

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT
DI KANTOR CAMAT KOTANOPAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**

TESIS

OLEH :

**KHOLILULLAH
241801055**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA 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

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT
DI KANTOR CAMAT KOTANOPAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**

TESIS

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi
Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area**



OLEH :

**KHOLILULLAH
241801055**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Implementasi Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Di Kantor
Camat Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal**

Nama : Kholilullah
N P M : 241801055

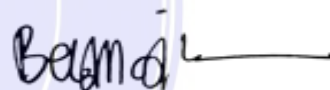
MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP

Pembimbing II



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

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Adam, SE, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 16 April 2026

Nama : Kholilullah

NPM : 241801055



Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Dr. Adam, MAP
Sekretaris	: Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si
Pembimbing I	: Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing II	: Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP
Penguji Tamu	: Prof. Dr. Badaruddin, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis dengan judul ***Implementasi Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal*** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik di suatu Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Medan, April 2026



Kholilullah

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 : Kholilullah
NPM : 241801055
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

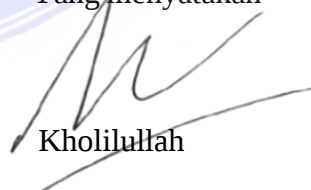
demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Implementasi Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal

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 mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan


Kholilullah

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KOTANOPAN KABUPATEN MANDAILING NATAL

Nama : Kholilullah
NPM : 241801055
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP
Pembimbing II : Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan prima kepada masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya di Kantor Camat Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga diperlukan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari camat, aparatur kecamatan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima di Kantor Camat Kotanopan belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala pada beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya pada teknologi informasi dan jaringan internet, menjadi salah satu hambatan utama dalam mendukung kelancaran pelayanan. Selain itu, kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum merata, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, turut mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Adapun faktor-faktor penghambat dalam implementasi pelayanan prima meliputi keterbatasan infrastruktur, rendahnya kompetensi aparatur dalam pemanfaatan teknologi, serta lemahnya koordinasi antarinstansi. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya waktu penyelesaian layanan dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, diperlukan upaya perbaikan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, serta optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital agar pelayanan publik di Kantor Camat Kotanopan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Good Governance, Administrasi Publik

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF EXCELLENT CUSTOMER SERVICE AT THE KOTANOPAN DISTRICT OFFICE, MANDAILING NATAL REGENCY

Name : Kholilullah
NPM : 241801055
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Syafruddin Ritonga, M.AP
Supervisor II : Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

This study aims to analyze the implementation of excellent public service and identify the factors hindering its implementation at the Kotanopan Subdistrict Office, Mandailing Natal Regency. Public service is a crucial aspect of achieving good governance; therefore, services must be prompt, accurate, transparent, and focused on public satisfaction. The research method employed is a qualitative approach using data collection techniques such as observation, in-depth interviews, and documentation. Informants in this study include the subdistrict head, subdistrict officials, and the public as service users. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman interactive model, which encompasses data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the implementation of excellent service at the Kotanopan Subdistrict Office has not yet been optimal. This is evident from the continued existence of obstacles in several dimensions of service quality, namely tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Limited facilities and infrastructure, particularly in information technology and internet connectivity, are among the primary obstacles to ensuring the smooth delivery of services. Additionally, the uneven quality of civil service personnel and a lack of public outreach regarding service procedures also impact the effectiveness of public services. The factors hindering the implementation of excellent service include infrastructure limitations, low competence of civil servants in utilizing technology, and weak inter-agency coordination. These conditions result in prolonged service processing times and a decline in public satisfaction levels. Therefore, improvement efforts are needed through enhancing the quality of human resources, strengthening technological infrastructure, and optimizing digital-based service systems so that public services at the Kotanopan Sub-District Office can operate more effectively, efficiently, and in accordance with the principles of excellent service.

Keywords: *Excellent Service, Public Service, Service Quality, Good Governance, Public Administration*

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Implementasi Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna baik dari teknik penulisan maupun kedalaman materinya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Medan, April 2026
Penulis


Kholilullah

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pelayanan Publik	7
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik	7
2.2. Pelayanan Satu Pintu	12
2.3. Pelayanan Publik Dalam Konteks <i>Good Governance</i>	15
2.4. Hasil Penelitian Terdahulu	18
2.5. Kerangka Berfikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian	23
3.2.1. Lokasi Penelitian	23
3.2.2. Waktu Penelitian	24
3.3. Informan Penelitian	25

3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Teknik Analisis Data	28
3.6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	31
3.6.1. Defenisi Konseptual.....	31
3.6.2. Definisi Operasional	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Profil Kecamatan Kotanopan	35
4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Kotanopan	35
4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Kotanopan	37
4.1.3. Struktur Organisasi Kecamatan Kotanopan.....	38
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Kotanopan	38
4.2. Pembahasan	43
4.2.1. Hasil Wawancara Penelitian	43
4.2.2. Analisis Implementasi Pelayanan Prima Kepada Masyarakat di Kantor Camat Kota Nopan Kabupaten Mandailing Natal	57
4.2.3. Faktor Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Prima di Kantor Camat Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 penelitian terdahulu.....	19
Tabel 2 Waktu Penelitian	24
Tabel 3 Informan Penelitian.....	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 2 Struktur Organisasi Kecamatan Kotanopan	38
Gambar 3	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam kerangka otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola sumber daya dan memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Namun, kompleksitas birokrasi yang masih terjadi di banyak daerah seringkali menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang efisien. Prosedur yang berbelit-belit, tumpang tindih kewenangan antarinstansi, dan kurangnya transparansi informasi sering kali menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dan kehilangan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah.

Pelayanan publik menjadi topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik. menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan

kesejahteraan masyarakat. Sinambela (2011:6) mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Dalam perbaikan kualitas pelayanan publik, pemerintah menggunakan manajemen publik. Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik yaitu bagaimana mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber

Daya Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama, apalagi saat ini pelayanan publik menjadi tugas pemerintah daerah.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan dengan mengutamakan kepuasan, kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keramahan. Konsep ini menempatkan masyarakat sebagai pihak yang dilayani (*customer oriented*) sehingga instansi pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Di tingkat lokal, Kabupaten Mandailing Natal sebagai salah satu kabupaten di Sumatera Utara telah berupaya mengadopsi kebijakan PSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, implementasinya di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Kotanopan, masih menghadapi sejumlah tantangan struktural dan kultural. Sebagai wilayah yang sedang berkembang dengan pertumbuhan ekonomi dan populasi yang signifikan, Kecamatan Kotanopan membutuhkan sistem pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Berdasarkan data BPS Kabupaten Mandailing Natal (2023), jumlah penduduk Kecamatan Kotanopan mencapai 45.000 jiwa dengan tingkat permintaan layanan publik seperti perizinan usaha, administrasi kependudukan, dan layanan sosial yang terus meningkat.

Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat masih mengeluhkan lamanya waktu penyelesaian layanan, misalnya pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) atau perizinan mendirikan bangunan yang memakan waktu hingga 2 minggu. Selain itu, minimnya sosialisasi tentang prosedur layanan menyebabkan banyak masyarakat tidak memahami hak dan kewajibannya. Hal ini diperparah oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan sistem informasi yang belum terintegrasi antarinstitusi. Padahal, dalam Peraturan Menteri PANRB No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan harus memenuhi prinsip cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Di sisi lain, faktor sumber daya manusia (SDM) aparatur juga menjadi kendala utama. Masih terdapat pegawai yang kurang terlatih dalam menggunakan sistem digital, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya berorientasi pada kepuasan masyarakat. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan 10 orang masyarakat di Kecamatan Kotanopan pada Januari 2024 menunjukkan bahwa 70% responden merasa pelayanan belum optimal, terutama dalam hal kecepatan dan keramahan petugas.

Penelitian ini penting dilakukan karena Pelayanan Prima bukan sekadar kebijakan administratif, tetapi juga instrumen strategis untuk memperkuat demokratisasi pelayanan publik. Keberhasilan Pelayanan Prima di Kecamatan Kotanopan akan menjadi indikator keberhasilan pembangunan inklusif di Kabupaten Mandailing Natal. Selain itu, penelitian ini juga relevan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs) poin ke-16, yaitu memperkuat institusi yang efektif, akuntabel, dan inklusif. Dengan

menganalisis implementasi Pelayanan Prima secara mendalam, diharapkan dapat teridentifikasi model pelayanan yang adaptif dengan karakteristik lokal sekaligus menjadi referensi bagi daerah lain yang memiliki kondisi serupa.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Pelayanan Prima di Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi Pelayanan Prima di Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Masalah Penelitian sebagai berikut :

1. Untuk Menganalisis implementasi Pelayanan prima kepada masyarakat di Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dalam implementasi Pelayanan prima kepada masyarakat di Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan inovasi pelayanan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya Pelayanan Prima serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan mengevaluasi pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1. Konsep Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" (Negara, 2003). Sejalan dengan Undang Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik memaknai bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Indonesia, 2009).

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Nampaknya kata "publik" diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka. Berikut beberapa definisi menurut para ahli Syafie dkk, mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. George Fredrickson, menjelaskan konsep "publik" dalam lima perspektif, yaitu :1). publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai

manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, 2). publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, 3). publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui suara, 4). publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga dianggap sebagai publik, dan 5). publik sebagai warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting. (Publik and Suherlan dan Budhiono, 1997).

Pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, sistem pelayanan adalah suatu kesatuan usaha yang dinamis yang terdiri dari berbagai bagian yang berkaitan secara teratur, diikuti dengan unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain dengan memberi manfaat, guna mencapai suatu tujuan. 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 rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryono, Agus, 2001).

Menurut Zethaml, Parasuraman & Berry, pelayanan prima mengacu pada layanan yang memenuhi lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) – Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
- b. *Reliability* (Keandalan) – Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) – Kemauan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan) – Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan.
- e. *Empathy* (Empati) – Perhatian individual kepada pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah lembaga dan bertugas melayani kepentingan umum. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik sangat berharap terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik secara profesional, tepat sasaran, memberikan pelayanan dengan baik sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu, pencapaian tujuan organisasi secara

keseluruhan. Hal ini berdampak besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks. Akibat dari semakin kritisnya masyarakat dan besarnya tuntutan kebutuhan masyarakat, maka semakin besarnya pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat. Menurut Dwiyanto (2015), pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak yang diberi mandat untuk menyediakan barang, jasa, atau administrasi kepada masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik tidak hanya mencakup layanan administratif seperti perizinan dan dokumen kependudukan, tetapi juga layanan sosial, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur dasar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik:

1. Kepastian Hukum: Prosedur dan persyaratan pelayanan harus jelas, konsisten, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Keterbukaan: Informasi tentang jenis layanan, prosedur, dan biaya harus dapat diakses oleh semua pihak.
3. Efisiensi: Pelayanan harus diselenggarakan dengan menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal.

4. Kepentingan Umum: Pelayanan harus mengutamakan kepentingan masyarakat luas, bukan kepentingan individu atau kelompok tertentu.

Selain itu, Osborne dan Gaebler (1992) dalam bukunya *Reinventing Government* menambahkan prinsip orientasi pada hasil (*outcome-oriented*) dan desentralisasi sebagai elemen penting dalam pelayanan publik modern. Mereka menekankan bahwa pemerintah harus berfungsi seperti sektor swasta, yang fokus pada efisiensi dan kepuasan pelanggan (dalam hal ini, masyarakat).

Pelayanan publik dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama:

1. Pelayanan Administratif: Meliputi layanan perizinan, dokumen kependudukan, dan administrasi kepegawaian. Contohnya adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2. Pelayanan Sosial: Meliputi layanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan sosial. Contohnya adalah program BPJS Kesehatan, Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan Bantuan Langsung Tunai (BLT).

Meskipun pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah, implementasinya seringkali menghadapi berbagai tantangan. Thoha (2014) mengidentifikasi beberapa masalah umum dalam pelayanan publik di Indonesia, antara lain:

1. Birokrasi yang Berbelit-belit: Prosedur yang rumit dan tidak efisien menyebabkan lamanya waktu penyelesaian layanan.
2. Kurangnya Transparansi: Masyarakat seringkali tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya layanan.

3. Kualitas SDM Aparatur: Kurangnya kompetensi dan integritas aparatur menyebabkan pelayanan yang tidak optimal.
4. Keterbatasan Infrastruktur: Fasilitas dan teknologi yang tidak memadai menghambat penyelenggaraan pelayanan, terutama di daerah pedesaan.

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dikembangkan oleh UNDP (1997) menekankan pentingnya partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut UNDP, pelayanan publik yang baik harus memenuhi kriteria berikut:

1. Partisipasi: Masyarakat harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan.
2. Transparansi: Informasi tentang kebijakan dan prosedur pelayanan harus terbuka untuk umum.
3. Akuntabilitas: Pemerintah harus bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan

2.2. Pelayanan Satu Pintu

Pelayanan Satu Pintu, atau secara resmi dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), adalah sistem atau mekanisme pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan yang sebelumnya tersebar di beberapa instansi menjadi satu tempat atau sistem terpadu. Pelayanan ini bertujuan agar masyarakat atau pelaku usaha tidak perlu lagi mendatangi berbagai kantor atau lembaga untuk mengurus keperluan administrasi atau perizinan, cukup diakses dari satu lokasi fisik atau platform digital yang telah ditetapkan.

Secara umum, pelayanan satu pintu merupakan upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang lebih efisien, transparan, akuntabel, serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan publik.

Pelayanan Satu Pintu (*One-Stop Service*) adalah sistem layanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan pemerintah dalam satu lokasi atau platform terpadu. Tujuannya adalah menyederhanakan prosedur birokrasi, meningkatkan efisiensi, dan mempermudah akses masyarakat untuk mengurus perizinan, dokumen administratif, atau layanan publik lainnya. Konsep ini diadopsi untuk mengurangi praktik birokrasi berbelit-belit, meningkatkan transparansi, dan memperkuat akuntabilitas pemerintah.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik (Pasolong, Harbani, 2013).

Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam

penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

- a) pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);
- b) percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yangtelah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- c) kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- d) kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- e) mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
- f) pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- g) dan pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua hentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.

Selain itu PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearnanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk

memberi pelbagai perizinan (licenses, permits, approvals dan clearances) (Sedarmayanti, 2013).

Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain. Pelayanan Prima merupakan terobosan penting untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Meski menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan SDM, sistem ini telah membuktikan manfaatnya dalam mengurangi inefisiensi birokrasi. Keberhasilannya bergantung pada komitmen politik, penguatan teknologi, dan partisipasi aktif masyarakat. Implementasi yang baik akan mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), terutama poin ke-16 tentang kelembagaan yang efektif dan akuntabel.

2.3. Pelayanan Publik Dalam Konteks *Good Governance*

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dikembangkan oleh UNDP (1997) menekankan pentingnya partisipasi masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut UNDP, pelayanan publik yang baik harus memenuhi kriteria berikut:

1. Partisipasi: Masyarakat harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan.
2. Transparansi: Informasi tentang kebijakan dan prosedur pelayanan harus terbuka untuk umum.

3. Akuntabilitas: Pemerintah harus bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan

Good governance (tata kelola pemerintahan yang baik) yang tidak hanya mengadopsi prinsip-prinsip universal, tetapi juga mengakomodasi konteks sosial-budaya dan nilai-nilai lokal Indonesia (Kumorotomo, 2012). *Good governance* tidak sekadar tentang prosedur administratif yang efisien, tetapi juga tentang membangun hubungan saling percaya antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut Kumorotomo (2012) prinsip-prinsip *Good Governance* sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi menjadi kunci utama, di mana setiap proses pelayanan publik harus terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Misalnya, dalam konteks Pelayanan prima kepada masyarakat di Kecamatan Kotanopan, transparansi dapat diwujudkan dengan memajang alur pengurusan izin usaha atau dokumen kependudukan secara jelas di kantor kecamatan, serta menyediakan informasi biaya resmi yang tidak disembunyikan. Tanpa transparansi, masyarakat akan rentan terhadap praktik korupsi atau pungutan liar yang justru merusak tujuan.

2. Akuntabilitas

Aparatur pemerintah harus bertanggung jawab atas keputusan dan kinerja mereka. Setiap pegawai harus bertanggung jawab atas kinerjanya, baik dalam hal kecepatan layanan maupun kesesuaian dengan prosedur. Jika terjadi keterlambatan pengurusan KTP atau izin mendirikan bangunan, petugas wajib memberikan penjelasan yang jujur dan solusi konkret kepada

masyarakat. Akuntabilitas ini juga mencakup pelaporan kinerja secara periodik kepada publik, misalnya melalui laporan tahunan Dinas Pelayanan prima kepada masyarakat Kabupaten Mandailing Natal, yang bisa diakses masyarakat sebagai bentuk pertanggung jawaban.

3. Partisipasi Masyarakat

Masyarakat harus dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik. Partisipasi masyarakat menjadi pilar lain yang tidak kalah penting, masyarakat bukan hanya penerima pasif layanan, tetapi harus dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Di Kecamatan Kotanopan, partisipasi dapat diwujudkan melalui forum konsultasi publik yang mempertemukan perwakilan masyarakat dengan aparat pemerintah untuk mendiskusikan keluhan atau masukan tentang pelayanan PSP. Contohnya, jika masyarakat mengeluhkan lamanya proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), forum ini bisa menjadi ruang untuk merancang solusi bersama, seperti penyederhanaan prosedur atau penambahan jumlah petugas.

4. Efisiensi dan Efektivitas

Sumber daya (anggaran, SDM, waktu) harus digunakan secara optimal untuk hasil maksimal. Contoh: Pengurangan waktu pengurusan izin usaha dari 14 hari menjadi 3 hari melalui sistem terpadu. Pelayanan prima harus memangkas birokrasi yang berbelit-belit.

5. Keadilan dan Inklusivitas

Keadilan dan inklusivitas juga menjadi prinsip sentral dalam teori Kumorotomo. Pelayanan publik harus menjangkau semua lapisan

masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lansia, difabel, atau masyarakat miskin. Di Kecamatan Kotanopan, hal ini bisa diterapkan dengan menyediakan meja prioritas bagi lansia atau layanan jemput bola untuk warga di desa terpencil yang kesulitan mengakses kantor kecamatan. Prinsip ini menuntut pemerintah untuk tidak hanya fokus pada efisiensi teknis, tetapi juga pada kepekaan sosial.

6. Penegakan Hukum

Aturan harus diterapkan secara konsisten tanpa pandang bulu. Contoh: Sanksi tegas bagi oknum yang meminta "uang administrasi tambahan" di luar ketentuan. Mencegah praktik korupsi dalam pengurusan dokumen kependudukan.

7. Etika Birokrasi

Aparatur pemerintah harus menjunjung tinggi nilai-nilai moral seperti integritas, keramahan, dan kesopanan dalam melayani masyarakat. Sikap arogan atau tidak responsif dari petugas dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Untuk itu, pelatihan etika pelayanan bagi petugas pelayanan prima di Kecamatan Kotanopan menjadi langkah krusial. Misalnya, mengadopsi budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dalam interaksi sehari-hari di kantor pelayanan.

2.4. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan untuk membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini. Telah ada beberapa penelitian yang mengkaji tentang Pelayanan prima untuk masyarakat di Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal.

Adapun penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini antara lain

;

Tabel 1 penelitian terdahulu

No.	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1.	Apriansyah et al (2024)	Analisis Kualitas Pelayanan prima Di Kecamatan Sumbawa Tahun 2022	kualitas pelayanan prima di Kantor Kecamatan Sumbawa tahun 2022 sudah cukup baik dalam melayani masyarakat secara optimal dengan memperhatikan indikator pelayan publikdari segi tangible (berwujud) dengan adanya fasilitas yang sudah memadai secara fisik, reliability (kehandalan) pihak kecamatan sudah sangata handal dalam melayani masyarakat dan bekerja sesuai dengan tugas masing-masing, <i>responsivess</i> (ketanggapan) masyarakat merasakan betapa sigap dana aktifnya pihak kecamatan dalam mengatasi permasalahan dan keluhan dari masyarakat, (jaminan) pihak kecamatan bekerja sesuai dengan jam kerja dan memiliki jadwal kegiatan setiap minggunya dan terkadang waktu istirahat juga digunakan dalam melayani masyarakat agar masyarakat puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, <i>empathy</i> (empati) pihak kecamatan Sumbawa memiliki moto dalam melayani masyarakat yaitu sopan dan santun dalam melayani masyarakat, efektif dan efisien, nyaman, adaptasi, prima dan profesional atau disingkat dengan SENAP
2.	Ismayanti (2015)	Efektivitas penyelenggaraan pelayanan prima di kabupaten Malang	Proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang tergolong efektif karena semua proses terkontrol dan teregister sehingga semua permohonan izin terpantau dan permasalahan dapat diminimalisir serta kinerja organisasi melebihi target yang ditentukan. Kultur penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang dikatakan efektif karena kultur yang baik dapat membantu mewujudkan tujuan penyelenggaraan pelayanan prima.

3.	Suhartoyo (2019)	Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP)	Kebijakan sistem PTSP dapat saja sebagai alternatif perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Namun demikian, sistem baru ini tidak akan memberikan perubahan yang diharapkan, jika tidak dapat menunjukkan adanya efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu dan biaya yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang membutuhkan. Untuk mewujudkan sistem pelayanan administrasi yang memiliki karakter demikian, salah satu strategi yang perlu dikembangkan dalam PTSP adalah melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan.
4.	Harsono (2019)	Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan Johar Baru kota administrasi Jakarta Pusat	Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada stigma negative terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada Masyarakat, yakni pelayanan yang lamban, kurang ramah serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidakpercayaan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan sumber daya manusia yang minim, PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru mengakui kewalahan dalam menangani berbagai pelayanan perizinan yang dapat diurus semua dalam satu pintu. Banyak keluhan dari Masyarakat tentang lambatnya pelayanan sering membuat oknum biro jasa berkeliaran di sekitar lingkungan PTSP.

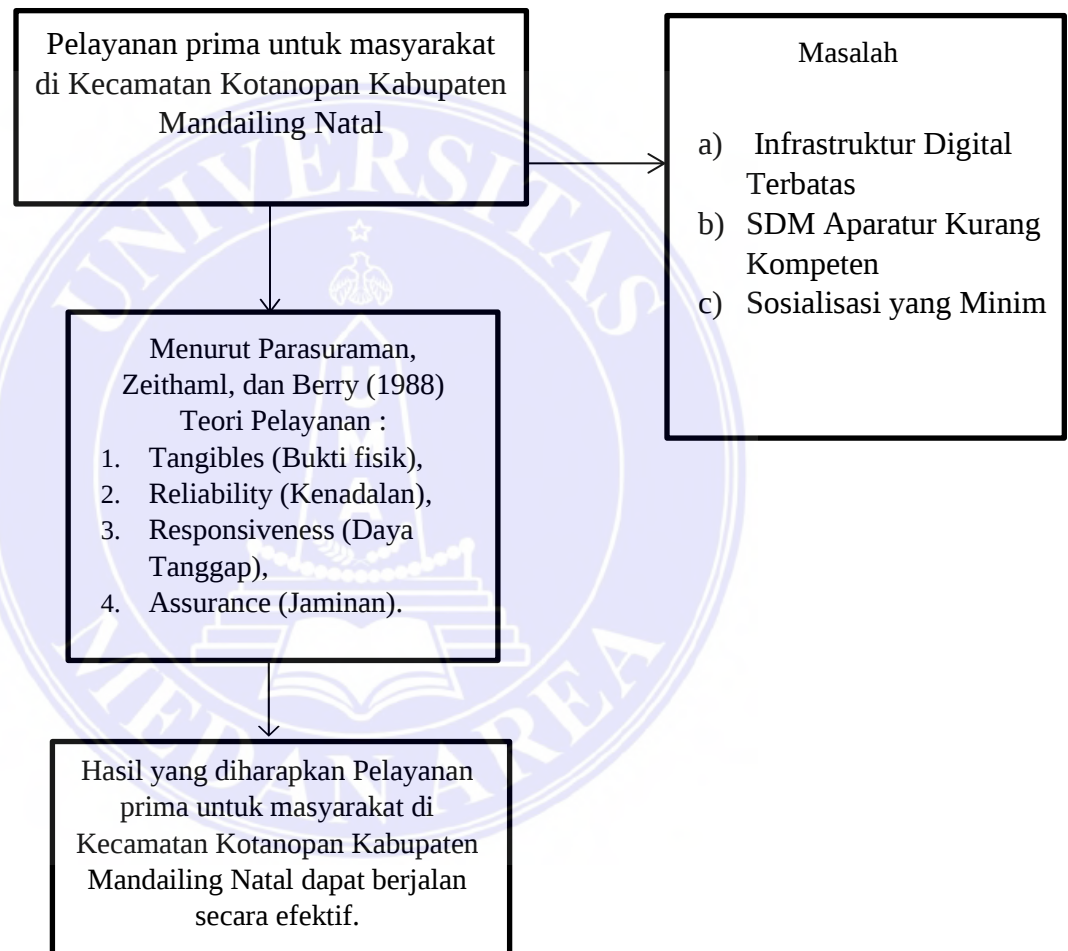
5.	Debota et al (2022)	Good Governance Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Alang-Alang Lebar Pada Masa Covid-19	dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Alang-alang Lebar yaitu mengoptimalkan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Alang-alang Lebar cukup baik, pencapaian dalam akuntabilitas, transparansi, perlu dipertahankan dan ditingkatkan guna terpeliharanya tata Kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui peningkatan pelayanan publik dan melakukan pembaharuan yang up to date pada website Kecamatan Alang-alang Lebar serta mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan sosial media ataupun website Kecamatan agar masyarakat yang belum paham dalam menggunakan teknologi lebih mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam proses pemberian pelayanan melalui website.
----	---------------------	--	---

2.5. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah alur pikiran yang disusun secara singkat untuk menjelaskan bagaimana sebuah penelitian dilakukan di awal, proses pelaksanaan, hingga akhir. Dalam penelitian ini, peneliti membuat kerangka konsep dengan memahami keterkaitan antara beberapa teori, yaitu keterkaitan teori-teori akan membentuk rangkaian yang berkesinambungan.

Kerangka pemikiran, alur pemikiran dari penulis sendiri atau juga mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan atau fokus dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan masalah penulis. Dalam Sugiyono (2015;91) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir juga dapat diartikan sebagai

hubungan antara variabel yang disusun teori yang dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga sintesa tentang hubungan antara variabel penelitian. Dalam menjawab rumusan masalah, penulis mengambil teori Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terdapat empat dimensi utama dalam pelayanan publik, yaitu: Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kenadalan), Responsiveness (Daya Tanggap), dan Assurance (Jaminan).



Gambar 1 Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti dari pada generalisasi.

Bogdan dan Taylor (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini, saya menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk melihat kondisi subjek yang diteliti secara alamiah dan apa adanya. Penelitian akan melakukan pengamatan dari yang terjadi pada Pelayanan prima untuk masyarakat di Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal

3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-perimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini penelitian diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru (Suwama, 2015:243). Dalam penelitian ini penulis

memilih Kantor Camat Kotanopan Jl. Perintis Kemerdekaan, Pasar Kotanopan, Kecamatan Kotanopan, Kabupaten Mandailing Natal,

3.2.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama Bulan Juni 2025 s/d Agustus 2025. Penelitian melaksanakan penelitian tentang “Implementasi Pelayanan Prima kepada Masyarakat di kantor Camat Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal”.

Tabel 2 Penelitian

No	Uraian Kegiatan	2025				2026					
		Juni	Juli	Ags	Sept	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni
1.	Penyusunan Proposal										
2.	Seminar Proposal										
3.	Perbaikan Proposal										
4.	Penelitian										
5.	Penyusunan Tesis										
6.	Seminar Hasil										
7.	Perbaikan Tesis										
8.	Sidang Meja Hijau										

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang digunakan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang melatarbelakangi penelitian. Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui masalah yang akan diteliti.

Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung (Sugiyono, 2016: 300)

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Informan Kunci

Informan Kunci, merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademisi (Sugiyono, 2019: 25), Maka informan yang peneliti jadikan informan kunci adalah, Muslih, S.Sos., M.M selaku Camat di Kecamatan Kotanopan.

2. Informan utama

Informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019: 25) maka informan utama adalah mereka yang ikut langsung terlibat dalam kegiatan penelitian. Adapun yang menjadi informan utama adalah Muhammad Gozali selaku Pengadministrasi Pemerintah Kecamatan Kotanopan.

3. Informan Tambahan

Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti. (Sugiyono, 2019: 25). Adapun yang menjadi informan tambahan adalah Masyarakat Kecamatan Kotanopan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merujuk pada metode atau cara yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Proses ini penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid, reliabel, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Catherina Marshall dan Gretchen yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010;20) menjelaskan bahwa, metode-metode utama yang digunakan oleh para penelitian kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam dan penelitian dokumen. Secara umum, teknik pengumpulan data mencakup berbagai metode seperti observasi (pengamatan), kuesioner (angket), wawancara, dan studi dokumentasi. Pemilihan teknik yang tepat bergantung pada jenis data yang dibutuhkan, tujuan penelitian, serta sumber daya yang tersedia. Adapun metode pengumpulan data sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi yang dilakukan untuk bahan penelitian, harus dilakukan dengan ketelitian dan kecermatan dalam rangka memperoleh data penelitian. Praktik observasi melibatkan pengerahan beberapa indera peneliti, terutama penglihatan dan pendengaran untuk menangkap fenomena di sekitar yang bisa dijadikan data. Menurut Riyanto (2010:96) observasi merupakan metode pengumpulan data yang

menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Disisi lain teknik observasi digunakan sebagai penelitian yang berkenaan dengan perilaku. Dalam penelitian ini kurang lebih dalam waktu satu bulan. Selama penelitian di Kecamatan Kotanopan peneliti mencari tau bagaimana Pelayanan prima untuk masyarakat di Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal dan mencari tau solusi dari permasalahan berikut.

b. Wawancara

Menurut buku metode Penelitian Kualitatif Sugiyono (2012;137) menjelaskan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data wawancara adalah percakapan atau Tanya jawab langsung kepada masyarakat yang diarahkan dengan tujuan tertentu. Teknik yang digunakan adalah metode *Interview*, dimana penelitian mengajukan pertanyaan – pertanyaan yang telah dipersiapkan kemudian langsung dijawab langsung oleh masyarakat tersebut.

Atau teknik wawancara adalah melakukan langsung terhadap responden dan informan, yang dilakukan dengan Tanya jawab langsung ke pegawai dan masyarakat. Adapun wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan Tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topic tertentu. Selain itu wawancara bisa dikatakan juga sebagai kegiatan mencari data secara mendalam melalui proses percakapan yang direkam oleh penulis dengan informan kunci maupun informan tambahan. Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai informan yang sudah ditentukan oleh penulis dan juga menanyakan apa saja Pelayanan prima untuk masyarakat di Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal

c. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln dalam buku menguasai teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif Andi (2010;191) dijelaskan bahwa, Dokumen merupakan setiap bahan tertulis atau film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang penelitian. Dalam kaitanya dengan penelitian ini, penelitian menggunakan dokumen sebagai sumber data yang mendukung dari sumber data sebelumnya yaitu wawancara dan observasi. Dapat dikatakan juga bahwa dokumen merupakan rekaman yang bias saja bersifat tulisan dan isinya merupakan peristiwa yang sudah maupun berbentuk video.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai keempat alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara seperti ; observasi, wawancara, dokumentasi dan

sebagainya. Data yang dikumpulkan Pelayanan Prima untuk masyarakat di Kecamatan Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal

2. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis.

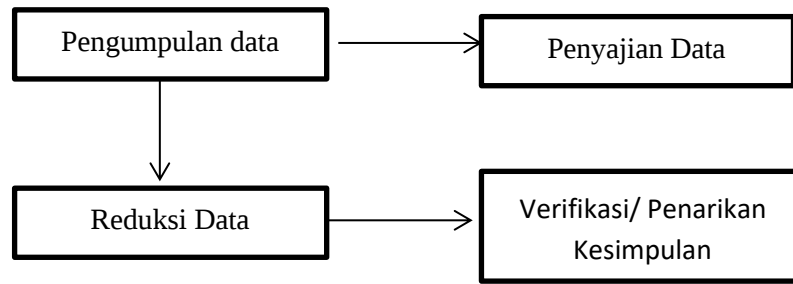
Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulankesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkatperingkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

3. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

4. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 2 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

3.6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.6.1. Defenisi Konseptual

Pelayanan Prima adalah sistem layanan terpadu yang memusatkan berbagai jenis layanan pemerintah (perizinan, administrasi kependudukan, dan layanan publik lainnya) dalam satu lokasi fisik atau platform digital. Tujuannya adalah menyederhanakan prosedur birokrasi, meningkatkan efisiensi, dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Pelayanan Prima di Kecamatan Kotanopan bertujuan untuk memberikan layanan yang cepat, transparan, dan responsif sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), kualitas PSP dapat diukur melalui lima dimensi utama:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Fasilitas fisik dan penampilan sarana prasarana yang mendukung pelayanan.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kemauan dan kecepatan dalam membantu masyarakat serta merespons kebutuhan mereka.

4. Assurance (Jaminan): Pengetahuan, keramahan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat.
5. Empathy (Empati): Perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu masyarakat.

3.6.2. Definisi Operasional

Definisi operasional menjelaskan bagaimana konsep pelayanan prima diukur secara praktis di Kecamatan Kotanopan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

- Indikator:
 - o Kondisi fisik Kantor Pelayanan prima (kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas).
 - o Ketersediaan sarana pendukung seperti meja, kursi, komputer, dan jaringan internet.
 - o Kejelasan informasi yang dipajang (poster, brosur, atau papan petunjuk).
- Pengukuran:
 - o Observasi langsung terhadap kondisi fisik kantor.
 - o Survei kepuasan masyarakat tentang kenyamanan fasilitas.

2. Reliability (Keandalan)

- Indikator:
 - o Ketepatan waktu penyelesaian layanan (misalnya, pengurusan KTP selesai dalam 1 hari).
 - o Konsistensi dalam memberikan informasi yang akurat.
 - o Pemenuhan janji layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- Pengukuran:
 - o Menghitung rata-rata waktu penyelesaian layanan.
 - o Melakukan tes dengan memberikan pertanyaan kepada petugas untuk menguji akurasi informasi.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

- Indikator:
 - o Kecepatan petugas dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat.
 - o Kemampuan petugas untuk memberikan solusi cepat ketika terjadi masalah.
 - o Ketersediaan layanan darurat atau prioritas bagi kelompok rentan.
- Pengukuran:
 - o Menghitung waktu respons petugas terhadap pertanyaan atau keluhan.
 - o Survei kepuasan masyarakat tentang kecepatan layanan.

4. Assurance (Jaminan)

- Indikator:
 - o Pengetahuan dan kompetensi petugas dalam menjelaskan prosedur layanan.
 - o Sikap ramah dan sopan petugas dalam melayani masyarakat.
 - o Kepercayaan masyarakat terhadap integritas petugas (tidak ada praktik pungutan liar).
- Pengukuran:
 - o Observasi sikap petugas selama proses layanan.

- o Survei kepuasan masyarakat tentang keramahan dan kejujuran petugas.

5. Empathy (Empati)

- Indikator:
 - o Perhatian petugas terhadap kebutuhan individu masyarakat (misalnya, layanan khusus untuk lansia atau difabel).
 - o Kemampuan petugas untuk memahami situasi sulit yang dialami masyarakat.
 - o Ketersediaan mekanisme pengaduan yang mudah diakses.
- Pengukuran:
 - o Observasi interaksi petugas dengan masyarakat.
 - o Survei kepuasan masyarakat tentang perhatian yang diberikan petugas.

Secara keseluruhan, faktor-faktor penghambat ini saling terkait, di mana keterbatasan sarana dan prasarana, SDM, koordinasi, serta ketidakpastian prosedur dan waktu memengaruhi efektivitas pelayanan, daya tanggap aparatur, dan pengalaman empati masyarakat. Pemahaman terhadap faktor-faktor penghambat ini menjadi penting untuk merumuskan strategi perbaikan yang komprehensif dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Camat Kotanopan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Camat Kecamatan Kotanopan, aparatur pelaksana pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan, dan didukung oleh analisis implementasi pelayanan prima menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Prima kepada Masyarakat

Implementasi pelayanan prima di Kantor Camat Kotanopan Kabupaten Mandailing Natal telah dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan publik dan mencerminkan upaya pemenuhan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sarana dan prasarana pelayanan pada umumnya telah tersedia dan aparatur telah melaksanakan pelayanan sesuai prosedur. Namun, pelaksanaannya belum berjalan secara optimal, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi informasi, ketepatan waktu penyelesaian layanan, daya tanggap aparatur pada kondisi

pelayanan yang padat, serta konsistensi pemberian kepastian dan sikap empati kepada masyarakat.

2. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Prima

Faktor penghambat implementasi pelayanan prima di Kantor Camat Kotanopan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, khususnya fasilitas teknologi informasi dan jaringan internet, keterbatasan serta variasi kemampuan sumber daya manusia, proses pelayanan yang memerlukan koordinasi dengan instansi lain, rendahnya daya tanggap aparatur pada kondisi tertentu, serta belum konsistennya kepastian waktu penyelesaian layanan dan sikap empati aparatur. Faktor-faktor tersebut secara keseluruhan menghambat terwujudnya pelayanan prima yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Camat Kotanopan, perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, khususnya fasilitas teknologi informasi, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
2. Bagi aparatur pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan daya tanggap, kejelasan informasi, serta konsistensi sikap empati dan keramahan dalam melayani masyarakat.

3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. New York: Free Press.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Gadjah Mada University Press.
- Grindle, M. S. (2007). *Going local: Decentralization, democratization, and the promise of good governance*. Princeton University Press.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Chichester: Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kumorotomo, W. (1992). *Etika administrasi negara*. Rajawali Pers.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Plume.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis* (4th ed.). Oxford University Press.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Thoha, M. (2014). *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Rajawali Pers.

Jurnal / Artikel Ilmiah

Apriansyah, A., & Nanda, R. A. (2024). Analisis kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Kecamatan Sumbawa tahun 2022. *Proceeding of Student Conference*, 2(6), 206–221.

Bekkers, V., Tummers, L., Stuijzand, B., & Voorberg, W. (2013). Innovation in the public sector: Linking capacity and leadership. *Public Management Review*, 15(2), 1–20.

Bogdan, R., & Taylor, S. J. (2007). *Introduction to qualitative research methods*. Wiley.

Debora, A. Y., Kariem, M. Q. A., & Febriyanti, D. (2022). Good governance dalam pelayanan terpadu satu pintu di Kecamatan Alang-Alang Lebar pada masa Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 12(2), 106–114.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance*. Oxford University Press.

Harsono, B. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru. *Public Administration Journal*, 3(1).

Heeks, R. (2003). Most e-government-for-development projects fail: How can risks be reduced? *iGovernment Working Paper*.

Ismayanti, L. (2015). Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Suhartoyo, S. (2019). Implementasi fungsi pelayanan publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill.

Regulasi / Dokumen Resmi

Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.

World Bank. (2018). World development report 2018: Learning to realize education's promise. World Bank.

LAMPIRAN

Gambar 3



Melapor Ke Kantor Camat Melakukan Riset

Gambar 4

Melapor Ke Kantor Camat Melakukan Riset

Gambar 5

Obersavasi Kunjungan Pertama di Kantor Camat Kotanopan Sekaligus Melapor
Tentang Penelitian Tanggal 05 Januari 2026

Gambar 6

Bersama Kepala SMA Negeri 1 Kotanopan dan Staf (*Syafnil Nasution*),
tanggal 7 Januari 2026

Gambar 7

Bersama Staff SMA Negeri 1 Kotanopan , (*Elida*)
tanggal 7 Januari 2026

Gambar 8

Bersama Kepala SMK Negeri 1 Kotanopan (*Farida, S.Pd*),
tanggal 9 Januari 2026

Gambar 9

Bersama Kepala Desa Usor Tolang, Kecamatan Kotanopan (*Sahrin*)
Tanggal 13 Januari 2026

Gambar 10

Bersama Kepala Desa Hutapadang SM Kecamatan Kotanopan (*Suherman*)
Tanggal 15 Januari 2026

Gambar 11

Di Kantor KUA Kecamatan Kotanopan
Tanggal 15 Januari 2026

Gambar 12

Bersama Kepala Kantor KUA Kecamatan Kotanopan
Tanggal 15 Januari 2026

Gambar 13

Bersama Staff Kantor KUA Kecamatan Kotanopan
 Di Kantor KUA Kecamatan Kotanopan
 Tanggal 15 Januari 2026

Gambar 14

Bersama Kepala Puskesmas Kecamatan Kotanopan (*dr. Usman Saleh*)
Tanggal 16 Januari 2026

Gambar 15



Bersama Tokoh Masyarakat Kotanopan (*Amir Husin Lubis*) dalam Pelayanan Prima Tanggal 18 Januari 2026

Gambar 16

Bersama Tokoh Masyarakat Kotanopan (*Amiruddin Nasution*) dalam Pelayanan Prima Tanggal 18 Januari 2026

Gambar 17

Bersama Tokoh Masyarakat Kotanopan (*H. Syamsul Batubara*) dalam Pelayanan Prima Tanggal 18 Januari 2026

Gambar 18

Bersama Bapak Camat Kotanopan (*Muslih, S.Sos, MM*) Kordinasi Tentang Pelayanan Prima Tanggal 19 Januari 2026

Gambar 19Bersama Bunda PAUD (*Isnaini, M.Pd*) Tanggal 20 Januari 2026

Gambar 20Bersama Staf Kantor Camat Kotanopan (*Ardani Lubis*), Tanggal 21 Januari 2026

Gambar 21

Bersama Staf Kantor Camat Kotanopan (*Ahmad Halis, S.Sos, Mhd.*),
Tanggal 21 Januari 2026

Gambar 22

Bersama Staf Kantor Camat Kotanopan (*Mhd. Irsal Nasution, S.Sos*), Tanggal 21 Januari 2026

Gambar 23



Bersama Staf Kantor Camat Kotanopan (*Ardani Lubis, Ahmad Halis, S.Sos, Mhd. Irsal Nasution, S.Sos*), Tanggal 21 Januari 2026

Gambar 24

Bersama Pak Sekcam Kec kotanopan (Bunjel, S.Sos) Tentang Monev Pelayanan Prima, pada tanggal 28 Januari 2026