

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NO 25 TAHUN 2009
DI KANTOR CAMAT SINGKIL UTARA
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

OLEH:

**ANITA BR TUMANGGER
218520004**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)31/7/26

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NO 25 TAHUN 2009
DI KANTOR CAMAT SINGKIL UTARA
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh:

ANITA BR TUMANGGER

218520004

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2026

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositori.uma.ac.id)31/7/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No.
25 Tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara Kabupaten
Aceh Singkil

Nama : Anita Br. Tumangger

NPM : 218520004

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Nina Angelia S.Sos. M.Si

Pembimbing


Dr. Yusuf Anis Nisais. S.Sos. M.I.P.
Dekan Fakultas ISIPOL


Dr. Indra Muda. M.AP.
Ka Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus: 04 Feb 2026

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

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



Medan, 26 Agustus 2025



Anita Br. Tumangger

218520004

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

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

Nama : Anita Br Tumangger
NPM : 218520004
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusif Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul: "Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara". Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Pada Tanggal: 26 Agustus 2025
Yang Menyatakan


Anita Br. Tumangger

ABSTRAK

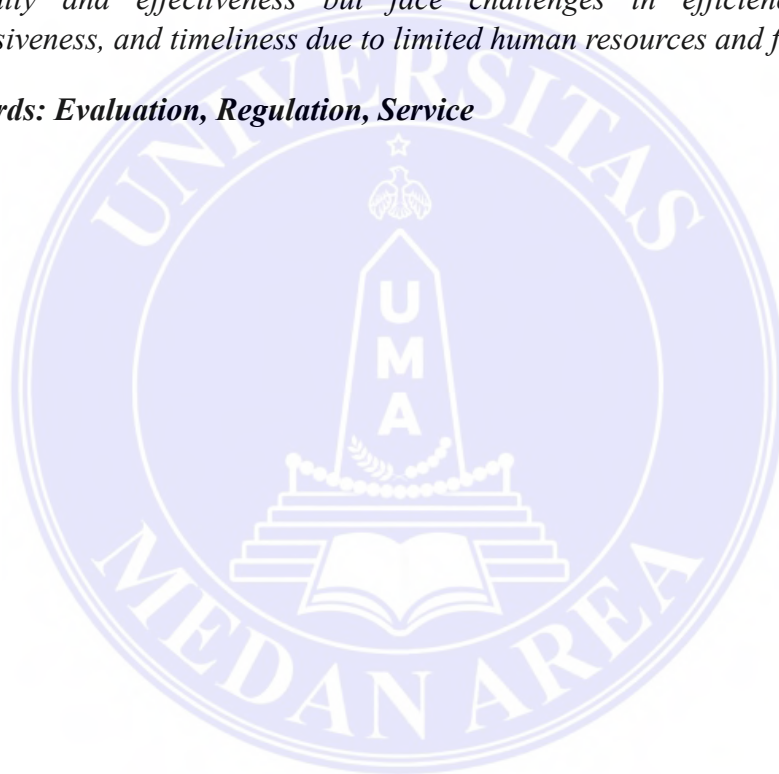
Pelayanan publik merupakan kewajiban utama aparaturnya pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat dan negara. Pasal 1 ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan”. Kantor Camat berperan penting memberikan pelayanan administratif dan sosial di tingkat kecamatan. Namun, praktik di lapangan menunjukkan beberapa kendala, seperti jumlah pegawai yang hanya 10 orang, keterbatasan sarana dan prasarana karena tidak memiliki komputer maupun printer, serta waktu penyelesaian surat permohonan jual beli tanah yang mencapai sekitar 14 hari, melebihi standar pelayanan yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori evaluasi kebijakan William N. Dunn dengan enam indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara sudah berupaya memenuhi prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, khususnya dalam hal pemerataan dan efektivitas. Namun, masih terdapat hambatan pada aspek efisiensi, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan waktu yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas.

Kata Kunci: *Evaluasi, Peraturan, Pelayanan*

ABSTRACT

Public service is the main duty of government officials as a form of responsibility to the community and the state. According to Article 1 paragraph 1 of Law No. 25 of 2009, public service is a series of activities to meet community needs in accordance with regulations. The Sub-district Office plays a vital role in providing administrative and social services. However, in practice, several obstacles remain, such as only 10 employees, lack of computers and printers, and a 14-day processing time for land purchase applications that exceeds service standards. This study aims to evaluate public services at the North Singkil Sub-district Office based on Law No. 25 of 2009 using a qualitative descriptive approach through observation, interviews, and documentation. The findings show that services have met principles of equity and effectiveness but face challenges in efficiency, adequacy, responsiveness, and timeliness due to limited human resources and facilities.

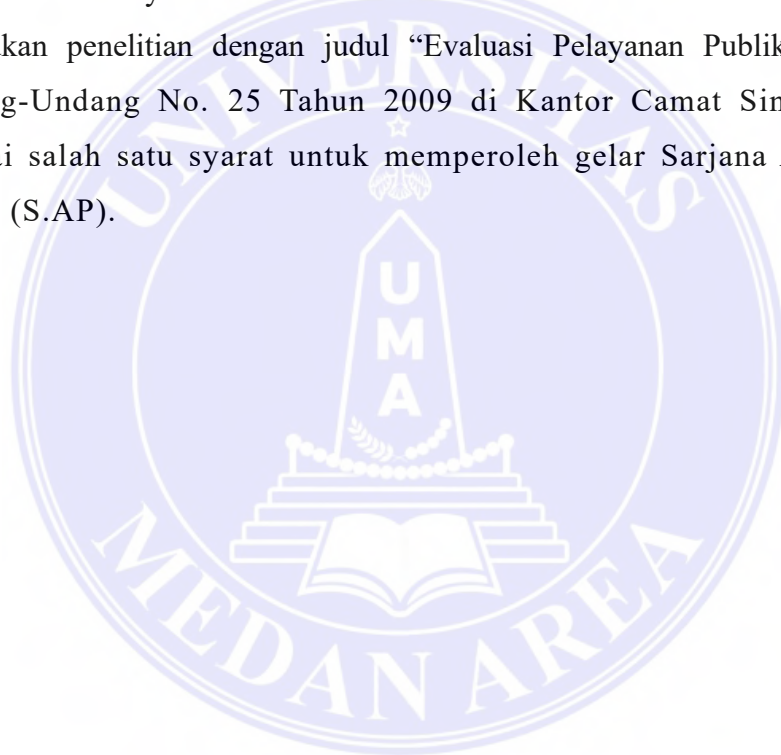
Keywords: *Evaluation, Regulation, Service*



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Desa Dangguran, Kecamatan Simpang kanan, Kabupaten Aceh Singkil, pada tanggal 17 Juni 2000, anak dari Bapak Darwis Tumangger dan Ibu Alum Mina Br Manik. Penulis merupakan putri ke tujuh (7) dari tujuh (7) bersaudara. Tahun 2014 penulis lulus dari SD Negeri 3 Rimo, Tahun 2017 penulis lulus dari SMP Negeri 4 Gunung Meriah Sanggar Beru, Tahun 2020 penulis lulus dari SMA Santo Petrus Sidikalang dan pada Tahun 2021 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, penulis melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunianya sehingga penyusunan skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-undnag No 25 Tahun 2009 Di Kantor Camat Singkil Utara kabupaten Aceh singkil.

Terimakasih penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Nina Angelia,S.Sos, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak memberikan saran. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada teman-teman yang telah membantu penulis selama mengerjakan proposal ini. Ungkapan terimakasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga atas segala doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan masyarakat maupun masyarakat. Akhir kata penulis sampaikan terimakasih

Penulis

Anita Br Tumangger

DAFTAR ISI

ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1 Evaluasi	7
2.1.1 Indikator Evaluasi	8
2.2 Pelayanan Publik	10
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	11
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	13
2.2.3 Faktor pendukung Pelayanan	14
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.4 Kerangka Pemikiran	23
 BAB III METODE PENELITIAN	 25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2.1 Lokasi Penelitian	26
3.2.2 Waktu Penelitian	27
3.3 Informan Penelitian	27

3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5	Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Hasil Penelitian	34
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Singkil Utara	34
4.1.2	Visi Dan Misi Kecamatan Singkil Utara	37
4.1.3	Struktur Organisasi Kecamatan Singkil Utara	38
4.2	Pembahasan	40
4.2.1	Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara	41
4.2.2	Faktor Penghambat dalam Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Data Pelayanan/Bulan	4
Tabel 2.Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. Waktu Penelitian.....	27
Tabel 4.Informan Penelitian	28
Tabel 5.Data Demografi Kecamatan Singkil Utara.....	35
Tabel 6.Sarana dan Prasarana di.....	36
Tabel 7.Data Pelayanan /Bulan	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2. Peta Lokasi Kecamatan Singkil Utara.....	34
Gambar 3. Struktur Organisasi Kecamatan Singkil Utara	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi.....	66
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan salah satu tugas utama yang harus dilaksanakan oleh aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan juga merupakan salah satu tanggung jawab penting yang tidak boleh diabaikan oleh pemerintah daerah. Jika terjadi kesalahan dalam komponen pelayanan, dipastikan seluruh proses pelayanan akan terhambat, maka dari itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu di formulasikan standar pelayanan pada masyarakat yang sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan optimal.

Menurut kartini, Dkk (2020:4) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu bentuk responsivitas aparatur dalam menjalankan administrasi negara. Menurut Kurniawan dalam Mahsyar (2011:4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Menurut Muhmudi (2010:20), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau proses respon aparatur sipil terhadap masyarakat yang menyangkut kepentingan

administrasi publik. Salah satu bentuk pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan isi Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi “pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan ini diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat, serta harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak yang memiliki kewenangan, seperti instansi pemerintah atau lembaga lain yang ditunjuk oleh negara. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang baik, tertib, dan bertanggung jawab agar masyarakat dapat merasakan manfaat pelayanan secara adil dan merata.

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan teknologi yang semakin berkembang saat ini membuat pemerintah harus mampu menyeimbangkan arus perkembangan zaman untuk bisa merealisasikan pelayanan publik dengan menggunakan kecanggihan teknologi, karena dengan adanya teknologi masyarakat lebih mudah mengakses informasi-informasi saat ini bahwa dampak yang menyeluruh terhadap kehidupan masyarakat di berbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, sosial kesehatan dan lain-lain yang berdampak pada semakin kompleksnya tugas dan tanggungjawab pemerintah baik dari segi kualitas dan kuantitas.

Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk memberikan pelayanan terbaik maka pegawai pemerintah harus berpegang pada tugas pokok dan fungsi masing-masing unsur pelayanan. Pegawai pemerintah sebagai unsur memberi layanan pada rakyat perlu dibekali dengan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai dalam waktu yang singkat dengan biaya yang relatif murah. Peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung kepada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintahan baik segi kualitas dan juga jumlah sumber daya yang tersedia. Salah satu kantor pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor kecamatan.

Kecamatan merupakan lembaga yang ada dalam tata pemerintahan Indonesia. Lembaga kecamatan berada pada posisi penghubungan antara masyarakat pemerintahan desa ataupun kelurahan dengan pemerintahan mulai kabupaten atau kota, provinsi hingga pusat. Dalam perkembangannya, Lembaga kecamatan mengalami perubahan. Yang dimana kecamatan merupakan satu-satunya lembaga perangkat daerah yang berada pada bagian kewilayahan tertentu tetapi kedudukannya belum spesifik yang masih diatur dengan undang-undang sendiri seperti desa, kabupaten atau kota. Kantor kecamatan adalah kantor administratif yang merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten atau kota. Kantor kecamatan bertugas untuk membina desa atau kelurahan, serta melayani masyarakat disekitarnya. Kabupaten aceh singkil terdiri atas 11 kecamatan dan salah satunya adalah kecamatan singkil utara. kecamatan singkil utara memiliki

tugas dan tanggungjawab untuk melayani masyarakat, yang seharusnya di perhatikan dalam layanan publik di antaranya; transparan yang bersifat terbuka tanpa ada yang ditutup-tutupin dan sehingga mudah untuk di akses oleh semua pihak yang membutuhkan, akuntabilitas yang dapat di pertanggungjawabkan berdasarkan dengan ketentuan perundang-undangan,

Pada tabel di bawah menjelaskan data layanan yang terkait dengan kinerja di kantor camat Singkil Utara pada tahun 2023.

Tabel 1. Data Pelayanan/Bulan

No	Keterangan	Status Terlayani	Jumlah Masyarakat
1	Pengurusan surat permohonan jual beli tanah	Terlayani	64 orang/bulan
2	Pengurusan surat pindah domisili	Terlayani	57 orang/bulan
3	Konsultasi dana desa	Terlayani	41 orang/bulan
4	Konsultasi Kepala desa	Terlayani	26 orang/bulan
Jumlah			188 orang/bulan

Sumber: Data sekunder Kantor Camat Singkil Utara (2023)

Berdasarkan data pelayanan di atas jumlah masyarakat yang paling banyak dalam pengurusan surat permohonan jual beli tanah yaitu berjumlah 64 orang perbulannya, Yang kedua jumlah masyarakat yang paling banyak dalam pengurusan surat pindah domisili yaitu berjumlah 57 orang perbulannya, yang ketiga jumlah masyarakat yang paling banyak dalam pengurusan konsultasi dana desa yaitu berjumlah 41 orang perbulannya, dan yang paling sedikit jumlah masyarakat dalam pengurusan konsultasi kepala desa yaitu berjumlah 26 orang perbulannya.

Berdasarkan data di atas masalah terkait pelayanan publik menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah

satu masalah yang sering muncul adalah ketidaksesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, dalam pengurusan surat permohonan jual beli tanah atau dokumen kependudukan lainnya, waktu penyelesaian yang seharusnya sesuai dengan standar pelayanan publik adalah empat belas hari. Namun kenyataannya proses penyelesaian sering memakan waktu lebih dari yang telah ditentukan. Ketidaksesuaian ini mencerminkan adanya celah dalam implementasi kebijakan dan efisiensi proses pelayanan.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian di Kantor Camat Singkil Utara, Kabupaten Aceh Singkil dengan judul “Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Di Kantor Camat Singkil Utara Kabupaten Aceh Singkil”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi pelayanan publik berdasarkan undang-undang no 25 tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam evaluasi pelayanan publik berdasarkan undang-undang no 25 tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana evaluasi pelayanan publik berdasarkan undang-undang no 25 tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara.
2. Untuk menganalisis bagaimana faktor penghambat dalam evaluasi pelayanan publik berdasarkan undang-undang no 25 tahun 2009 di Kantor Camat Singkil Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis berarti penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik serta dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai evaluasi pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca hasil penelitian ini termasuk kantor camat singkil utara dapat di jadikan sebagai refrensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di kantor camat singkil utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

Salah satu bagian dari proses penerapan kebijakan dan program pendidikan adalah evaluasi. Evaluasi memungkinkan untuk mengetahui apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai suatu program. Hasil evaluasi kemudian digunakan untuk membantu memperbaiki program. Evaluasi merupakan suatu upaya untuk menentukan nilai atau jumlah. Evaluasi juga harus dilakukan secara berhati-hati, bertanggung jawab, menggunakan strategi dan dapat di pertanggung jawabkan.

Menurut Hajaroh (2019:15-17) mengatakan bahwa evaluasi adalah sebagai tahapan penting yang harus di lakukan dalam mengimplementasikan kebijakan. Sedangkan menurut Halimah (2020:33) mengatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan unntuk memperoleh penelitian yang di lakukan selama kegiatan sedang berjalan ataupun saat telah berakhir. Menurut Prabowo (2022:26) berpendapat bahwa evaluasi adalah sebuah prosedur atau kegiatan yang di jalankan dengan proses yang teratur dengan melibatkan sebab-sebab keberhasilan serta kegagalan suatu kebijakan.

Menurut William Dann (2017:160-161) berpendapat bahwa evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka, dan penilaian. Evaluasi secara khusus berkaitan dengan mengumpulkan informasi tentang nilai atau manfaat dari keputusan kebijaksanaan. Pada bidang pelayanan publik, evaluasi berfungsi sebagai alat untuk menilai sejauh mana kebijakan atau program yang dijalankan telah

mencapai tujuan yang diharapkan, serta untuk mengidentifikasi kekurangan yang perlu diperbaiki. dengan prinsip akuntabilitas publik.

2.1.1 Indikator Evaluasi

Menurut William N Dunn dalam Indra Muda dan Rezki Aulia (2023:140) mengatakan bahwa di dalam evaluasi terdapat enam indikator, yaitu:

1. Efektivitas, berkaitan dengan sejauh mana suatu alternatif mampu menghasilkan hasil atau tujuan yang diharapkan dari suatu tindakan. Efektivitas yang erat kaitannya dengan rasionalitas teknis biasanya diukur berdasarkan hasil produk, layanan, atau nilai ekonominya. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, efektivitas menjadi indikator penting untuk menilai apakah kebijakan atau program yang diterapkan benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Tingkat efektivitas yang tinggi menunjukkan bahwa proses pelaksanaan kebijakan telah berjalan sesuai sasaran dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.
2. Efisiensi, berkaitan dengan seberapa besar upaya yang dibutuhkan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu, yang berarti sejauh mana suatu kegiatan atau proses dapat menghasilkan hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal, baik dalam bentuk waktu, tenaga, maupun biaya.
3. Kecukupan, berkaitan dengan sejauh mana tingkat efektivitas mampu memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang menjadi sumber munculnya suatu masalah dalam pelaksanaan kebijakan. Dengan kata lain, kecukupan menilai apakah hasil yang dicapai dari suatu kebijakan benar-benar dapat

mengatasi permasalahan yang ada secara menyeluruh dan berkelanjutan. Kriteria kecukupan menitikberatkan pada seberapa kuat hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan.

4. Pemerataan, berhubungan erat dengan rasionalitas hukum dan sosial, serta mengacu pada bagaimana hasil atau dampak dari suatu upaya didistribusikan secara adil di antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Prinsip ini menekankan bahwa setiap kebijakan atau program yang dijalankan harus mampu memberikan kesempatan dan manfaat yang seimbang bagi seluruh lapisan masyarakat, tanpa adanya diskriminasi atau ketimpangan dalam penerimaan hasil. Dengan demikian, pemerataan tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan kebijakan dari segi keadilan sosial, tetapi juga mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memastikan distribusi kesejahteraan yang merata untuk mendukung terciptanya stabilitas dan keharmonisan sosial.
5. Responsivitas, berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, serta nilai-nilai yang dimiliki oleh kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat. Hal ini menekankan pentingnya kemampuan pemerintah atau penyelenggara kebijakan untuk tanggap terhadap aspirasi dan harapan masyarakat, terutama kelompok yang terdampak langsung oleh kebijakan tersebut. Dengan demikian, tingkat responsivitas suatu kebijakan dapat dilihat dari sejauh mana kebijakan tersebut mampu memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan serta mencerminkan perhatian terhadap kepentingan masyarakat secara adil dan profesional.

6. Ketepatan, berkaitan erat dengan rasionalitas substantif, karena penilaian terhadap ketepatan suatu kebijakan tidak hanya didasarkan pada satu kriteria saja, melainkan pada beberapa kriteria yang dipertimbangkan secara bersamaan untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut benar-benar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam konteks ini, ketepatan menjadi ukuran penting untuk menilai apakah kebijakan yang diterapkan telah dirancang dan dilaksanakan berdasarkan pertimbangan yang logis, relevan, serta mampu menjawab permasalahan yang ada secara efektif. Selain itu, ketepatan juga mengacu pada sejauh mana asumsi-asumsi yang mendasari tujuan kebijakan tersebut memiliki dasar yang kuat, realistis, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam praktik pelaksanaannya.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang paling penting. Pelayanan dapat di artikan sebagai pemberian atau melayani keperluan seseorang atau Masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. 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 di berikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) mengatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum : pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk

barang publik maupun jasa publik yang dapat prinsipnya menjadi tanggungjawab dan di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan 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 Nomor 63 Tahun 2003, 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 perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok menurut undang undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan barang publik

- a. Pengadaan serta penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 - b. Pengadaan yang menyeluruh barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan kekayaan daerah yang di pisahkan.
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. Penyedia 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 di pisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang di tetapkan dalam peraturan perundang-undangan Mustanir (2019:18).
 3. Pelayanan administratif
 - a. Tindakan administratif pemerintah yang mewajibkan oleh negara dan di atur dalam peraturan dan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
 - b. Tindakan administratif oleh instansi pemerintah yang di wajibkan oleh negara dan di luar dalam peraturan perundang-undangan serta di terapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan Sellang *et al* (2020:5).

2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip yang mendasari pelayanan publik yaitu:

1. Keterbukaan (Transparansi)

Memberikan akses yang mudah dan transparan terhadap informasi tentang pelayanan publik.

2. Partisipasi (Partisipatif)

Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan pelayanan.

3. Keadilan (Keterjangkauan)

Memastikan bahwa layanan publik tersedia untuk semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

4. Akuntabilitas

Menjamin bahwa penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas Tindakan dan keputusan.

5. Efisiensi dan Efektivitas

Mengelola sumber daya dengan efisien dan mencapai hasil yang diinginkan dengan cara yang efektif.

6. Keberlanjutan

Pelayanan publik harus dirancang dan diimplementasikan dengan mempertimbangkan keberlanjutan jangka panjang, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun lingkungan.

2.2.3 Faktor pendukung Pelayanan

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia Netal (2022) sebagai berikut:

1. Faktor organisasi atau struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentukannya. Kompleksitas, formalitas, dan sentralitas. Darisini berbentuk mekanisme koordinaasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi.

2. Faktor aparat / pelayanan publik

Sebagai pelaksana kegiatan dalam proses dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumberdaya manusia yang di miliki sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Faktor system pelayanan publik

Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan suatu serangkaian Tindakan pelayanan publik.

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml *et al.* (dalam Hardiansyah, 2011: 48), kualitas layanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu: penampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Adapun uraiannya sebagai berikut:

1. Tangible mengacu pada ketersediaan fasilitas, peralatan, personal dan hal fisik lainnya; yang terdiri atas indicator:
 - a. penampilan petugas dalam melayani
 - b. kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - e. kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
 - f. penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. reliability menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang di janjikan dengan tepat; yang terdiri atas indicator:
 - a. kecermatan petugas dalam melayani
 - b. adanya standar pelayanan yang jelas
 - c. kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. responsiveness merupakan kemampuan atau kesiapan untuk melakukan pelanggaran dan memberikan pelayanan yang cepat yang terdiri atas indicator:

- a. setiap pengguna yang ingin memperoleh pelayanan mendapatkan tanggapan
 - b. petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat
 - c. semua kebutuhan pengguna di respon oleh petugas
4. assurance berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan; yang terdiri atas indikator:
- a. petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
 - c. petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. empathy, yaitu peduli dan perhatian individu dalam menyediakan pelayanan;
- a. mendahulukan kepentingan pengguna
 - b. pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif
 - c. pelayanan yang menghargai setiap pengguna

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	Padila Harizar Al- Parihah, Gunawan Undang (2023)	Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Mendekatk an Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Soreang	Setelah dilakukan penelitian di Desa Soreang serta untuk mengevaluasi pelayanan publik dapat dilihat dari indikator evaluasi yang telah dikemukakan pada teori sebelumnya. Adapun hal-hal yang menjadi indikator dalam penelitian ini yaitu: efektifitas (effectiveness), kesamaan (equaity), responsivitas (responsiveness), dan ketepatan (appropriateness).	Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori Library Research sedangkan teori yang digunakan peneliti saat ini yaitu menggunakan teori William N Dunn
2.	Indra Bastian Tahir (2022)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Studi Pada Biro	Hasil penelitian menunjukan bahwasecara umum kinerja pelayanan publik pada Biro Pemerintahan dan Perbatasan dilihat dari	Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori Skala

		Pemerintah an Dan Perbatasan Provinsi Kepulauan Riau	segikualitas kerja dengan menilai hasil pelayanan yang dirasakan oleh para penerima layanan sebesar XX masuk dalam kategori B dengan hasil kinerja layanan Baik sesuai yang diharapkan.	Likert sedangkan teori yang digunakan peneliti saat ini yaitu menggunakan teori William N Dunn
3.	Muhammad Raihan Fadhillah (2023)	Evaluasi Pelayanan Publik RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kehandalan (reliability) dalam pelayanan kesehatan pasien Rawat Inap sudah baik, kesiapan dokter dan kecakapan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep dalam menangani pasien Rawat Inap, penanganan pasien yang sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan selalu mengedepankan profesional	Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori Zeithaml, Berry sedangkan teori yang digunakan peneliti saat ini yaitu menggunakan

			itas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Empati (empathy), kemampuan merespon keluhan pasien direspon baik oleh petugas Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Dan sikap empati pegawai rumah sakit cukup bagus dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Daya tanggap petugas kesehatan terhadap pasien sudah baik, mendengarkan kebutuhan dan keluhan pasien tetapi dari segi pelayanan petugas kesehatan kurang menerapkan kecepatan dalam bekerja sesuai	teori William N Dunn
--	--	--	--	-----------------------------

			dengan harapan pasien. Bentukjaminan (assurance) oleh rumah sakit adalah memberikan informasi yang jelas terhadap waktu pelayanan bagi setiap pasien sehingga pasien dapat berkunjung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	
4.	Qhilby (2018)	Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik DiKantor Camat Medan Belawan	Berdasarkan hasil penelitian ini dan dilanjutkan dengan menganalisa data yang di peroleh, maka hasilnya yaitu evaluasi prosedur pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan dikatakan cukup baik. Dapat dilihat dengan pelayanan KTP Elektronik yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur pengurusan KTP	Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori Dunn sedangkan teori yang digunakan peneliti saat ini yaitu menggunakan teori William N Dunn

			Elektronik, namun hanya waktu dalam pengurusan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.	
5.	Arifiani Widjayanti (2013)	Evaluasi Pelayanan Publik Melalui Metode Konsumsi	Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Brown. Namun, evaluasi ini tidak dapat dibuktikan bahwa orang yang menerima pelayanan publik dari polisi dianggap sebagai tawanan.	Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu menggunakan teori Mori sedangkan teori yang digunakan peneliti saat ini yaitu menggunakan teori William N Dunn

Sumber: peneliti 2024

Dari lima penelitian terdahulu peneliti berfokus pada perbedaan yang menonjol antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat dari sisi penggunaan teori, pendekatan analisis, dimensi evaluasi, kedalaman hasil, serta kontribusi ilmiah maupun praktisnya. Penelitian terdahulu sebagian besar

menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml, skala Likert, atau indikator terbatas seperti efektivitas, responsivitas, kesamaan, dan ketepatan. Sementara itu, penelitian ini menerapkan teori evaluasi William N. Dunn yang memiliki enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dengan demikian, penelitian ini lebih komprehensif dalam mengevaluasi pelayanan publik.

Dari sisi pendekatan, penelitian terdahulu umumnya berfokus pada aspek kepuasan masyarakat dan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan tertentu. Berbeda dengan itu, penelitian ini tidak hanya menganalisis kinerja pelayanan, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan cara ini, penelitian mampu menggali akar permasalahan yang terjadi di lapangan.

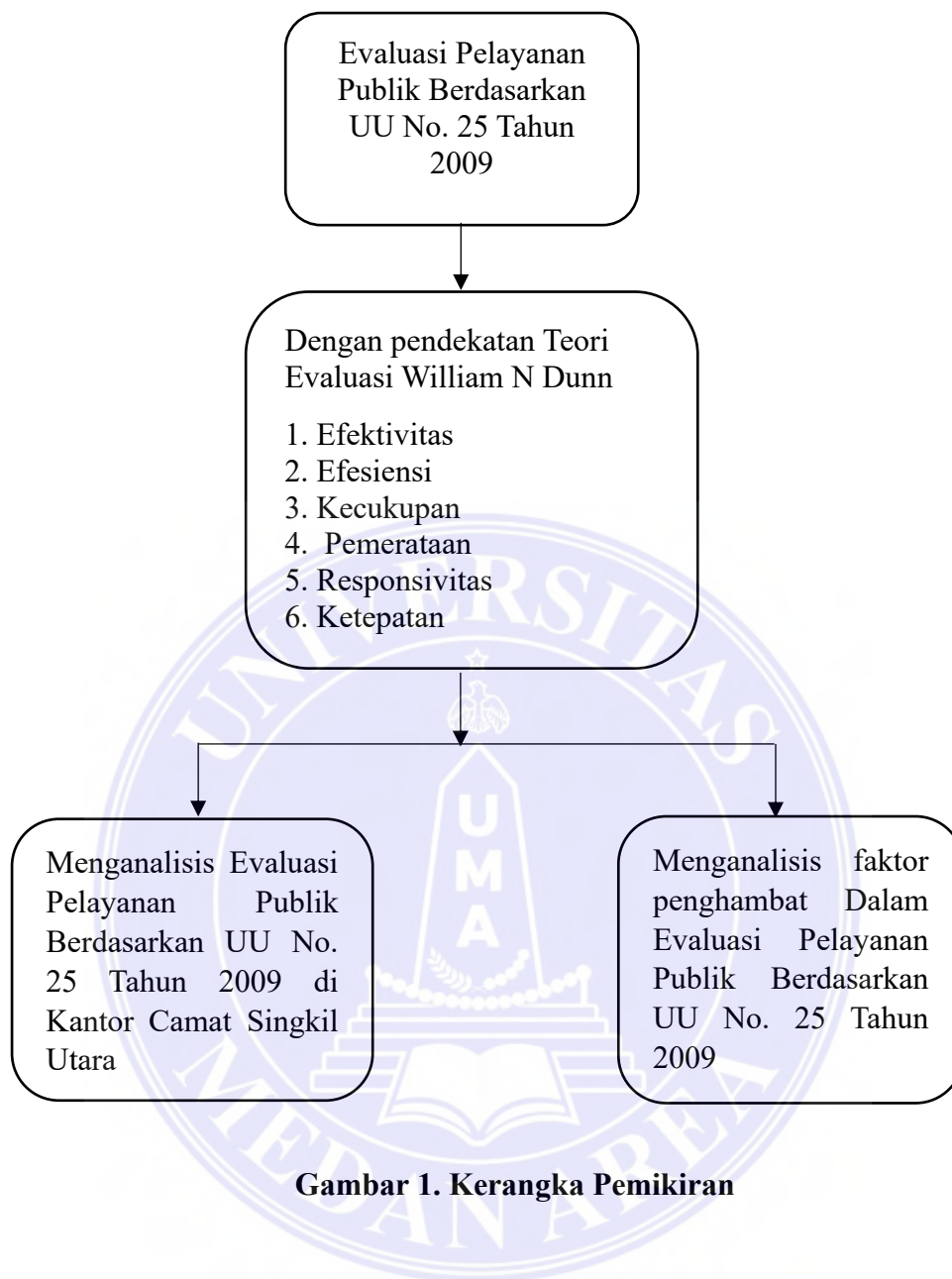
Perbedaan lain terlihat pada dimensi evaluasi yang digunakan. Jika penelitian terdahulu lebih sering menekankan pada efektivitas dan responsivitas, penelitian ini menambahkan dimensi yang sering terabaikan, yakni kecukupan dan pemerataan. Hal ini penting untuk melihat apakah layanan yang diberikan benar-benar memadai dan apakah telah didistribusikan secara merata kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Selain itu, penelitian ini juga lebih kritis dalam menguraikan hasil. Penelitian terdahulu biasanya berhenti pada kesimpulan bahwa pelayanan publik sudah berjalan cukup baik atau sesuai prosedur, meskipun masih terdapat keterlambatan. Sementara itu, penelitian ini secara eksplisit menyoroti kendala nyata, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta kurangnya efisiensi waktu dalam pelayanan.

Berdasarkan kontribusinya, penelitian terdahulu lebih banyak menggambarkan kondisi pelayanan secara umum tanpa mengaitkannya secara detail dengan kerangka hukum. Sebaliknya, penelitian ini berlandaskan langsung pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga hasil analisis dan kesimpulannya lebih relevan untuk dijadikan rujukan dalam evaluasi kebijakan pemerintah dan peningkatan pelayanan publik di masa yang akan datang.

2.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiono (2019) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi. Kerangka berpikir penelitian ialah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Kerangka berpikir memuat teori atau dalil serta konsep-konsep yang menjadi dasar dalam penelitian. Kerangka berpikir ini menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel. Kerangka berpikir dapat disajikan dalam bentuk bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variabel yang ditelitinya (Riduwan, 2011).

Penelitian ini mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Di Kantor Camat Singkil Utara, maka penelitian ini menggunakan model evaluasi menurut Williem N Dunn untuk mempermudah dalam menganalisis. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi suatu objek masalah, yang Dimana penelitian ini merupakan instrument kunci. Penelitian ini merupakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, bentuk mekanisme pemecahan dari suatu masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian yang berdasarkan fakta-fakta yang terlihat. Dengan penelitian deskriptif ini, peneliti langsung melakukan observasi dan wawancara di Kantor Camat Singkil Utara. Sugiyono (2017:306) Mendefinisikan bahwa kualitatif sebagai human instrument yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat simpulan atas temuannya.

Suryono (2010:30) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang di gunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat di jelaskan, di ukur atau di gambarkan melalui pendekatan kualitatif. Pada pendekatan ini, penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam, menemukan pola dan lebih memahami fenomena sosial. Creswell (1998:15-16) mendefinisiksn pendekatan kualitatif sebagi suatu proses penelitian laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang terjadi. Bogdan dan Taylor Moleong (2007:4) menyatakan bahwa metodologi kualitatif adalah

suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam penelitian kualitatif ini peneliti merupakan salah satu instrument kunci. Oleh sebab itu peneliti harus memiliki pengetahuan atau wawasan yang luas untuk mampu menganalisis situasi objek yang diteliti menjadi lebih jelas.

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengungkapkan fakta-fakta, keadaan, fenomena-fenomena, variable dan keadaan yang telah terjadi saat penelitian berjalan dan mengungkapkan apa adanya. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif penelitian ini di pilih karena penyajian data secara sistematis, faktual dan akurat melalui fakta-fakta yang telah terjadi. Dengan dilakukannya penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan Evaluasi Pelayanan Publik yang diteliti.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Singkil Utara yang beralamat Jl. Singkil – Rimo, Desa Ketapang Indah Dusun II, Kec. Singkil Utara, Kabupaten Aceh Singkil.

3.2.2 Waktu Penelitian

Tabel 3. Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	2024		2025										
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	jun	jul	agst	Sep	Des	Jan
1.	Penyusunan Proposal													
2.	Seminar Proposal													
3.	Perbaikan Proposal													
4.	Pelaksanaan Penelitian													
5.	Penyusunan Hasil Penelitian													
6.	Seminar Hasil													
7.	Revisi Seminar Hasil													
8.	Sidang penelitian													

Sumber : Peneliti 2024

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah seseorang peneliti yang dapat memberikan informasi secara jelas mengenai fenomena-fenomena atau permasalahan yang di angkat dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga diantaranya Heryana (2018);

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang di angkat oleh peneliti, informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena yang ada di masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang fenomena utama. Penelitian di Kantor Camat Singkil Utara,

yang menjadi informan kunci adalah Kepala Unit Pelaksana atau kepala pemimpin di Kantor Camat Singkil Utara.

2. Informan Utama

Informan utama dalam penelitian kualitatif hamper mirip dengan actor utama dalam sebuah kisah atau cerita, dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan secara detail tentang masalah penelitian yang akan di pelajari Sugiono (2019:218). Pada penelitian di Kantor Camat Singkil Utara, yang menjadi informan utamanya adalah Sekretaris atau Staff Kecamatan Singkil Utara.

3. Informan Tambahan

Informan tambahan merupakan seseorang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagi pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak di berikan oleh informan utama atau informan kunci. Dalam penelitian ini informan tambahannya adalah 3 (tiga) orang masyarakat sebagai penerima layanan di Kantor Camat Singkil Utara.

Tabel 4. Informan Penelitian

No	Jenis Informan	Nama Informan	Jabatan	Jumlah
1.	Informan Utama	Hermanto SP	Pemberdayaan Masyarakat	1
2.	Informan Kunci	H.Mustawy S.E	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1

3.	Informan	1. Supriyanto	1. Masyarakat	3
	Tambahan	2. Tuti	2. Masyarakat	
		3. Ahmad	3. Masyarakat	

Sumber : Peneliti 2025

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data (subyek maupun sampel penelitian). Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participan observation), wawancara mendalam (in depth interview) dan dokumentasi Sugiyono (2016:224-225).

1. Observasi

Observasi dapat dilakukan dengan partisipasi ataupun nonpartisipasi. Dalam observasi partisipasi (participatory observation) pengamat atau peneliti ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, pengamat (peneliti) ikut sebagai peserta rapat, workshop atau peserta pelatihan tertentu. Kedua jenis observasi ini ada kelebihan dan kekurangannya. Kelebihan observasi partisipatif adalah individu-individu yang diamati tidak tahu bahwa mereka sedang diobservasi sehingga situasi dan kegiatan akan berjalan wajar dan alami (natural). Ada pun kelemahan

dari observasi partisipatif, pengamat(peneliti) harus melakukan dua kegiatan sekaligus, ikut serta dalam kegiatan di samping melakukan pengamatan. Dalam kegiatan-kegiatan yang tidak menuntut peran aktif seluruh peserta kedua kegiatan dapat dilakukan secara baik, tetapi kegiatan yang menuntut peran aktif semua anggota atau peserta, hal itu bisa merepotkan si peneliti. Observasi pada penelitian ini adalah peneliti ingin melihat dan mengamati langsung bagaimana proses pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Singkil Utara.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu. Narasumber adalah informasi yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian akan melakukan tanya jawab atau wawancara dengan beberapa informan peneliti, yaitu informan utama adalah pengurus atau staff dan informan tambahan yaitu masyarakat. Tujuan dilakukan wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang nyata terkait bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Camat Singkil Utara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu proses pengumpulan, pencatatan, dan mengelola data atau informasi yang akurat dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Dokumentasi ini bertujuan untuk mendukung, memperjelas, dan memperkuat penelitian dengan bukti-bukti tertulis,

atau visual. Dokumen dapat berupa literatur, arsip, dokumen resmi, foto dan video.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya. Sehingga dapat dipahami dengan mudah, dan temuannya dapat di informasikan pada orang lain Sugiyono (2016:244). Data yang telah di peroleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan beberapa alat bantu analisis. Tujuan metode deskriptif adalah untuk memberikan gambaran secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan fenomena yang diteliti.

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:322), pengumpulan data adalah tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Pengambilan data dilakukan sehari-hari sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal ini peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua dilihat dan di dengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data dari berbagai sumber. Peneliti akan merencanakan dan sudah mempersiapkan metode atau prosedur agar data yang kita inginkan dapat terkumpul secara lengkap dari lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara peneliti menyeleksi dan merangkum data yang diperoleh di lapangan, baik dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Pertama, peneliti mengelompokkan data sesuai dengan indikator pelayanan publik. peneliti memfokuskan data hanya pada hal yang relevan dengan kualitas pelayanan di Kantor Camat Singkil Utara sehingga memudahkan analisis lebih lanjut mengenai sejauh mana pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, grafik, pictogram, dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Beda halnya dalam penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya. peneliti menyajikan data agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Dalam

penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam uraian singkat yang menggambarkan kondisi nyata pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara.

4. Kesimpulan/ Verifikasi

Menurut Sugiyono (2018:322), pengumpulan data adalah tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Pengambilan data dilakukan sehari-hari sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal ini peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua dilihat dan di dengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data dari berbagai sumber. Peneliti akan merencanakan dan sudah mempersiapkan metode atau prosedur agar data yang kita inginkan dapat terkumpul secara lengkap dari lapangan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara sudah berupaya memenuhi prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, dimana hal ini dapat dipertimbangkan dengan 6 indikator teori evaluasi pelayanan publik Wiliam N. Dunn. Pertama, indikator efektifitas pelayanan di Kecamatan Singkil Utara berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari tersedianya berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Kedua, indikator efisinesi di Kantor Camat Singkil Utara belum berjalan dengan baik, karena masih menghadapi kendala utama pada keterbatasan sumber daya manusia. Ketiga, indikator kecukupan di Kantor Camat Singkil Utara masih dihadapkan pada keterbatasan sarana dan prasarana. Keempat, indikator pemerataan di Kantor Camat Singkil Utara telah berjalan dengan cukup baik. Upaya pemerataan pelayanan dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing pegawai. Kelima, indikator responsivitas di kantor camat belum cukup baik karena keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas. Keenam, indikator ketepatan waktu pelayanan di kantor camat belum berjalan optimal karena lamanya proses penyelesaian pelayanan.
2. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, faktor penghambat utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara meliputi:

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) Jumlah pegawai yang relatif

sedikit dibandingkan dengan tingginya kebutuhan pelayanan masyarakat. Keterbatasan Sarana dan Prasarana fasilitas penunjang pelayanan masih belum lengkap, seperti komputer dan perangkat percetakan, sehingga pegawai harus keluar kantor untuk mencetak dokumen. Proses Administrasi yang Belum Sepenuhnya Efisien meskipun terdapat upaya pembagian tugas sesuai tupoksi, dalam praktiknya proses pelayanan masih dinilai lambat Responsivitas pegawai yang belum optimal. Kurangnya Responsivitas dalam Menanggapi Keluhan, Masyarakat masih merasa harus menunggu lebih lama dari waktu yang diharapkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai judul sebagai berikut

1. Penambahan Sumber Daya Manusia Diperlukan penambahan jumlah pegawai atau tenaga honorer agar beban kerja dapat terbagi lebih merata dan pelayanan tidak mengalami keterlambatan ketika masyarakat ramai.
2. Peningkatan Sarana dan Prasarana Perlu adanya pengadaan fasilitas penunjang seperti komputer, mesin pencetak, serta sarana pendukung lainnya agar pelayanan dapat dilakukan langsung di kantor tanpa harus keluar untuk mencetak dokumen.
3. Penyederhanaan Prosedur Pelayanan Proses administrasi perlu dibuat lebih efisien dengan mengurangi birokrasi yang berbelit, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan keperluan dalam waktu yang lebih singkat.

4. Peningkatan Kapasitas Pegawai Perlu dilakukan pelatihan secara berkala bagi pegawai agar lebih profesional, cepat tanggap, dan responsif terhadap keluhan maupun kebutuhan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kalororatif*. Edisi Kedu. ed. Ida. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Maulani, Giandari, Ika Fitria, Husein Rahmat Ansyah Andri, Asep Deni, Anwar, Dianni Ningsih, Rachmawati Novaria, et al. 2024. *Manajemen Pelayanan PUBLIK*. ed. Indra Pradana Kusuma. Kota Batam: Yayasan Cendikian Mulia Mandiri.
- Muda, Indra, and Rezki Aulia. 2023. *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik (Revisi 2)*. Medan: Media Persada.
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus T Gedeona, and Muhammad Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. eds. Edah Jubaedah and Eris Yustiono. Bandung: Alfabeta.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. eds. Ahmad Mustanir, Adnan, Monalisa Ibrahim, Irmawati, and Andi Sdapotto. Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nasution, Abdul Fattah. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. ed. Meyniar Albina. Bandung: CV. Harfa Creative.
- Saleh, Sirajuddin. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. ed. Hamzah Upu. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirman. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. ed. Firman. Gowa Sulawesi Selatan: Aksara Timur.
- Ulum, Chazienul. 2018. *Public Service Tinjauan Teoritis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

Jurnal

- Al-Parihah, Padila Hanizar, and Gunawan Undang. 2023. "Evaluasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Soreang." *Jurnal Perceka* 01(1): 34–38.
- Fadhillah, MUhammad Raihan. 2023. "Evaluasi Pelayanan Publik Di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan."
- Qhilby. 2018. "Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan." 3(2): 91–102.

Ramadani, Riski, Abdul Mahsyar, Universitas Muhammadiyah Makassar, Universitas Muhammadiyah Makassar, and Universitas Muhammadiyah Makassar. "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone." 3.

Tahir, Indra Bastian. 2022. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik : Studi Pada Biro Pemerintahan Dan Perbatasan Provinsi Kepulauan Riau Performance Evaluate of Public Services : Study at The Government and Borders Bureau of Kepulauan Riau Province." 1(1): 1–10.

Widjayanti, Arifiani. 2013. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Metode Konsumsi : Coercion Versus Choice (Captives , Clients , and Customers)." *Jurnal Ilmu Administrasi* 10(2): 246–54.

Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.). Retrieved 10 27, 2021, diakses 4 November 2024 from <https://pn-kediri.go.id>



Lampiran 1

Dokumentasi

Dokumentasi dengan pegawai/staf kantor camat singkil utara



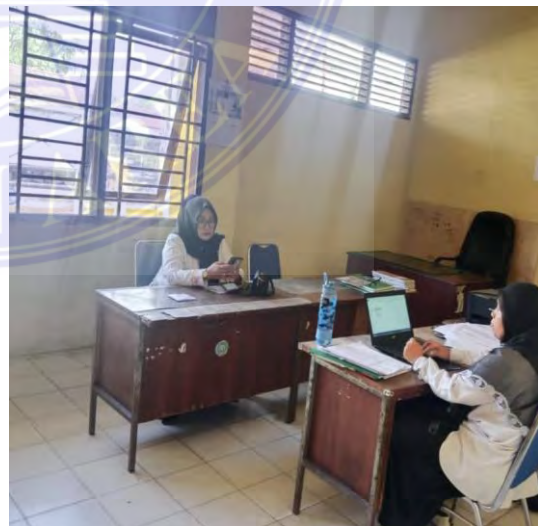
Senin 10 Mar 2025

Dokumentasi dengan Sekretaris Camat Singkil Utara



Selasa 22 Apr 2025

Dokumentasi ruangan pelayanan Kantor Camat Singkil Utara



Senin 06 Okt 2025

Dokumentasi dengan Masyarakat Kecamatan Singkil Utara



Jumat 25 Apr 2025

Lampiran 2

Pedoman Wawancara

Informan Kunci

Nama : H.Mustawiy S.E

Jabatan : Sekretaris Camat

Jenis Kelamin

Waktu Wawancara : Selasa 22 Apr 2025

1. Bagaimana bapak mengevaluasi pencapaian tujuan pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara?
2. Apakah indikator keberhasilan pelayanan telah digunakan secara konsisten?
3. Apa langkah strategis yang bapak ambil untuk mengatasi kendala dalam pencapaian tujuan pelayanan?
4. Apa strategi utama Bapak untuk memastikan pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara berjalan efektif?
5. Bagaimana proses kerja antar pegawai dalam memastikan efisiensi pelayanan?
6. .Apakah sumber daya yang dimiliki kantor ini sudah cukup untuk mendukung pelayanan publik?
7. .Apakah waktu penyelesaian pelayanan di kantor camat sudah sesuai dengan standar?
8. .Apakah ada inovasi yang diterapkan untuk mengurangi waktu pelayanan?
9. .Bagaimana Bapak memastikan bahwa pelayanan publik di kantor ini sudah di terapkan dengan baik kepada masyarakat?

10. .Bagaimana proses kerja antar pegawai dalam memastikan efisiensi pelayanan?
11. .Apakah fasilitas di Kantor Camat sudah memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat?
12. Bagaimana bapak menentukan prioritas kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?
13. .Bagaimana Bapak memastikan bahwa pelayanan publik di kantor ini sudah di terapkan dengan baik kepada masyarakat?
14. .Apa prioritas utama dalam pelayanan publik berdasarkan kebutuhan masyarakat?
15. .Apakah ada kebijakan khusus untuk memastikan pemerataan pelayanan publik di kantor camat?
16. Bagaimana bapak memantau pelaksanaan pemerataan layanan di kantor camat?
17. Apakah ada program khusus untuk kelompok rentan seperti masyarakat kurang mampu atau lansia?
18. Apa Upaya bapak untuk meningkatkan pemerataan pelayanan di kantor camat singkil utara?
19. Bagaimana prosedur penanganan keluhan masyarakat di Kantor Camat?
20. Seberapa sering masukan masyarakat dijadikan dasar perbaikan pelayanan?
21. .Apakah Masyarakat ditanggapi dengan baik oleh kantor camat?
22. Apakah hambatan ada dalam menangani keluhan dari Masyarakat?
23. Apakah kebijakan yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini?

24. .Bagaimana Kantor Camat memastikan layanan diberikan tepat waktu sesuai kebutuhan masyarakat?

Informan Utama

Nama : Hermanto SP

Jabatan : Pemberdayaan Masyarakat

Jenis Kelamin: Laki-laki

Waktu Wawancara: Senin 10 Mar 2025

1. Bagaimana bapak mengevaluasi pencapaian tujuan pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara?
2. Apakah indikator keberhasilan pelayanan telah digunakan secara konsisten?
3. Apa langkah strategis yang bapak ambil untuk mengatasi kendala dalam pencapaian tujuan pelayanan?
4. Apa strategi utama Bapak untuk memastikan pelayanan publik di Kantor Camat Singkil Utara berjalan efektif?
5. Bagaimana proses kerja antar pegawai dalam memastikan efisiensi pelayanan?
6. .Apakah sumber daya yang dimiliki kantor ini sudah cukup untuk mendukung pelayanan publik?
7. .Apakah waktu penyelesaian pelayanan di kantor camat sudah sesuai dengan standar?
8. .Apakah ada inovasi yang diterapkan untuk mengurangi waktu pelayanan?
9. .Bagaimana Bapak memastikan bahwa pelayanan publik di kantor ini sudah di terapkan dengan baik kepada masyarakat?

10. .Bagaimana proses kerja antar pegawai dalam memastikan efisiensi pelayanan?
11. .Apakah fasilitas di Kantor Camat sudah memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat?
12. Bagaimana bapak menentukan prioritas kebutuhan masyarakat dalam pelayanan?
13. .Bagaimana Bapak memastikan bahwa pelayanan publik di kantor ini sudah di terapkan dengan baik kepada masyarakat?
14. .Apa prioritas utama dalam pelayanan publik berdasarkan kebutuhan masyarakat?
15. .Apakah ada kebijakan khusus untuk memastikan pemerataan pelayanan publik di kantor camat?
16. Bagaimana bapak memantau pelaksanaan pemerataan layanan di kantor camat?
17. Apakah ada program khusus untuk kelompok rentan seperti masyarakat kurang mampu atau lansia?
18. Apa Upaya bapak untuk meningkatkan pemerataan pelayanan di kantor camat singkil utara?
19. Bagaimana prosedur penanganan keluhan masyarakat di Kantor Camat?
20. Seberapa sering masukan masyarakat dijadikan dasar perbaikan pelayanan?
21. .Apakah Masyarakat ditanggapi dengan baik oleh kantor camat?
22. .Bagaimana Kantor Camat memastikan layanan diberikan tepat waktu sesuai kebutuhan masyarakat?

Informan Tambahan

1. Nama : Supriyanto

Jabatan : Masyarakat

Jenis Kelamin : Laki-laki

Waktu Wawancara : Jumat 25 Apr 2025

2. Nama : tuti

Jabatan : Masyarakat

Jenis Kelamin : Perempuan

Waktu Wawancara : Jumat 25 Apr 2025

3. Nama : Ahmad

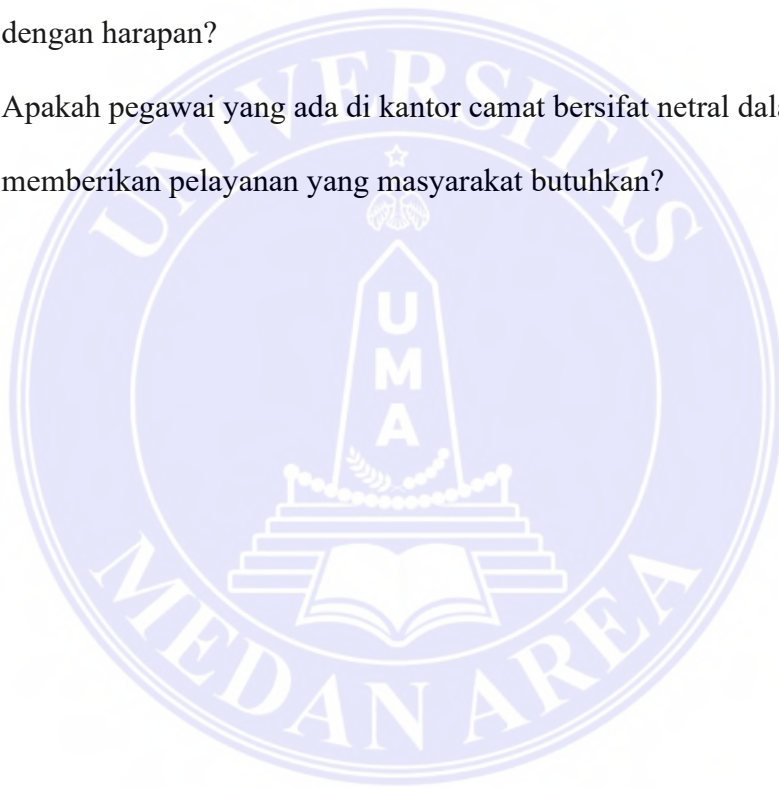
Jabatan : Masyarakat

Jenis Kelamin : Laki-laki

Waktu Wawancara : Jumat 25 Apr 2025

1. Apakah menurut Bapak/ibu pelayanan di Kantor Camat Singkil Utara sudah membantu kebutuhan Bapak/ibu?
2. Apakah pelayanan yang bapak/Ibu terima berjalan cepat dan tidak berbelit-belit?
3. Apakah biaya yang bapak/Ibu keluarkan untuk pelayanan sesuai dengan hasil yang didapat?
4. Apakah fasilitas yang tersedia di Kantor Camat sudah memadai untuk mendukung kebutuhan Bapak/Ibu?
5. Apakah bapak/Ibu merasa mendapatkan pelayanan yang sama seperti masyarakat lainnya? Tidak dibedakan

6. Bagaimana pengalaman Anda dalam menyampaikan keluhan atau masukan kepada Kantor Camat?
7. apakah kantor camat merespon Ketika ibu merasa kesulitan Ketika mengurus berkas?
8. . Apakah jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan bapak/Ibu?
9. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan harapan?
10. Apakah pegawai yang ada di kantor camat bersifat netral dalam memberikan pelayanan yang masyarakat butuhkan?



Lampiran 3

Surat Izin Riset

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Karam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ.medanarea@uma.ac.id
Nomor : 198/FIS.2/01.10/1/2025	Medan, 23/01/2025
Lampiran. : -	
H a l : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset	
Kepada Yth. Kecamatan Singkil Utara Di Tempat	
Dengan hormat, Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :	
Nama : Anita br tumangger	
NIM : 218520004	
Program Studi : Administrasi Publik	
Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Camat Singkil Utara untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :	
“ Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Di Kantor Camat Singkil Utara Kabupaten Aceh Singkil ”	
Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.	
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.	
 Dekan, Drs. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P	
Tembusan: 1. Ka. Prodi Administrasi Publik 2. Mahasiswa ybs 3. Arsip	

 Dibundel dengan Cover/cover

Lampiran 4

Surat Izin Riset Kantor Camat Singkil utara

 **PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL**
KECAMATAN SINGKIL UTARA
Jalan Singkil-Rimo Kilometer 15 Gosong Telaga Kode Pos 24785

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN
NO : 423.4/ 176 /2025

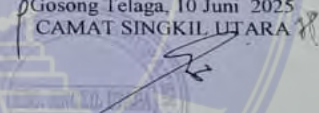
1. Camat Singkil Utara dengan ini memberi izin Penelitian kepada:

Nama	: Anita BR. Tumangger
Nim	: 218520004
Jurusan/Prodi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Evaluasi Pelayanan Publik berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 di kantor Camat Singkil Utara
Universitas	: Medan Area Sumatra Utara

2. Untuk melaksanakan penelitian atau pengumpulan data dalam rangka penyusunan Skripsi di Kecamatan Singkil Utara selama 3 (Tiga) bulan terhitung mulai tanggal 10 Februari s/d 10 Mei 2025.

3. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Gosong Telaga, 10 Juni 2025
CAMAT SINGKIL UTARA


ASNALDI, S.Hut.M.Si
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19730106 200504 1 001

Lampiran 5

Surat Selesai Riset

