tanggungjawab setiap pekerjaan yang diberikan. Oleh karena itu, kami selalu membuat rapat untuk mendorong para staf di kecamatan untuk mengikuti aturan kehadiran, aturan pekerjaan, dan aturan yang disepakati di Kantor kecamatan ini. Terutama bagian pelayanan masyarakat, akhirnya saling tunjuk atau saling lempar tanggungjawab kalau ada masalah yang tidak tertangani.⁹⁴

Akuntabilitas di Kantor Camat Idi Timur memang sangat dibutuhkan, karena dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara periodik. Sumber daya ini merupakan masukan bagi individu maupun unit

⁹⁴ Hasil Wawancara Kepada Bapak Amiruddin, S.Ag. M.AP selaku Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 29 Januari 2020.

organisasi yang seharusnya dapat diukur dan diidentifikasi secara jelas. Pada wawancara diatas terlihat bahwa ada ketidakpatuhan para staf Kantor Camat Idi Timur terhadap aturan dan perintah pimpinan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggung jawaban secara periodik. Sumber daya ini merupakan masukan bagi individu maupun unit organisasi yang seharusnya dapat diukur dan diidentifikasi secara jelas.

Akhirnya bisa disimpulkan bahwa akuntabilitas, sebagai salah satu prasyarat dari penyelenggaraan administrasi dipemerintahan Indonesia didasarkan pada konsep organisasi dalam manajemen. Permasalahannya, akuntabilitas pelayanan staf kepada masyarakat yang didalamnya kepatuhan dan tanggungjawab staf terhadap aturan di Kantor Camat yang belum terpenuhi, seperti masih banyak staf yang melanggar aturan tata tertib kehadiran, sering datang terlambat, akan tetapi cepat pulang.

D. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Pelayanan staf yang diberikan secara baik kepada masyarakat di Kantor Camat Idi Timur semata-mata bertujuan untuk kepuasan masyarakat. Prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 yang kemudian

dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat di Kantor Camat Idi Timur.

Kepuasan dan kenyamanan atas sebuah layanan yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Idi Timur tentunya tidak mutlak hanya dilakukan oleh beberapa orang, melainkan oleh sebagian besar orang. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan sudah menjadi dambaan dan harapan serta dinantikan oleh masyarakat di Kecamatan Idi Timur. Sudah menjadi sebuah keharusan bagi para elit birokrasi dan aparatur pemerintah untuk terus menapaki proses belajar sosial yang mengarah pada kualitas layanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003.

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur ini dilakukan dengan memberikan 10 pertanyaan kepada masyarakat. Pertanyaan yang diberikan bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing tugas yang telah ditentukan, adapun unsur/dimensi kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

1. Prosedur Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Prosedur pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan staf harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang sudah

dibuat dalam bentuk SOP. Hal ini dilakukan, selain sebagai menuruti perintah negara dan juga untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus sesuatu di Kantor Camat Idi Timur. Karena seyogyanya di dalam SOP itu sudah lengkap dengan prosedur dan tahapan alur pelayanan.

Dari hasil wawancara kepada informan, rata-rata mereka merasa puas dengan kemudahan prosedur layanan yang dilakukan staf. “Mengenai kemudahan pelayanan staf dalam mengurus surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur saya merasa puas, karena memang tidak ada dipersulit asalkan berkas-berkas yang akan diurus semuanya lengkap”.⁹⁵ Dengan demikian disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasakan puas terhadap kemudahan pelayanan dan prosedur/tahapan alur pelayanan yang diberikan oleh staf Kantor Camat Idi Timur. Akan tetapi bagi masyarakat yang merasa kurang puas dengan prosedur pelayanan staf tentunya ada dikarenakan tidak mendapatkan kemudahan segala urusannya yang dilakukan oleh staf.

Memang pada prinsipnya, Sebagai pelayanan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, Kantor Camat Idi Timur harus senantiasa mengacu pada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan. Contoh sederhana adalah pelayanan administrasi legalisir. Legalisir sendiri artinya melegalkan salinan (foto copy) dengan cara diberikan cap stempel nama instansi tersebut pada salinan/foto copy yang akan dilegalisir.

Menurut Ibu Suryani, “pada pelayanan administrasi yang mengurus atau melayani masyarakat yang hendak melegalisir di Kantor Camat adalah kepala

⁹⁵ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

seksi pelayanan umum, dan untuk jenis surat yang boleh dilegalisir adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Sedangkan untuk melegalisir akta kelahiran dan surat nikah, masyarakat di Kecamatan Idi Timur dapat langsung ke Kantor pencatatan sipil. Syarat untuk melakukan legalisir cukup membawa fotocopy surat yang akan dilegalisir dan dilampirkan dengan surat aslinya, dan hanya beberapa menit saja surat tersebut sudah bisa diambil.⁹⁶

Diketahui bahwa masyarakat juga tidak perlu membayar saat melegalisir surat, karena tidak diatur dalam perda mengenai pembayaran saat melegalisir, dan rata-rata perharinya ada 10 (sepuluh) masyarakat Idi Timur yang datang ke Kantor Camat untuk melegalisir baik Kartu Tanda Penduduk (KTP) ataupun Kartu Keluarga (KK). Dengan demikian disimpulkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Camat Idi Timur mudah untuk didapatkan.

2. Persyaratan Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Persyaratan pelayanan Kantor Camat Idi Timur dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Camat Idi Timur telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Menurut bapak Rusdi: *“menurut saya, kemudahan dan dan kesesuaian pelayanan*

⁹⁶ Hasil Wawancara Kepada Ibu Suryani, SE selaku Staf Umum pada Kantor Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 16 Juni 2020.

*administrasi yang sudah dijelaskan dan diminta oleh staf tidak memberatkan kami dalam mengurus surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur”.*⁹⁷

Berdasarkan penjelasan wawancara di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan administrasi Kantor Camat Idi Timur sudah dijelaskan di pengumuman sehingga memudahkan masyarakat melihat dan melengkapinya. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor Camat Idi Timur.

Berdasarkan hasil pengamatan, sebagian besar masyarakat merasakan puas dengan kemudahan dan kesesuaian persyaratan pelayanan administratif yang diminta oleh staf di Kantor Camat Idi Timur, namun berbeda sedikit dari persentase masyarakat yang merasakan kurang puas terhadap kepuasan pelayanan staf di Kantor Camat Idi Timur. Mereka kurang puas dan bahkan tidak puas dikarenakan adanya syarat-syarat yang dianggap menyulitkan masyarakat.

3. Kejelasan Tugas Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Mengenai kejelasan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Beberapa masyarakat menganggap kejelasan keberadaan staf sudah cukup memuaskan artinya masih perlu peningkatan. Namun terlepas dari itu, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan staf pelayanan di Kantor Camat Idi Timur. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Supriyanto: “*Kalau*

⁹⁷ Hasil Wawancara kepada bapak Rusdi selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

*selama saya mengurus keperluan pembuatan KK dan KTP keberadaan staf di Kantor ada jadwalnya masing-masing. Jadi kalau staf yang pertama saya temui keluar, tugas tersebut di teruskan dengan staf lainnya, ya yang penting urusan saya selesai tidak masalah”.*⁹⁸

Dari hasil wawancara di atas, terlihat adanya kepuasan masyarakat karena urusan pembuatan KK dan KTP dilayani dengan baik walaupun hingga selesai. Walaupun staf yang memberikan layanan tidak sampai tuntas melayani karena hanya beberapa saat berada di tempat, selanjutnya dilanjutkan oleh staf lainnya. Tidak bisa dipungkiri pula bahwa ada juga masyarakat yang merasa kurang puas dengan kejelasan tugas pelayanan staf dikarenakan ada staf tidak ditempatkan dalam mengurus surat menyurat dan tidak meneruskan kepada yang lain.

4. Kedisiplinan Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Kedisiplinan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan staf dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa kedisiplinan staf Kantor Camat Idi Timur sudah cukup memuaskan artinya perlu ada peningkatan. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan staf masih kurang dalam proses pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Rohana: *“pelayanan staf di Kantor Camat Idi Timur baguslah, tetapi ada yang masih kurang disiplin waktu, karena saya pernah menunggu staf dari pukul 08.00 WIB, namun pukul 09.00 WIB baru pada berdatangan”.*⁹⁹

⁹⁸ Hasil Wawancara kepada bapak Supriyanto selaku masyarakat Gampong Matang Rayeuk Kecamatan Idi Timur pada tanggal 18 Juni 2020.

⁹⁹ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Camat Idi Timur. Dengan demikian disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas karena kesungguhan staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Akan tetapi masyarakat yang merasa kurang puas dengan kedisiplinan pelayanan staf dikarenakan perilaku staf tersebut merugikan masyarakat.

5. Tanggung Jawab Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Tanggung jawab pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang staf dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Camat Idi Timur cukup memuaskan artinya masih perlu peningkatan. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap staf kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Anggapan ini disampaikan oleh Ibu Rohana: “Saya masih belum puas dengan tanggung jawab staf, karena saya pernah mengurus KTP sempat terhambat karena berkasnya tercecer, jadi keteledoran itu saya harap tidak terulang lagi”.¹⁰⁰

Berdasarkan penyampaian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab pelayanan staf di Kantor Camat Idi Timur selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun sebagian besar masyarakat merasa puas dengan dalam melakukan pelayanan. Akan tetapi masyarakat yang kurang puas dengan tanggung jawab pelayanan staf dikarenakan pernah

¹⁰⁰ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

dikecewakan oleh staf yang kurang bertanggung jawab dalam pengurusan surat. Sebab keteledoran staf menyebabkan pengurusan KTP menjadi terhambat.

6. Kemampuan Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Kemampuan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur cukup memuaskan artinya masih perlu peningkatan. Mengenai hal ini dijelaskan oleh Ibu Rohana: *“Kalau tingkat keahlian staf dalam memberikan pelayanan sudah cukup memuaskan, karena memang yang bekerja di kantor camat ini sudah terampil dan mengerti dalam mengurus administrasi”*.¹⁰¹

Meskipun demikian, ada beberapa masyarakat menganggap kemampuan staf masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan pelayanan staf di Kantor Camat Idi Timur. Dengan demikian disimpulkan bahwa ada masyarakat yang merasa puas terhadap tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan/menyelesaikan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi masyarakat yang merasa kurang puas bahkan tidak puas dengan kemampuan pelayanan staf Kantor Camat dikarenakan masih ada staf yang berpendidikan masih setara SMA dan ada juga staf yang belum berpengalaman dalam bekerja atau belum terbiasa memberikan pelayanan.

7. Kecepatan Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

¹⁰¹ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

Kecepatan pelayanan staf Kantor Camat dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan Kantor Camat Idi Timur masih sudah hampir memuaskan. Hal ini disampaikan oleh bapak Supriyanto, “Mengenai kecepatan staf dalam memberikan pelayanan sudah hampir baik, karena saya pernah mengurus KTP dan KK siap 20 menit, bisa jadi itu kebutulan karena pengalaman teman saya berbeda, teman saya agak lama mengurus KTP dan KK di Kantor Camat ini”.¹⁰²

Dengan demikian disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa masih belum puas karena target pelayanan oleh staf Kantor Camat Idi Timur diselesaikan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi masyarakat yang merasa kurang puas dengan target pelayanan oleh staf dikarenakan ada staf yang mengulur waktu penyelesaian surat dan lambat dalam mengurus surat menyurat.

8. Keadilan Mendapat Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Keadilan mendapat pelayanan dari staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan masih banyak masyarakat menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang memuaskan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Camat. Seperti yang dikatakan oleh bapak Supriyanto: *“saya bisa memahami tidak semua masyarakat akan*

¹⁰² Hasil Wawancara kepada bapak Supriyanto selaku masyarakat Gampong Matang Rayeuk Kecamatan Idi Timur pada tanggal 18 Juni 2020.

*mendapatkan perlakuan yang sama oleh staf, bukan hanya karena berbeda golongan atau status tetapi sikap masyarakat saat datang dan meminta pelayanan administrasi. Kalau masalah itu wajarlah karena memang sikap manusiawi”.*¹⁰³

Seyogianya pemberian pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, walaupun perlakuan staf berbeda-beda dalam memberikan pelayanan karena itu memang sikap manusia. Seharusnya, kita semua bisa memahami bahwa keadilan itu relatif menurut sikap dan kebutuhan masyarakat. Karena staf juga tidak bisa melakukan keadilan yang sama dengan masyarakat, yang terpenting mereka menjalankan tugas dengan prosedur yang ada sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang didasarkan peraturan.

9. Kesopanan dan Keramahan Staf Kantor Camat Idi Timur

Kesopanan dan keramahan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengenai kesopanan dan keramahan pelayanan staf sebenarnya sudah digambarkan sebelumnya berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rohana dan bapak Rusdi sebelumnya.

Kesimpulan hasil wawancara sebelumnya di simpulkan bahwa masyarakat puas dengan perilaku ramah dan sopan para staf terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Camat Idi Timur. Beberapa masyarakat yang datang mengurus surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur merasa diperlakukan secara sopan dan ramah sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang

¹⁰³ Hasil Wawancara kepada bapak Supriyanto selaku masyarakat Gampong Matang Rayeuk Kecamatan Idi Timur pada tanggal 18 Juni 2020.

diberikan staf. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Camat Idi Timur.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan Staf kantor Camat Idi Timur

Kewajaran biaya pelayanan staf Kantor Camat dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan staf Kantor Camat sudah baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan dan secara transparansi.

Menurut bapak Rusdi, “masalah keterjangkauan masyarakat terhadap biaya pengurusan surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur disama ratakan, maksudnya tidak terlihat unsur diskriminasi menurut saya. Apalagi sekarang banyak pengurusan surat menyurat secara gratis, ya kami pun juga paham karena sudah dibantu pengurusan surat menyurat ya kami berikan uang minum seikhlasnya”.¹⁰⁴

Menurut Ibu Rohana, “*Kami selalu berharap, jika pelayanan staf sudah cukup baik, maka urusan pembiayaan pengurusan surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur haruslah bersifat transparan*”.¹⁰⁵ Dengan demikian disimpulkan bahwa keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur menunjukkan perasaan puas pada masyarakat yang berdomisili di Idi Timur.

Salah satu pelayanan yang baik adalah mewujudkan budaya transparansi, baik itu masalah biaya yang akan dikeluarkan maupun tentang waktu

¹⁰⁴ Hasil Wawancara kepada bapak Rusdi selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

¹⁰⁵ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

penyelesaiannya, agar masyarakat memperoleh kepastian. Dalam sebuah instansi pemerintah dalam hal ini kecamatan sebaiknya untuk mewujudkan budaya transparansi semestinya membuat papan tariff dan ditempelkan pada dinding, sehingga masyarakat mengetahui berapa biaya yang akan dikeluarkan tanpa ada rasa curiga dan masyarakat persiapan penyediaan keuangannya.

11. Kepastian Jadwal Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Kepastian jadwal pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Camat Idi Timur sudah baik. Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rohana, *“Saya akui bahwa kepastian jadwal pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur sudah dijadwalkan dengan baik, tetapi pada pelaksanaannya ada juga staf yang tidak mengikuti peraturan yang ada, inilah yang membuat masyarakat tidak puas saat menghadapi staf yang demikian”*.¹⁰⁶

Berdasarkan penyampaian oleh salah satu masyarakat tersebut, dengan demikian disimpulkan bahwa waktu pelaksanaan pelayanan oleh Staf Kantor Camat Idi Timur sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan yang dilakukan oleh beberapa staf. Oleh karena itu,

¹⁰⁶ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

perlu adanya peningkatan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat agar merasa semakin puas.

12. Kenyamanan Kantor Camat Idi Timur

Kenyamanan lingkungan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur berjalan baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Kantor Camat Idi Timur kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Kantor Camat Idi Timur harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

Menurut Ibu Ramlah, “kami sudah berupaya mengkondisikan sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Bahkan setiap minggu sekali selalu dibuat apel/upacara yang salah satu bertujuan untuk peningkatan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur terhadap masyarakat yang membutuhkan surat menyurat seperti KK, KTP, Akta Jual Beli dan sebagainya”.¹⁰⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, berkaitan dengan kenyamanan kondisi sarana dan prasarana, pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sudah di Kantor Camat Idi Timur sudah dijalankan dengan baik oleh para pimpinan di Kantor Camat dan para staf dengan tujuan untuk kepuasan masyarakat yang berkepentingan dalam pengurusan apapun di Kantor Camat.

¹⁰⁷ Hasil Wawancara Kepada Ibu Dra. Ramlah selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Idi Timur pada tanggal 31 Januari 2020.

13. Keamanan Pelayanan Staf Kantor Camat Idi Timur

Keamanan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan bahwa keamanan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur berjalan dengan cukup baik. Tentang bagaimana tingkat keamanan di Kantor Camat Idi Timur, dijelaskan oleh Ibu Rohana.

“Sejauh ini keamanan lingkungan dan pelayanan di Kantor Camat Idi Timur sudah dijaga dengan baik, mulai dari tempat parkir kendaraan, penyimpanan surat walaupun ada yang pernah melakukan keteledoran sampai keamanan kerja para staf”.¹⁰⁸

Berdasarkan fenomena yang secara langsung peneliti lihat, disimpulkan bahwa keterjaminnya dan tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan oleh staf Kantor Camat Idi Timur sehingga masyarakat merasa puas dan senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akibatnya dari pelaksanaannya. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang puas. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan dengan melihat hal-hal yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang sudah dilakukan dengan para informan, terdapat kepuasan pada beberapa sisi pelayanan dan kurang puasan pada beberapa sisi pelayanan yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Idi Timur. Di antara kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat antara lain: staf berperilaku ramah dan sopan kepada masyarakat, dengan menunjukkan

¹⁰⁸ Hasil Wawancara kepada Ibu Rohana selaku masyarakat Keutapang Dua Kecamatan Idi Timur pada tanggal 19 Juni 2020.

informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mengingatkan apabila terjadi kekeliruan dan kurangnya berkas persyaratan yang harus dibawa, selain itu staf tidak membedakan pangkat, derajat dan pekerjaan seseorang dalam memberikan pelayanan, semuanya dilayani sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kantor Camat Idi Timur dengan terbuka menerima saran dan keluhan dari masyarakat secara langsung dan secara online.

Walaupun dikatakan pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur sudah cukup baik berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan. Terlihat masih adanya kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat Idi Timur, perlunya pembenahan dari segi waktu dan perilaku pelaksana. Gambaran hasil penelitian ini memberikan masukan oleh pemerintah daerah untuk dapat membenahi pelayanan di Kantor Camat Idi Timur untuk dapat terus mengembangkan Sumber Daya manusia agar membantu peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan akhir dari penelitian ini antara lain:

1. Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Idi Timur yaitu perizinan seperti mengurus Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Angkutan Umum, Surat Izin Daerah Kepemilikan Tanah, Surat silang sengketa tanah dan lain sebagainya, yang kemudian diberikan rekomendasi oleh Kantor Camat Idi Timur berdasarkan koordinasi camat dan staf. Pembinaan dan Sumber Daya Manusia dilakukan sebagai upaya memberikan informasi serta proses pelayanan administrasi kepada masyarakat di wilayah Idi timur
2. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh staf Kantor Camat Idi Timur kepada masyarakat yaitu: a) Meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh staf Kantor Camat Idi Timur pada aspek kualitas pelayanan ternyata sudah baik. Jika dilihat dari sarana dan prasarana

memang sudah memadai dan Sumber Daya Manusianya juga sudah profesional. b) Meningkatkan responsibilitas sudah dilakukan secara baik akan tetapi proses pelayanan kepada masyarakat masih harus terus ditingkatkan, c) Meningkatkan akuntabilitas yang didalamnya kepatuhan dan tanggungjawab staf terhadap aturan yang ada sudah terpenuhi secara maksimal, akan tetapi perlu dimaklumi bahwa masih ada yang perlu di optimalkan.

3. Sebagian besar masyarakat merasakan puas atas pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dikarenakan staf berperilaku ramah dan sopan, tidak membedakan pangkat, derajat dan pekerjaan seseorang dalam memberikan pelayanan, semuanya dilayani sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun, ada juga ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan staf Kantor Camat Idi Timur dalam hal kedisiplinan dan ketepatan waktu penyelesaian surat menyurat yang sering tidak sesuai janji. Terlihat masih adanya kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat Idi Timur, maka perlu adanya pembenahan dari segi waktu dan perilaku beberapa staf dalam memberikan pelayanan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti sampaikan antara lain:

1. Kepada staf untuk lebih meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien sebaiknya Kantor Camat Idi Timur membuat Standar Operasional Pelayanan

(SOP) dan tempel di papan pengumuman untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Motivasi dari staf/Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Idi Timur sangat menentukan dalam ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang prima masyarakat.
3. Kepada staf kedepan agar disiplin lebih ditingkatkan lagi dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Kepada para pembaca agar bisa melanjutkan penelitian ini dengan tema yang lebih luas tentang penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bisri, Adib dan Munawwir A. Fatah. 1999. *Kamus Al-Bisri*, Surabaya: Pustaka Progressif
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Skripsi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: PT. Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.
- Departemen Pendidik dan dan Kebudayaan. 1976. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Dharma, Stmik Triguna. 2013. *Buku Panduan belajar Manajemen Pemasaran, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Triguna Dharma*, Medan.
- HS. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Erlangga.
- H. Tunner. 1978. *The Structure of Sociologycal Theory*, The Dorsey Press, Illions.
- J. Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Cet. 24, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. 2008. *Kewirausahawan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Phillips. 2007. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan, Edisi 8, Jakarta: Salemba Empat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lubis, Lahmuddin. 2011. *Landasan Formal Bimbingan Konseling di Indonesia*, Medan: Citapustaka Media Perintis.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- M. Yusuf, Pawit. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Riduwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Rizal, Syamsul. 2011. *Dinamika Fungsi Mahar Dalam Masyarakat Kota Langsa*, Penelitian Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa.
- Saifullah, Ujang. 2007. *Kapita selekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama*, Bandung: Simbiosis Rekamedia.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2008. *Teori-Teori Psikologi Sosial*, Jakarta: Rajawali Pres.
- Sitorus, Martina Gloria. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinggir*, Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Jom Fisip vol. 2 No. 2, Oktober.
- Soekiyono, Helmiatin, dan Deni Surapto. 2004. *Analisis Kualitas Layanan, Kemampuan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Empiris Pelayanan Di Kelurahan se-Kota Tangerang Selatan)*, Laporan Penelitian Lanjut, Universitas Terbuka.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Industri Pelayanan Jasa*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Bandung: Alfabeta.
- Sudjono, Anas. 2005. *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutopo dan Suryanto, A. 2006. *Pelayanan Prima*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia.
- Taufiqrokhman dan Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Ciputat: UMJ Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 35.

**LEMBARAN DAFTAR WAWANCARA KEPADA STAF TENTANG
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
STAF KANTOR CAMAT IDI TIMUR**

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN WAWANCARA	INFORMAN
1	Prosedur Pelayanan	1. Bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Staf di Kantor Camat Idi Timur !	- Camat - Subbag Umum dan Kepegawaian - Sekretaris camat
2	Kemampuan Pelayanan Staf	2. Bagaimana kemampuan Staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan !	- Camat - Sekretaris Camat
3	Kualitas Pelayanan	3. Bagaimana kualitas Staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan !	- Sekretaris Camat - Subbag Umum dan Kepegawaian
4	Kedisiplinan Pelayanan	4. Bagaimana kedisiplinan Staf Kantor Camat Idi Timur dalam memberikan pelayanan !	- Sekretaris Camat dan Staf
5	Kesopanan dan keramahan	5. Bagaimana sikap dan perilaku Anda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat !	- Staf
6	Keadilan Dalam memberikan Pelayanan	6. Apakah Anda sudah menjalankan tugas dengan tidak membedakan golongan/status dalam	- Staf

		melayani masyarakat dan bagaimana Anda melakukan pelayanan tersebut !	
7	Kenyamanan dalam Pelayanan	7. Bagaimana Anda memberikan rasa nyaman dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat !	- Subbag Umum dan Kepegawaian - Staf
8	Kepastian jadwal pelayanan	8. Bagaimana Anda menjadwalkan waktu pelayanan kepada masyarakat di saat mengambil KK, KTP dan surat lainnya !	- Staf
9	Kecepatan pelayanan	9. Berapa lama waktu pelayanan yang Anda perlukan dalam membuat surat menyurat !	- Staf dan masyarakat
10	Keamanan Pelayanan	10. Bagaimana Anda menyakinkan kepada masyarakat bahwa surat-surat seperti KK, KTP dan sebagainya yang ditinggalkan sementara akan aman sampai di ambil kembali !	- Staf dan masyarakat
11	Perizinan	11. Bagaimana bentuk perizinan dalam pelaksanaan pelayanan di	Staf

		Kantor Camat Idi Timur	
12	Rekomendasi	12. Bagaimana bentuk rekomendasi dalam pelaksanaan tugas kecamatan di Kantor Camat Idi Timur	- Staf
13	Koordinasi	13. Bagaimana bentuk koordinasi dalam pelaksanaan tugas antara staf dan camat di Kantor Camat Idi Timur !	- Staf
14	Pembinaan	14. Bagaimana bentuk pembinaan yang dilakukan oleh kecamatan kepada geuchik dan perangkat gampong di wilayah Idi Timur !	- Staf

**LEMBARAN DAFTAR WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT
TENTANG
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
STAF KANTOR CAMAT IDI TIMUR**

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN WAWANCARA	INFORMAN
1	Prosedur Pelayanan	15. Bagaimana kemudahan pelayanan dan prosedur/tahapan alur pelayanan yang diberikan oleh staf Kantor Camat Idi Timur !	- Masyarakat
2	Persyaratan Pelayanan	16. Bagaimana kemudahan dan kesesuaian persyaratan pelayanan administratif yang diminta oleh staf di Kantor Camat Idi Timur !	- Masyarakat
3	Kejelasan Tugas Pelayanan	17. Bagaimana kepastian jadwal keberadaan staf dan kepastian janji penyelesaian surat menyurat di Kantor Camat Idi Timur !	- Masyarakat
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	18. Bagaimana kesungguhan staf dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Kantor Camat Idi Timur !	- Masyarakat
5	Tanggung	19. Bagaimana kejelasan	- Masyarakat

	Jawab Petugas Pelayanan	wewenang dan tanggung jawab staf dalam penyelenggaraan pelayanan !	
6	Kemampuan petugas pelayanan	20. Bagaimana tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh staf dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat !	- Masyarakat
7	Kecepatan Pelayanan	21. Bagaimana dengan target waktu pelayanan yang digunakan oleh staf dalam menyelesaikan urusan Anda !	- Masyarakat
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	22. Apakah pelayanan staf tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani ! bagaimana menurut Anda !	- Masyarakat
9	Kesopanan dan keramahan petugas	23. Bagaimana sikap dan perilaku staf dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai !	- Masyarakat
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	24. Bagaimana keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan tanpa unsur diskriminasi dan secara transparan!	- Masyarakat
11	Kepastian Biaya	25. Bagaimana transparansi staf mengenai masalah biaya yang	- Masyarakat

		ditetapkan dalam mengurus surat menyurat !	
12	Kepastian Jadwal	26. Bagaimana staf menyampaikan kepastian waktu pelayanan yang dilakukan sesuai batas waktu yang dijanjika !	- Masyarakat
13	Kenyamanan Pelayanan	27. Bagaimana Staf mengkondisikan sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan !	- Masyarakat
14	Keamanan Pelayanan	28. Bagaimana staf bisa menjamin tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akibatnya dari pelaksanaan !	- Masyarakat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : AFRINA
2. NIM : 3012015003
3. Tempat / Tgl Lahir : Idi, 28 April 1995
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan / Suku : Indonesia / Aceh
7. Kawin / Belum Kawin : Kawin
8. Alamat : Dusun Meunasah, Desa Seuneubok
Lapang, Kecamatan Darul Ihsan,
Kabupaten Aceh Timur
9. Pekerjaan : Tenaga Bakti di Kantor Camat Idi Timur
10. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Abdul Mahaf (Alm)
 - b. Ibu : Asnidar
 - c. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - d. Alamat : Desa Titi Baro, Kecamatan Idi Rayeuk
Kabupaten Aceh Timur
11. Pendidikan
 - a. SDN1 Tanah Anoe : SD Berijazah tahun 2007
 - b. MTsN Model Idi : SMP Berijazah tahun 2010
 - c. SMKN 1 Idi : SMA Berijazah tahun 2013
 - d. Fakultas Fuad IAIN Langsa Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) masuk tahun 2015.

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Aceh Timur, Juli 2020

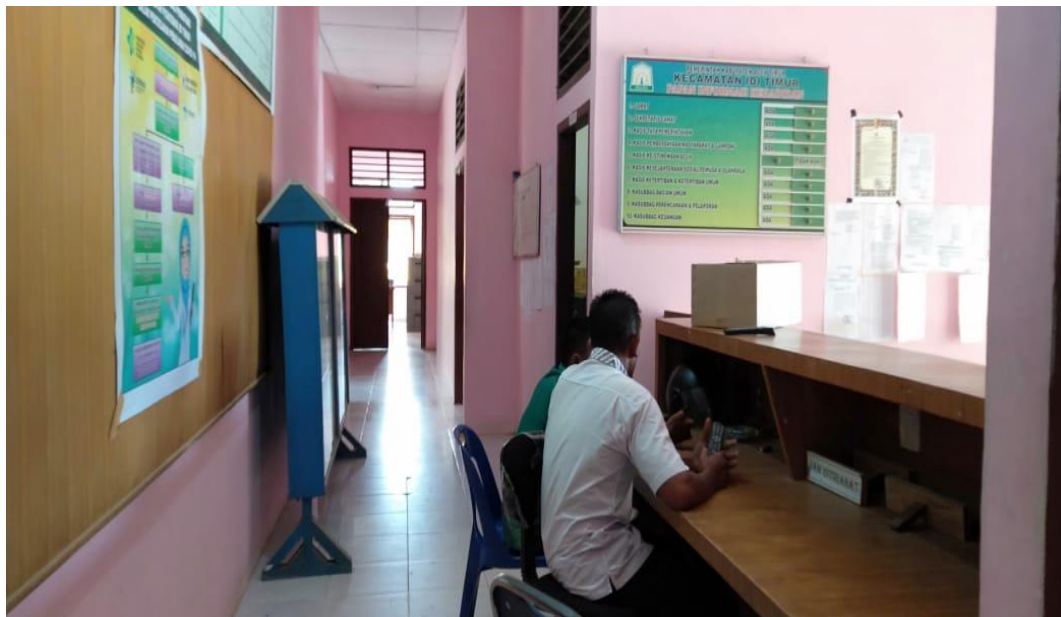
Peneliti,

AFRINA

NIM: 3012015003

**FOTO DOKUMENTASI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN STAF KANTOR CAMAT IDI TIMUR**





BAGAN STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CAMAT IDI TIMUR

