

ANALISIS SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN BATUNADUA

Tri Eva Juniasih¹⁾, Indra Syahputra Marpaung²⁾

¹⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Graha Nusantara

¹⁾trievajuniasih76@gmail.com

²⁾marpaungmdn@gmail.com

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Submit, 6 Oktober 2022

Revisi, 12 Oktober 2022

Diterima, 31 Desember 2022

Publish, 10 Januari 2023

Kata Kunci :

Kecamatan

Pelayanan Publik

Analisis

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat dinilai berdasarkan kualitas sistem pelayanan tersebut dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas system pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, faktor penghambat dan faktor pendukung, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, serta solusi dalam peningkatan pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian diperoleh bahwa sistem pelayanan pegawai yang dialami masyarakat termasuk dalam kategori Cukup dimana masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap sistem pelayanan dengan persentase 73,8% dan pegawai 87,2% kategori Baik. Terdapat faktor pendukung dalam pelayanan publik di kantor kecamatan padangsidimpuan batunadua yaitu motivasi, sadar dengan tanggungjawab, dan adanya kesempatan untuk naik jabatan dan *reward*. Melalui observasi, wawancara, dan angket yang dibagikan diperoleh kesimpulan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Solusi untuk peningkatan kualitas sistem pelayanan publik di kantor kecamatan Padangsidimpuan Batunadua yaitu upaya pemberian pelatihan kepada pegawai, membuat prosedur pelayanan yang sesuai standar, melakukan kegiatan pengembangan budaya agar pegawai sadar dengan nilai-nilai kelembagaan, serta membuka ruang dan waktu kepada masyarakat untuk mampu menggali potensi kewirausahaan melalui program kerja kantor kecamatan.

This is an open access article under the CC BY-SA license



Corresponding Author:

Tri Eva Juniasih

Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan

Email : trievajuniasih76@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan salah satu bagian wilayah daerah administratif pemerintahan Negara Indonesia yang berada di bawah pemerintahan Kabupaten atau Kota (kota madya). Sebuah kecamatan memiliki seorang pemimpin yang disebut dengan camat dan wilayah tersebut terdiri dari beberapa wilayah pemerintahan yang lebih kecil seperti kelurahan dan desa yang masing-masing dipimpin oleh seorang lurah maupun kepala desa. Tugas umum camat seperti yang teruang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 pasal 15

tentang kecamatan yaitu mengkoordinasikan beberapa kegiatan yang terdiri dari: (1) pengembangan dan pemberdayaan masyarakat; (2) penyelenggaraan masyarakat yang aman, tertib, dan terkendali; (3) menerapkan dan menegakkan undang-undang; (4) menambah dan memelihara sarana dan prasarana untuk pelaksanaan pelayanan umum; (5) menjalankan roda pemerintahan; (6) mengarahkan dan membina kegiatan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan (7) berperan serta dalam menjalankan pelayanan masyarakat di tingkat kecamatan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 tentang Undang-undang

Desa Kelurahan dan Kecamatan, 2014).

Tugas pemerintah kecamatan yang paling utama adalah melayani masyarakat yang dibantu oleh beberapa pegawai berdasarkan bidangnya masing-masing. Dalam sistem pelayanan publik yang harus diselesaikan melalui kantor camat antara lain pelayanan untuk memberikan surat pengantar ke kantor pencatatan sipil dalam rangka pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Tugas ini menjadi salah satu tugas umum kecamatan yaitu melayani masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Adapun bidang pelayanan publik yang harus melalui kantor kecamatan antara lain: 1) pemerintahan dan ketentraman dan ketertiban (*trantib*); 2) ekonomi dan pembangunan; 3) kemasyarakatan dan pelayanan; dan 4) pelayanan PPAT.

Kantor kecamatan melakukan pelayanan kepada masyarakat setiap hari dan jam kerja. Setiap hari selalu ada masyarakat yang membutuhkan dokumen administratif untuk dipergunakan dalam pengurusan sesuatu. Setiap masyarakat yang membutuhkan sesuatu dari kantor camat selalu berharap akan menerima pelayanan yang berkualitas. Namun hal itu tidak selamanya diperoleh masyarakat karenaktanya di lapangan, masyarakat lebih sering mengalami pelayanan yang berbelit-belit, lambat, dan terkadang syarat-syarat yang dibutuhkan tidak sesuai dengan papan informasi. Jika hal itu terus terjadi maka masyarakat juga yang dirugikan karena harus menunggu lagi dokumen yang dibutuhkan. Untuk menjalankan sistem pelayanan yang baik, maka sangat penting dibuat perencanaan, perumusan langkah-langkah pelayanan yang baik berdasarkan standar pelayanan yang ditentukan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Sistem pelayanan yang berkualitas yaitu adanya standarisasi yang diberikan oleh pemberi layanan dengan tujuan menyelesaikan kendala atau permasalahan yang dialami oleh penerima layanan (masyarakat) dan hal itu dapat diukur melalui kepuasan masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan publik harus mampu memberikan harapan bagi masyarakat bahwa kebutuhan mereka dapat terpenuhi (Alawiyah, 2018). Pelayanan publik dikatakan berjalan efektif dan efisien jika penelrma layanan memperoleh kemudahan dalam mengurus suatu dokumen, prosedur jelas, waktu yang dibutuhkan masyarakat singkat dan tidak menunggu lama, biaya yang dibebankan gratis sesuai dengan yang tertera ataupun murah jika dibebankan kepada masyarakat, serta dokumen yang dibutuhkan selesai dengan tepat dan sesuai yang diharapkan.

Efektivitas pelayanan dapat meningkat jika pemerintah mampu meningkatkan kedisiplinan, pengetahuan, dan kinerja pegawai dalam menjalankan pekerjaan berdasarkan tanggungjawab yang telah dibebankan kepada seorang pegawai. Dalam penelitian ini, Pemerintah Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua dituntut untuk mampu menjalankan roda pemerintahan dengan harapan visi

misi yang telah ditetapkan dapat terwujud. Di dalam pelaksanaan pelayanan publik, banyak terdapat keluhan masyarakat, misalnya permohonan pengurusan KTP yang berbelit-belit dan dipersulit, pemungutan biaya di luar ketentuan, keterlambatan pegawai dalam bekerja sehingga mengakibatkan pihak lain juga terlambat, serta adanya blanko dokumen yang tidak tersedia. Hal ini akan menimbulkan masyarakat memiliki pandangan negatif terhadap instansi terkait.

Salah hak dasar setiap warga negara Indonesia yaitu yaitu terpenuhinya layanan secara maksimal sesuai peraturan yang berlaku Pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan baik pelayanan dalam bentuk jasa, barang, atau kebutuhan administratif. Pelayanan publik mencakup pelayanan kebutuhan masyarakat baik secara pribadi atau kelompok yang dilakukan berdasarkan aturan yang ditentukan dan ditujukan dengan tujuan memberikan solusi yang tepat kepada penerima layanan dan pada akhirnya penerima layanan (masyarakat) puas dengan dengan yang diperoleh (Hardiyansyah, 2011). Berdasarkan pendapat di atas, pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan seseorang atau organisasi atas jasa, barang, atau administratif, sesuai dengan undang-undang yang berlaku, baik yang diselenggarakan secara personal atau lembaga/instansi pemerintahan maupun non-pemerintah. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat dengan cara melakukan perbandingan atas tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima dari pemberi layanan, apakah sudah memenuhi prosedur, serta kebutuhan masyarakat dapat diatasi dengan tepat atau belum (Handika dan Rostiyansih, 2020).

Pemerintah Daerah dalam hal ini walikota memiliki hak dan kewenangan dalam membuat standar pelayanan, bertanggungjawab atas pelayanan yang terjadi di wilayah pemerintahannya. Untuk itu, pemerintah kecamatan bertanggungjawab atas pelayanan di kantor kecamatan. Untuk mewujudkan visi pemerintahan kecamatan yaitu menyelenggarakan pelayanan prima dengan memenuhi kriteria yaitu proses berlangsung mudah, informasi dijelaskan secara terperinci dan tidak berubah-ubah, dokumen yang dimohonkan terjamin kerahasiaan dan keamanannya, pelayanan berlaku secara adil dan merata kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan, serta tepat waktu. Hal ini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan.

Tersedianya sumber daya manusia (pegawai) yang memiliki kompetensi, disiplin, mampu bekerja sesuai bidang masing-masing, dan bertanggungjawab atas segala sesuatu pekerjaan yang diembannya juga sangat mempengaruhi terwujudnya pelaksanaan pelayanan prima. Selain itu, pegawai juga dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik agar mampu

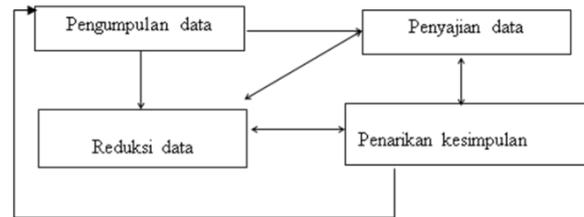
menyesuaikan pembicaraan dengan masyarakat dan dapat tercipta rasa persaudaraan. Dengan hal itu, masyarakat dapat menerima pelayanan dengan dengan rasa memuaskan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti pada pada Kantor Camat Padangsidimpunan Batunadua sebelum pelaksanaan penelitian, ditemukan beberapa masalah yang berhubungan dengan pelayanan publik, baik secara sosial (interaksi) maupun secara administratif. Masalah tersebut antara lain keterlambatan kehadiran pegawai ke kantor, fasilitas pelayanan yang masih kurang memadai, pegawai yang memiliki kompetensi masih rendah, pegawai sering menunda pekerjaan sehingga mempengaruhi unsur lain dan waktu tunggu masyarakat juga bertambah lama. Permasalahan lain yaitu waktu datang dan waktu pulang pegawai tidak sesuai jadwal yang ditetapkan, artinya kedisiplinan pegawai masih kurang. Di samping itu, terdapat beberapa pegawai yang berkantor hanya dua kali atau 3 kali dalam satu minggu. Pada jam istirahat juga, pegawai banyak yang memperpanjang waktu istirahat dan terkadang sebelum waktunya istirahat sudah istirahat serta pergi ke luar wilayah kantor untuk makan siang sehingga membutuhkan waktu yang lama. Masalah lain itu, pegawai tidak ada ditempat pada jam kerja, sehingga pelayanan publik yang terselenggara relatif lebih lama. Beberapa pegawai ada yang kurang ramah bahkan membedakan perlakuan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas sistem pelayanan publik, faktor yang mendukung dan menghambat terlaksananya pelayanan publik yang baik, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima, serta untuk mengetahui solusi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan publik di kantor kecamatan Padangsidimpunan Batunadua. Melalui penelitian ini, peneliti lain dapat melanjutkan penelitian lain dengan tujuan untuk meningkatkan sistem pelayanan publik baik di kantor kecamatan maupun di instansi lain yang selalu memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dari hasil penelitian ini, pimpinan yaitu camat dan pegawai dapat meningkatkan kinerjanya melalui pelatihan-pelatihan terutama dalam melayani masyarakat di era perkembangan teknologi sekarang ini. Kegiatan penelitian ini adalah kegiatan tri dharma perguruan tinggi yang terdapat dalam rencana strategis perguruan tinggi khususnya fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fenomena yang terjadi di lapangan, dideskripsikan dan disajikan dalam bentuk data secara aktual, sistematis, dan berdasarkan fakta. Hasil penelitian kualitatif mengikuti konsep yang diberikan Miles dan

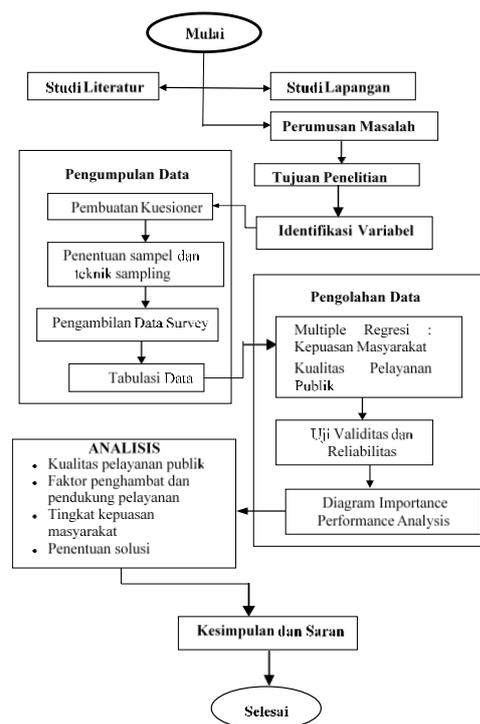
Huberman, dituliskan dalam bentuk kata-kata seperti yang ditunjukkan pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Teknik Analisis Data

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* yaitu penentuan informan dengan menganggap bahwa informan tersebut memiliki pemahaman terhadap sesuatu yang diteliti. Informan penelitian adalah seluruh pegawai di kantor kecamatan, baik pegawai negeri sipil maupun tenaga honorer dan masyarakat yang berjumlah 30 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu dengan observasi, kuisioner berupa angket, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kualitas sistem pelayanan publik di Kantor Kecamatan Padangsidimpunan Batunadua dilakukan observasi, wawancara, dan pembagian angket kepada informan yang terdiri dari 33 pegawai negeri sipil, 15 tenaga honorer, dan 30 orang masyarakat yang ada di wilayah kecamatan

Padangsidempuan Batunadua.. Dalam penelitian ini mencakup 5 unsur (indikator) pelayanan publik, yaitu:

1. Sarana dan prasarana atau Berwujud (*tangible*)
2. Pengetahuan atau handal (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiviness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*emphaty*)

Dari hasil penelitian diperoleh nilai pengukuran untuk setiap masing-masing indikator seperti yang ditunjukkan pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Informan (Pegawai) terhadap Indikator Pelayanan Publik

| No | Indikator | Kategori | | | |
|----------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|----------------|
| | | Sangat Setuju | Setuju | Kurang Setuju | Tidak Setuju |
| 1 | Berwujud (<i>Tangibles</i>) | 13,75 (28,65%) | 24,75 (51,56%) | 7 (14,58%) | 3 (6,25%) |
| 2 | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 12,5 (26,04%) | 24,75 (51,56%) | 8,25 (17,19%) | 3 (6,25%) |
| 3 | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 17,4 (36,25%) | 26 (54,17%) | 4 (8,33%) | 0,6 (1,25%) |
| 4 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 16,33 (34,33%) | 27,33 (56,94%) | 4,33 (9,03%) | 0 |
| 5 | Empati (<i>Empathy</i>) | 19 (39,59%) | 28 (58,33%) | 1 (2,08%) | 0 |
| Jumlah | | 78,98 | 130,83 | 24,58 | 6,6 |
| Rata-Rata | | 15,8 | 26,17 | 4,92 | 1,32 |
| Persentase (%) | | 32,91 | 54,51 | 10,24 | 2,75 |

Dari tabel 1 di atas diperoleh hasil analisis untuk indikator berwujud yang terdapat pada kantor kecamatan Padangsidempuan Batunadua berada dalam kategori Baik yaitu sebesar 80,21% dari 48 orang pegawai. Berdasarkan tanggapan dari 48 informan pegawai baik PNS maupun tenaga honorer Kantor Camat Padangsidempuan Batunadua untuk indikator kehandalan (*reliability*) yang terdiri dari 4 item penilaian dikategorikan Baik dengan persentase yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 77,6%. Secara keseluruhan, jawaban pegawai terhadap item pernyataan untuk indikator ketanggapan ada dalam kategori Baik dengan total 90,42%.

Hasil penelitian dari unsur jaminan yang diberikan sudah Baik dengan total penilaian sebesar 90,97%. Berdasarkan observasi, penulis melihat pegawai baik dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat ketika melayani. Tetapi kadang pegawai tidak terlalu fokus dan tidak teliti melihat memeriksa berkas sehingga terkadang ada dokumen yang kurang. Kadang pegawai sambil mengobrol dengan pegawai lainnya ketika bekerja. Tanggapan pegawai terhadap unsur empati yang mereka berikan kepada masyarakat ketika melayani sudah Baik yaitu sebesar 97,92%.

Hasil observasi yang ditemukan bahwa secara keseluruhan indikator pelayanan yang ada sudah dilaksanakan dengan baik. Hanya perlu ditingkatkan terutama untuk indikator yang paling rendah seperti yang ditunjukkan pada 1 di atas. Dari data tabel rekapitulasi tanggapan pegawai terhadap kualitas sistem pelayanan publik di kantor camat Padangsidempuan Batunadua, pegawai yang menjawab sangat setuju terhadap kelima indikator pelayanan publik yang terlaksana sebesar 32,91% dan menyatakan setuju sebesar 54,51%, yang kurang setuju sebesar 10,24%, serta yang menjawab tidak setuju sebesar 2,75%. Tanggapan pegawai terhadap

semua indikator pelayanan yang telah diberikan termasuk dalam kategori Baik dengan persentase 87,42% artinya menurut pegawai, pelayanan berjalan secara efektif dan efisien.

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Informan (Masyarakat) terhadap Indikator Pelayanan Publik

| No | Indikator | Kategori | | | |
|----------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| | | Sangat Setuju | Setuju | Kurang Setuju | Tidak Setuju |
| 1 | Berwujud (<i>Tangibles</i>) | 6,5 (21,67%) | 14 (46,66%) | 6,5 (21,67%) | 3 (10%) |
| 2 | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 6,75 (22,5%) | 12,75 (42,5%) | 7,75 (25,83%) | 2,75 (9,17%) |
| 3 | Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 8,8 (29,33%) | 12,2 (40,67%) | 6 (20%) | 3 (10%) |
| 4 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 10 (33,33%) | 14,7 (48,9%) | 4 (13,33%) | 1,33 (4,43%) |
| 5 | Empati (<i>Empathy</i>) | 10,25 (34,17%) | 14,75 (49,17%) | 3,25 (10,83%) | 1,75 (5,83%) |
| Jumlah | | 42,3 | 68,4 | 27,5 | 11,83 |
| Rata-Rata | | 8,46 | 13,68 | 5,5 | 2,37 |
| Persentase (%) | | 28,2 | 45,6 | 18,33 | 7,87 |

Tanggapan masyarakat terhadap indikator berwujud (*tangibles*) diperoleh data bahwa masyarakat yang menjawab sangat setuju sebesar 20% dari 30 orang informan, yang menyatakan setuju sebanyak 44,17%. Informan yang menyatakan kurang setuju sebesar 29,17% dan yang menyatakan tidak setuju dengan pelayanan publik berjalan dengan baik sebesar 15%. Dari analisis data dapat disimpulkan bahwa indikator berwujud pada kantor kecamatan Padangsidempuan Batunadua berada dalam kategori Cukup yaitu sebesar 64,17%. Berdasarkan observasi ditemukan beberapa fakta bahwa terdapat fasilitas kantor seperti kursi sudah tidak layak pakai lagi dan komputer masih model lama walaupun masih dapat digunakan. Kemudian ditemukan beberapa pegawai yang belum memakai pakaian yang sesuai misalnya memakai baju yang ketat sehingga memberikan kesan tidak sopan dan model yang tidak sesuai standar seorang pegawai. Kemudian dari segi kebersihan, daun-daun masih banyak berserakan serta lantai kantor yang kurang bersih namun tidak ditemukan sampah non organik di sekitar kantor. Dari hasil angket, observasi, dan wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator berwujud berada pada kategori Cukup.

Tanggapan masyarakat terhadap indikator kehandalan (*reliability*) yang meliputi 4 item pernyataan yang dinilai diperoleh penilaian yaitu yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 65% dan yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju sebesar 35%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa menurut masyarakat yang pernah menerima pelayanan di kantor camat Padangsidempuan Batunadua untuk indikator kehandalan dikategorikan Cukup. Tanggapan masyarakat terhadap indikator jaminan (*assurance*) yang diberikan pegawai kantor camat Padangsidempuan Batunadua berada pada kategori Baik dengan persentase masyarakat yang menjawab sangat setuju dan setuju sebesar 82,3%.

Berdasarkan hasil observasi dengan beberapa kali peneliti berkunjung ke kantor camat Padangsidempuan Batunadua dan tanggapan

masyarakat cukup dan cepat dalam merespon apa yang dibutuhkan. Dari hasil wawancara, angket yang dibagikan, dan observasi maka indikator ketanggapan (*responsiveness*) berada pada kategori Cukup Baik dengan persentase 70%. Tanggapan masyarakat terhadap empati yang mereka berikan kepada masyarakat ketika melayani sudah Baik yaitu sebesar 83,34%.

Dari data pada tabel 2 di atas tentang rekapitulasi tanggapan masyarakat terhadap kualitas sistem pelayanan publik di kantor camat Padangsidimpuan Batunadua, masyarakat yang menjawab sangat setuju terhadap kelima indikator pelayanan publik yang pernah dirasakan sebesar 28,2% dan menyatakan setuju sebesar 45,6%, yang kurang setuju sebesar 18,33%, serta yang menjawab tidak setuju sebesar 7,87%. Berikut ini adalah grafik perbedaan tanggapan informan antara pegawai dan masyarakat.



Gambar 3. Tanggapan Informan terhadap Kualitas Sistem Pelayanan Publik di Kantor Camat Padangsidimpuan Batunadua

Dari gambar 3 di atas, terdapat perbedaan tanggapan antara pegawai dengan masyarakat. Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan cenderung lebih rendah dibandingkan tanggapan dari pegawai yang termasuk dalam kategori Cukup dengan persentase 75,8%. Hal ini disebabkan karena pegawai memberikan penilaian atas kinerja sendiri sementara masyarakat menilai berdasarkan pengalaman yang pernah dirasakan selama mengurus berkas ke kantor camat Padangsidimpuan Batunadua. Namun secara keseluruhan, berdasarkan tanggapan pegawai terhadap kualitas sistem pelayanan yang telah diberikan dikategorikan Baik dan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima termasuk dalam kategori Cukup yaitu sebesar 73,8%. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Cendana dan Oktariyanda (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem pelayanan publik terlihat dari kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat dan bagaimana pegawai mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan tujuan memenuhi permohonan masyarakat yang dibutuhkan.

Dari hasil perhitungan bahwa masyarakat yang menjawab setuju dan sangat setuju terhadap kualitas pelayanan yang ada di kantor kecamatan Padangsidimpuan Batunadua sebesar 73,5%. Artinya bahwa, unsur-unsur yang terdapat pada kualitas

pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik. Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil observasi dan wawancara terhadap pegawai dan masyarakat juga mengatakan bahwa pelayanan yang ada di kantor kecamatan Padangsidimpuan Batunadua sudah baik. Hal itu terlihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dari keseluruhan item pernyataan, yang paling rendah yaitu pada indikator kehandalan dengan tanggapan masyarakat yang kurang setuju dan tidak setuju terhadap pernyataan pada indikator tersebut sebesar 35% dan pada indikator ketanggapan masyarakat baik yang kurang setuju maupun tidak setuju yaitu sebesar 30%.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan tingkat ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat dianggap masih harus perlu ditingkatkan. Menurut tanggapan masyarakat, terdapat beberapa pegawai yang tidak dapat menggunakan teknologi mungkin karena faktor usia pegawai yang sudah tidak produktif lagi. Kemudian pegawai harus dapat bekerja secara profesional dan fokus terhadap pelayanan yang telah diemban sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hasil penelitian di atas sejalan dengan penelitian Firmansyah & Rosy (2021) tentang kualitas pelayanan dimana kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang maksimal dengan persentase sebesar 62% dan 38% kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari motivasi sesama pegawai. Kesimpulannya adalah semakin tinggi kualitas pelayanan yang terlaksana maka kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diterima juga akan semakin meningkat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kualitas sistem pelayanan publik di kantor kecamatan Padangsidimpuan Batunadua sesuai dengan tujuan penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan angket yang diberikan, seluruh indikator pelayanan publik cenderung baik berdasarkan tanggapan informan dimana, baik pegawai maupun masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap sistem pelayanan. Tanggapan pegawai yang menjawab pelayanan sangat baik yaitu sebesar 87,2% dan masyarakat mengatakan 73,8%. Sistem pelayanan pegawai yang diterima oleh masyarakat termasuk dalam kategori Baik.
2. Faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan padangsidimpuan batunadua yaitu pegawai saling memotivasi satu sama lain, pegawai sadar akan tugas dan tanggungjawabnya, adanya pemberian penghargaan, serta kesempatan kepada pegawai untuk melakukan pelatihan serta melanjutkan pendidikan ke yang lebih tinggi agar mampu menghadapi perkembangan teknologi yang semakin canggih dan dapat meningkatkan kualitas

pelayanan yang lebih baik lagi. Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan padangsidimpun batunadua yaitu lokasi kantor camat yang lumayan jauh dari pemukiman warga, transportasi menuju kantor jarang lewat, jaringan internet di daerah kantor masih susah, sumber daya pegawai dalam hal menggunakan teknologi masih kurang serta tempat penyimpanan arsip yang kurang rapi. Di samping itu, sebagian pegawai datang terlambat sehingga mengganggu pekerjaan lain.

3. Berdasarkan observasi, wawancara, dan angket yang dibagikan kepada masyarakat diperoleh kesimpulan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Hal itu dapat dilihat dari jawaban masyarakat yang mengatakan sangat setuju dan setuju terhadap sistem pelayanan yang ada di kantor kecamatan Padangsidimpun Batunadua dengan persentase 73,8%. Artinya, masyarakat menyetujui bahwa indikator pelayanan dapat dirasakan dengan baik. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Kecamatan Padangsidimpun Batunadua sudah masuk dalam kategori baik.
4. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Padangsidimpun Batunadua yaitu upaya pemberian pelatihan kepada pegawai, membuat prosedur pelayanan yang sesuai standar, melakukan kegiatan pengembangan budaya agar pegawai sadar dengan nilai-nilai kelembagaan, serta membuka ruang dan waktu kepada masyarakat untuk mampu menggali potensi kewirausahaan melalui program kerja kantor kecamatan.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, untuk peningkatan pelayanan selanjutnya, peneliti memberikan beberapa saran antara lain:

1. Kepada para pegawai diharapkan lebih menjaga kedisiplinan kehadiran di kantor, kedisiplinan dalam berpakaian, serta kesadaran akan tanggungjawab seorang pegawai agar pelayanan dapat berjalan secara efektif.
2. Perlu diadakan bimbingan teknis atau pelatihan secara berkesinambungan terutama pelatihan penggunaan teknologi informasi agar dapat menambah wawasan para pegawai dalam menunjang kinerjanya masing-masing.
3. Berdasarkan latar belakang pendidikan pegawai, masih banyak yang hanya lulusan SMA. Diharapkan semua pegawai untuk dapat melanjutkan pendidikan ke yang lebih tinggi.

5. REFERENSI

Alawiyah, Titien. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Diamond Di Kota Samarinda. Vol.6, No.2. e-Journal Administrasi Bisnis. Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Cendana, G.A & Oktariyanda, T.A. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika, Jurnal Administrasi Negara*. Vol.10, No.4.

Firmansyah, A., & Rosy, B. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93. <https://doi.org/10.26740/joep.v1n2.p82-93>.

Handika, B.N. dan Rostyaningsih, D. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)*. *Journal of Public Policy and Management Review*. Vol.9, No.3.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 Republik Indonesia tentang Undang-undang Desa Kelurahan dan Kecamatan. Yogyakarta : Pustaka Mahardika.