

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
SURAT IZIN USAHA MIKRO KECIL (IUMK)  
DI KANTOR CAMAT MEDAN DENAI  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**REFORIANUS GEA  
178520048**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
SURAT IZIN USAHA MIKRO KECIL (IUMK)  
DI KANTOR CAMAT MEDAN DENAI  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**

**OLEH :**

**REFORIANUS GEA  
17.852.0048**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

### LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.  
Nama : Reforianus Gea  
NPM : 17.852.0048  
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Beby Masitho Batubara, S.Sos., M.AP.

Pembimbing II



Drs. Bahrum Jamil, M.AP.

Mengetahui

Dekan



Dr. Heri Kusmanto, MA.

Ka. Prodi Administrasi Publik



Nina Angelia, S.Sos., M.Si.

Tanggal Lulus : 08 Juni 2021

i

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai Sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya Bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reforianus Gea  
NPM : 17.852.0048  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Isipol)  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-Exclusive Royalty-free Right*) atas karya saya yang berjudul : **“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memulihkan Tugas akhir/skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Tanggal : 08 Juni 2021

  
(REFORIANUS GEA)

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Meafu, Nias Utara Pada tanggal 04 April 1999 dari Ayah Sokhinaso Gea dan Ibu Emisari Gea. Penulis merupakan anak Pertama dari dua bersaudara. Tahun 2017 penulis lulus dari SMK Negeri 1 Namohalu Esiwa dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Pada Tahun 2020 Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Komisi Pemilihan Umum (KPU) Provinsi Sumatera Utara.



## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN USAHA MIKRO KECIL (IUMK) DI KANTOR CAMAT MEDAN DENAI KOTA MEDAN

Latar belakang masalah dalam skripsi ini adalah sebagian pegawai kurang ramah terhadap masyarakat dan juga jaminan tepat waktu dalam pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas layanan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Denai, Serta Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kantor Camat Medan Denai. Adapun Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teori A. Parasuraman salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, yang mengemukakan bahwa indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi keandalan (*reliability*), kenampakan fisik dan bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Denai dinilai baik, hanya saja pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Denai harus mengutamakan keramahan kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik

## **ABSTRACT**

### **THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN MANAGING MICRO AND SMALL BUSINESS PERMITS (IUMK) AT THE HEAD OFFICE OF MEDAN DENAI DISTRICT, MEDAN CITY**

*The background of the problem in this thesis is that some employees are not friendly to the community and also the timely guarantee of service is not in accordance with what was promised by the service officer to the community. This study aims to determine the quality of public services at the Medan Denai sub-district office, as well as the supporting and inhibiting factors of public services at the Medan Denai sub-district office. The research method used in this study is a qualitative method, with techniques and data collection through observation, interviews, and documentation. This study uses Theory A. Parasuraman, one of the pioneers in measuring service quality, who suggests that the indicators for measuring service quality include reliability, physical appearance and tangible evidence, responsiveness, assurance, and empathy (empathy). The results of this study indicate that the quality of public services at the Medan Denai sub-district office is considered good, it's just that the implementation of public services at the Medan Denai sub-district office must prioritize hospitality to the community.*

*Keywords: Public Service, Quality of Public Service*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah **“Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto MA. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Nina Angelia, S.Sos., M.Si, selaku Ka. Prodi Administrasi Publik
3. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos., M.AP, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M.AP. selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak Fahrul Azmi, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Terimakasih Kepada kedua Orang Tua dan sanak saudara penulis atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

8. Ibu Erni Chairani, SE. selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Medan Denai, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
9. Semua Informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
10. Kerabat sekaligus Sahabat saya Herman SURIANTO Harefa yang sudah meluangkan waktu untuk membantu dalam penelitian dilapangan.
11. Teman-teman Mahasiswa Administrasi Publik Stambuk 2017, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun, dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, 08 Juni 2021  
Penulis,

REFORIANUS GEA  
NPM : 17 852 0048

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	8
2.1.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	10
2.1.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	12
2.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	14
2.1.5. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	15
2.1.6. Standar Pelayanan Publik .....	18
2.1.7. Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.1.8. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	23
2.2. Penelitian Terdahulu .....	26
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	29
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	30
3.3. Informan Penelitian .....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5. Metode Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	37
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian .....	37
4.1.2 Profil Kantor Kecamatan Medan Denai .....	39

4.1.3 Visi dan Misi Kantor Camat Medan Denai .....	40
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	40
4.1.5. Struktur Organisasi Kecamatan Medan Denai.....	43
4.2. Pembahasan .....	44
4.2.1. Dimensi Tangible (Berwujud) .....	44
4.2.2. Dimensi Reliability (Kehandalan) .....	49
4.2.3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) .....	53
4.2.4. Dimensi Assurance (Jaminan) .....	56
4.2.5. Dimensi Emphaty (Empati) .....	57
4.2.6. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Deani .....	60
4.2.7. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai .....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>63</b>
5.1. Simpulan .....	63
5.2. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>PEDOMAN WAWANCARA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian.....	70

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.17 tahun 2017 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya

mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas.

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif serta penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik dirasakan

masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintahan.

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparaturnya pemerintah, pemerintah membuat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 17/KEP/M.PAN/7/2017 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparaturnya pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparaturnya pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Permintaan pelayanan Publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin bertambahnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, daya tangkap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya suatu

pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi bagi pengguna layanan dalam hal ini masyarakat pada umumnya. .

Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan November 2020 di Kantor Camat Medan Denai, Peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Izi Usaha Mikro Kecil (IUMK), dan dokumen kependudukan lainnya masih tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan yang seharusnya standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan mencapai enam sampai tujuh hari.

Masalah kedua, mengenai ketidak keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidak ramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu Penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Medan Denai, Kota Medan dengan Judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK) Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan”**

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1.2.1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Medan Denai?

1.2.2. Apa Sajakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Medan Denai?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini ialah:

- 1.3.1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Medan Denai
- 1.3.2. Untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Publik di Kantor Camatan Medan Denai.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut:

#### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik serta bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu pengetahuan dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya pada fakta di lapangan, serta untuk penyusunan Skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL) Universitas Medan Area (UMA).

b. Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai Kualitas Pelayanan Publik, serta dapat menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang relevan atau sejenis.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Menurut Moenir (2002), pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

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

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Penyediaan Pelayanan Publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan melalui sektor publik yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan aturan atau wewenang. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik, selain bersikap profesional pemerintah dalam hal ini sebagai aktor yang terlibat

langsung dalam pemenuhan kebutuhan rakyat melalui pelayanan harus bersikap ramah dan bersahabat kepada masyarakat demi terwujudnya pelayanan yang prima.

### **2.1.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam atau jenisnya. Menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok, yaitu:

#### **1. Pelayanan Barang Publik**

- a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi

ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan

## 2. Pelayanan Atas Jasa Publik

- a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## 3. Pelayanan Administratif

- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

#### 4. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

#### 5. Pelayanan Utilitas

Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

#### 6. Pelayanan Kebutuhan Pokok.

Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

#### 7. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

### 2.1.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan atau penyelenggaraan kegiatan Pelayanan yang diinginkan.

Sebagaimana dikutip dalam Moenir, A.S (2008: 186), unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity). Keempat unsur tersebut yaitu terdiri dari :

1. . Tugas Layanan

Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat

2. Sistem atau Prosedur Layanan

Dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

3. Kegiatan Pelayanan

Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi tanpa mempengaruhi jabatan atau status dari masyarakat itu sendiri.

4. Pelaksana Pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu

kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

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

#### **2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi 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. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah : sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka, selain itu fasilitas dan sarana prasarana yang dibutuhkan selama proses pelayanan harus juga dilengkapi oleh intansi pemberi layanan sehingga dapat juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi,

antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna

### 2.1.5. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan. Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi.

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan

memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a) Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik, diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Penyedia pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

k) Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan

sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **2.1.6. Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 17 Tahun 2017, sekurang-kurangnya meliputi :

a) Prosedur Pelayanan

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

b) Waktu penyelesaian

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

c) Biaya pelayanan

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

d) Produk pelayanan

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

e) Sarana dan Prasarana

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

f) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23)

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang 22 tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup

realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut ;

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur Pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana
- h. Kompetensi petuas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

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

### 2.1.7. Kualitas Pelayanan Publik

kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (conformance to specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Kualitas Pelayanan Publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (Provider) yang dalam hal ini adalah pemerintah untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (dementer) yang dalam hal ini adalah yang diperintah sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik. Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda. Tergantung dengan kebijakan serta arah organisasi tersebut. Apa bila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang

diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.. Menurut Triguno (1997), standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen

### 2.1.9. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik antara lain :

- a. Kinerja (performance), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- b. Ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (reliability), yaitu kemungkinan kecil mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (durability), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.

- f. Serviceability, yaitu kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sedangkan menurut A. Parasuraman (2012), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a) Tangibles atau bukti fisik, yaitu Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi serta lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- b) Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- c) Responsiveness atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan dan kemampuan para pemberi layanan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat, serta Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.
- e) Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

1. Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi Tangibel, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.  
Perbedaan dan persamaan dari pada penelitian terdahulu adalah pada penelitian yang dilakukan oleh Afif Amrulloh Suganda (2013) melakukan penelitian di Kantor Pos Kabupaten Klaten dengan metode analisis interaktif sedangkan penelitian ini di lakukan di Kantor Camat Medan Denai dengan Metode kualitatif, dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Persamaanya adalah memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu untuk mengetahui kulitas pelayanan publik.
2. Andi Supriadi (2014) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini

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

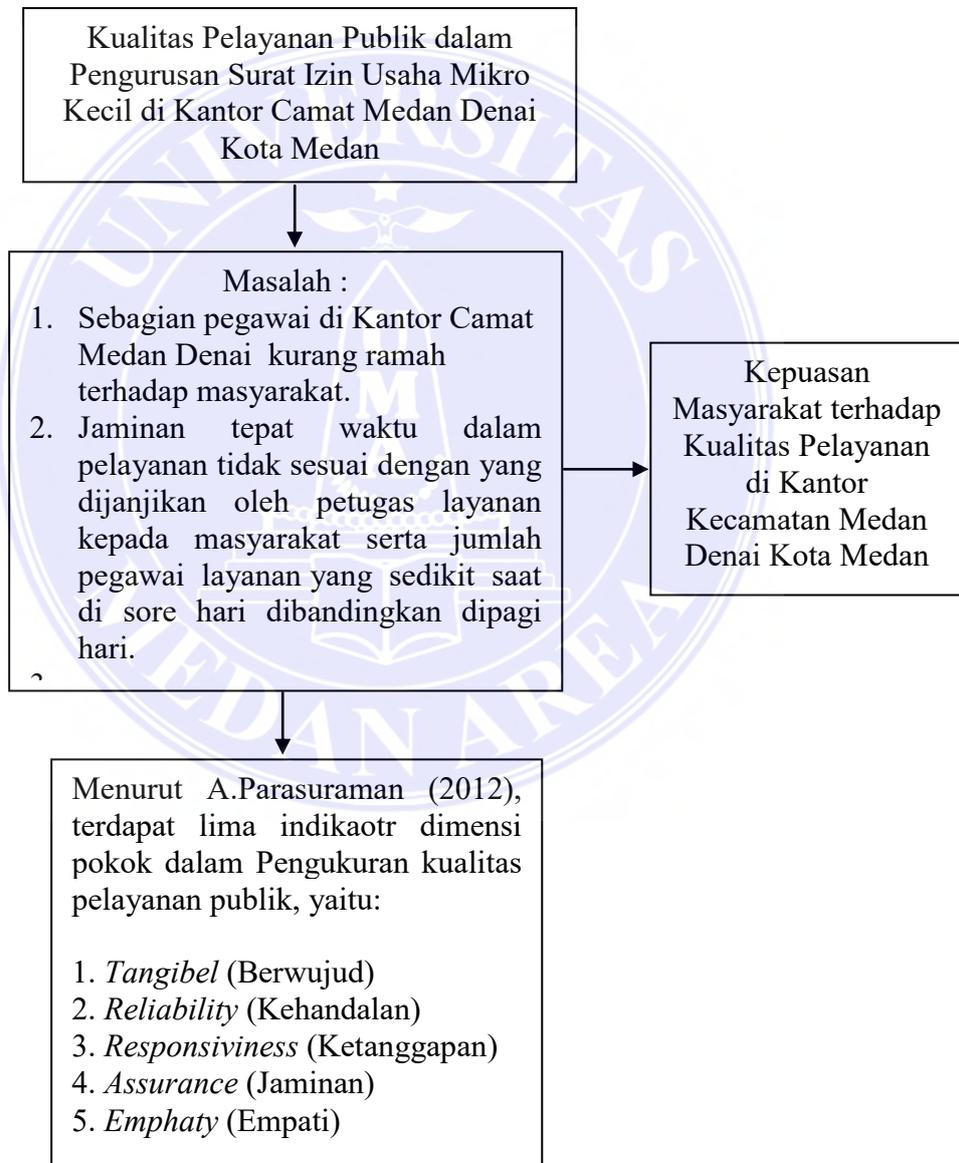
Perbedaan dan persamaan dari pada penelitian terdahulu adalah persamaannya adalah pada penelitian yang dilakukan oleh Andi Sapriadi (2014) sama-sama dilakukan di Kantor Camat dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sedangkan perbedaannya adalah hasil dari pada penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan sedangkan dalam penelitian ini kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dinilai lumayan baik.

### 2.3. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Kota Medan. jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, dengan teknik dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Umum, pegawai bagian Seksi Tata Pemerintahan Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dan masyarakat. Untuk memberikan batasan terhadap kajian teori yang berguna untuk

menghindari kesalahan penafsiran terhadap penelitian ini, Peneliti memutuskan untuk menggunakan teori A. Parasuraman dalam mengukur kualitas pelayanan publik di kantor Camat Medan Denai Kota Medan

Adapun kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan oleh penulis adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara dalam melakukan penelitian secara ilmiah, metode penelitian digunakan ketika melakukan penelitian pada saat penyusunan skripsi dan penelitian ilmiah lainnya.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:5) penelitian merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan, sekaligus sebagai bagian yang penting dalam perkembangan peradaban manusia. Metode penelitian adalah cara ilmiah (rasional, empiris dan sistematis) yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian.

Selanjutnya Gay dalam Sugiyono (2015:9) menyatakan bahwa sebenarnya sulit untuk membedakan antara penelitian murni (dasar) dan terapan secara terpisah, karena keduanya terletak pada satu garis kontinum. Penelitian dasar bertujuan untuk mengembangkan teori dan tidak memperhatikan kegunaan yang langsung secara praktis. Penelitian terapan dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji, dan mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah praktis.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

Menurut Strauss dan Corbin dalam V. Wiratna Sujarweni (2014:6) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Selanjutnya Menurut Sugiyono (2015:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Sedangkan Penelitian kualitatif menurut Flick dalam Imam Gunawan (2013:81) ialah *specific relevance to the study of social relations, owing to the fact of the pluralization of life worlds*. Artinya, penelitian kualitatif ialah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan dan berkaitan dengan studi hubungan sosial, hasil yang didapat dari jenis penelitian ini tidak dapat diperoleh dengan prosedur-prosedur statistik.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Kantor Camat Medan Denai, Kota Medan Sumatera Utara. Jl. Pancasila No.96 (Jl. Bromo), Medan, Sumatera Utara, Indonesia dan peneliti melakukan penelitian mulai dari bulan Februari 2021 sampai bulan Maret 2021

### Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2020		2021					
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Pengajuan judul, Penyusunan dan Bimbingan Proposal	■	■						
2	Seminar Proposal			■					
3	Pengambilan Data Survei				■				
4	Pengumpulan Data					■			
5	Seminar Hasil						■		
6	Penyusunan, Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi						■		
7	Pengajuan Sidang Meja Hijau							■	
8	Sidang Meja Hijau (Skripsi)								■

### 3.3. Sumber data

Data Kualitatif bersifat naratif dan deskriptif. Berdasarkan jenisnya, data dalam penelitian kualitatif terdiri atas kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik, sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber data yang berkaitan dengan sumber informasi yang menjadi fokus penelitian.

Sumber data tersebut terdiri dari:

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber primer data adalah data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan melalui wawancara baru sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen dari buku atau perpustakaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti

### 3.5. Informasi Penelitian

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik Pemilihan Informan, Informan yang dimaksud dalam kegiatan ini sekelompok orang atau Masyarakat yang dapat memberikan informasi yang jelas dan terlibat secara langsung terhadap objek yang sedang diteliti oleh peneliti guna untuk memberikan data yang fakta dan sesuai di lapangan secara langsung, dalam penentuan jumlah informan penelitian biasanya terdiri dari:

#### 1. Informasi Kunci

Menurut Afrizal (2016:139) informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Yang menjadi Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Umum Kantor Camat Medan Denai, Ibu Erni Chairani, SE.

#### 2. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016:139) informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kecamatan Medan Denai yang membutuhkan pelayanan

### 3. Informan Tambahan/Pendukung

Menurut Afrizalm (2016:139) informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Pegawai/Staf kantor Camat Kecamatan Medan Denai bagian Seksi Tata Pemerintahan, Ibu Novia Anggraini.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi.

#### a. Observasi (pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.

#### b. Interview (wawancara)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:317) wawancara didefinisikan sebagai berikut. *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”*. Artinya wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Sedangkan menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2015:318) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

### 3.5. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:336) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan.

Menurut Sugiyono (2015:336) menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman.

- a. Pengumpulan Data (*Data Collection*) merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.
- b. Reduksi Data (*Data Reduction*) merupakan tahapan untuk merakum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Tahap reduksi data ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- c. Penyajian Data (*Data Display*) Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*”. Artinya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
- d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. 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 kelapangan mengumpulkan data.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

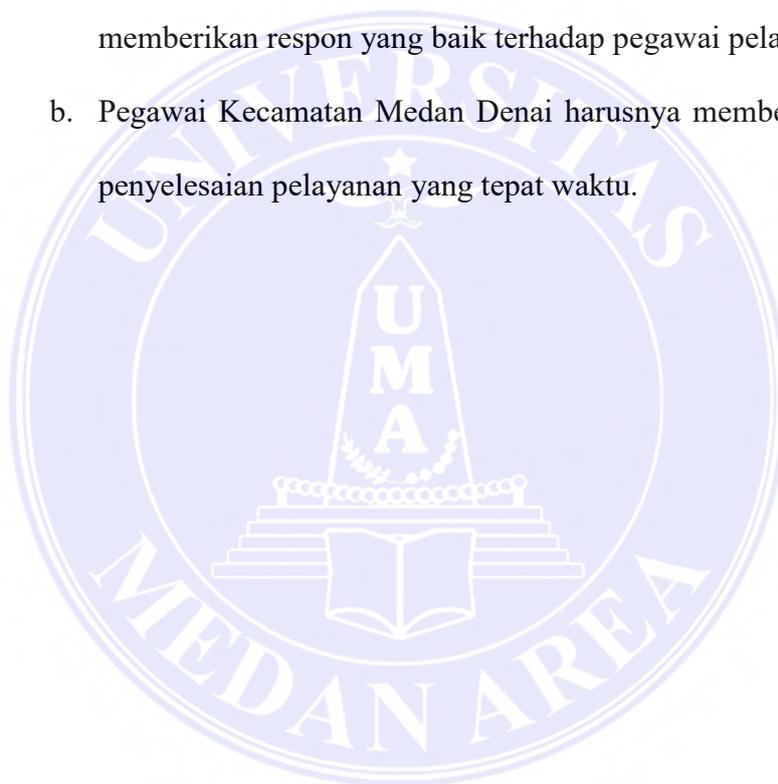
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan  
Berdasarkan Teori yang digunakan Peneliti dalam mengukur Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan dari lima indikator antara lain yaitu Dimensi *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik.
2. faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan publik di Kantor Camat Medan Denai 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. Sedangkan Faktor penghambatnya adalah sebagian pegawai yang kurang ramah terhadap pengguna layanan atau masyarakat dan juga jaminan tepat waktu dalam pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas layanan kepada masyarakat serta jumlah pegawai layanan yang berjumlah sedikit atau bahkan 1 atau 2 orang saja pegawai saat di sore hari dibandingkan dipagi hari.

### 3. 5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan medan Denai Kota Medan penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Pegawai di Kantor Camat Medan Denai sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
- b. Pegawai Kecamatan Medan Denai harusnya memberikan jaminan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu.



## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Afrizal (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Basuki, Johanes. 2018. *Administrasi Publik Telaah Teoritis dan Empiris*. Depok. PT. Rajagrafindo persada.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik (Edisi Ke dua)*. Yogyakarta, Alfabeta
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Cet 18*. Bandung. Remaja Rusdakarya.
- Miles, B. Mattew and Huberman, Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. UI- Press.
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2018). *Manajemen Pelayanan* Pustaka Belajar  
Bandung Alfabeta.
- Sapri, dkk (2020). *Implemntasi dan aktualisasi Pelayanan Publik*. Jawa Timur :  
Alfabeta
- Sellang, K. (2017). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W. (2014) *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka baru press

### 2. Skripsi dan Jurnal

- Crystalia. G. Y. (2015) Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*
- Kamarni. N. (2011) Ananlisis Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan kesehatan di kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 2 No. 3*
- Suganda. A. (2015) Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten

*Jurusan Ilmu Administrasi Negara.*

Supriadi A (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang

### **3. Peraturan Perundang-Undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.17 tahun 2017

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014,

keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 Tentang prinsip-prinsip pelayanan publik

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 2 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik di Kecamatan.

### **4. Internet**

<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html> (diakses pada hari Selasa, 2 November 2020)

<https://pelayananpublik.id/2019/07/13/pelayanan-publik-pengertian-karakteristik-hingga-tujuannya> (diakses pada hari Senin 23 November 2020)

<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html>  
(diakses 13 Januari 2021)

## **Pedoman Wawancara untuk Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan**

### **A. Dimensi Tangibel (Berwujud)**

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik?
2. Menurut Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

### **B. Dimensi Reliability (Kehandalan)**

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Kantor Camat Medan Denai memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

### **C. Dimensi Responsiveness (Respon)**

1. Menurut Ibu, bagaimana respon atau tanggapan Pegawai Kantor Camat Medan Denai dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
3. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
4. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

### **D. Dimensi Assurance (Jaminan)**

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

## E. Dimensi Emphaty (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?.
2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?.
5. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Denai?
6. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Medan Denai

### **Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan**

1. Dimensi Tangibel (Berwujud)
  - a. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kantor Camat Medan Denai ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
  - b. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kantor Camat Medan Denai? Sudah nyaman atau belum? Apakah Kecamatan Medan Denai memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
  - c. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
  - d. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
2. Dimensi Reliability (Kehandalan)
  - a. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
  - b. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Kecamatan Medan Denai mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
  - c. Bagaimana kemampuan pegawai di Kecamatan Medan Denai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
  - d. Bagaimana keahlian pegawai di Kecamatan Medan Denai ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

3. Dimensi Responsiveness (Respon)
  - a. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
  - b. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Medan Denai sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
  - c. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Denai sudah melakukan pelayanan dengan tepat? Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
  
4. Dimensi Assurance (Jaminan)
  - a. Apakah Kecamatan Medan Denai memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
  - b. Apakah Kecamatan Medan Denai memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?
  
5. Dimensi Emphaty (Empati)
  - a. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
  - b. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
  - c. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?  
Apakah dalam melayani, pegawai menghargai pengguna layanan

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 :Dokumentasi Penelitian



Kantor Camat Medan Denai, Kota Medan  
(Senin, 15 Februari 2021, Pukul 08.30 WIB.)



Bersama Ibu Erni Chairani, SE. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kantor Camat Medan Denai, Sebagai Informan Kunci dalam penelitian ini.  
(Senin, 05 Februari 2020 Pukul 11.00 WIB)



Bersama Ibu Emitawati sebagai masyarakat pengguna layanan, di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sebagai Informan Utama.  
(Senin, 15 Februari 2021 Pukul 10.00 WIB)



Bersama Ibu Masitah sebagai masyarakat pengguna layanan, di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sebagai Informan Utama.  
(Senin, 15 Februari 2021 Pukul 10.25 WIB)



Foto bersama Bang Ricco sebagai masyarakat pengguna layanan, di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sebagai Informan Utama.  
(Senin, 15 Februari 2021 Pukul 10.45 WIB)



Foto bersama Kak Damayanti sebagai masyarakat pengguna layanan, di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sebagai Informan Utama.  
(Senin, 15 Februari 2021 Pukul 11.15 WIB)



Foto bersama Ibu Novita Anggraini selaku Pegawai di bagian Seksi Tata Pemerintahan Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sebagai Informan Tambahan.  
(Senin, 15 Februari 2021 Pukul 13.14 WIB)



Dokumentasi Proses Pelayanan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan (Ruang antrian)



Ruang antrian Pelayanan Kantor Camat Medan Denai Kota Medan



Proses Pelayanan di loket pelayanan berdasarkan keluhan masyarakat sebagai pengguna layanana di Kantor Camat Medan Denai, Kota Medan