



**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR CAMAT
BATIPUH KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Ditulis sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S-1)
Program Studi Pemikiran Politik Islam*

OLEH:

KUKUH NUSANTARA HAJI

1830307009

**PROGRAM STUDI PEMIKIRAN POLITIK ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
1445 H / 2024 M**



**ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE BATIPUH
SUBDISTRICT OFFICE, TANAH DATAR REGENCY**

THESIS

*Written as a Requirement for Obtaining a Bachelor's Degree
(S-1)
Islamic Political Thought Study Program*

BY:

KUKUH NUSANTARA HAJI

1830307009

**ISLAMIC POLITICAL THOUGHT STUDY PROGRAM
USHULUDDIN FACULTY OF ADAB AND DAKWAH
MAHMUD YUNUS STATE ISLAMIC UNIVERSITY
BATUSANGKAR
1445 AH / 2024 AD**



تحليل الخدمات الإدارية في مكتب منطقة باتيبيوه، منطقة تاناه داتار

أطروحة

مكتوب كشرط للحصول على درجة البكالوريوس
(س-١)
برنامج دراسة الفكر السياسي الإسلامي

بواسطة:
كوكوه نوسانتارا حاجي

١٨٣٠٣٠٧٠٠٩

برنامج دراسة الفكر السياسي الإسلامي
كلية أشولو الدين في الأدب والدعوة
جامعة محمود يونس الإسلامية الحكومية
باتوسانجكار
١٤٤٥هـ / ٢٠٢٤م

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **KUKUH NUSANTARA HAJI**, NIM. **1830307009** dengan judul "**Analisis Pelayanan Administrasi Kantor Camat Batipuh Kabupaten Tanah Datar**". Memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



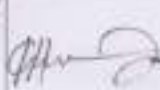
Batusangkar, Desember 2023
Pembimbing,



Mhd. Alfahri Sukri, M.IP
NIP.19920520 201903 1 006


PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **Kokuh Nusantara Haji**, NIM: 1830307009, judul: **Analisis Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Batipuh Kabupaten Tanah Datar**, telah diuji dalam Ujian Munaqasyah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar yang dilaksanakan pada hari Kamis, 11 Januari 2024, dan dinyatakan lulus sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Strata Satu (S1) pada program studi Pemikiran Politik Islam.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Mhd. Alfahjri Sukri, M.IP NIP. 19920520 201903 1 006	Ketua Sidang/ Penguji Pendamping		23/01-2024
2	Dewi Dahlan, M.IP NIP. 19870101 201803 2 001	Penguji Utama		22/01-2024
3	Mahmuda, M.Sos NIP. 19861225 202012 1 004	Anggota Penguji Utama		22/01/2024

Batusangkar, Januari 2024
Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin
Adab dan Dakwah




Dr. Khayar Hanif, M.Ag
NIP. 19680120 199403 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kukuh Nusantara Haji

NIM : 1830307009

Program Studi : Pemikiran Politik Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul: **"ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT BATIPUH KABUPATEN TANAH DATAR"** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Kukuh Nusantara Haji

NIM 1830307009

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji ku ucapkan kepada Allah Subhnanu wa ta'ala yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan kemahabesaran-Nya

Atas rahmat-Nya telah menjadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga dengan menyelesaikan kuliah ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk menggapai keinginan dan harapan

Ya Allah

Waktu yang kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, susah, senang, sedih, bahagia terimakasih telah memberikanku kesempatan untuk merasakan kuliah, terimakasih karena telah mempertemukanku dengan orang-orang hebat

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk:

Kakek dan Alm. Nenek

Dengan kerendahan hati kupersembahkan karya ini untuk yang teristimewa, Malaikat tanpa sayap dalam hidupku untuk Kakek (By Ayo) dan Alm. Nenek (Janewar). Terimakasih telah merawatku setulus hati. Berkat doa dan perjuangan kalian, aku dapat melalui ujian kehidupan ini Mungkin tak terucapkan. Dari lubuk hati terdalam, aku sangat menyayangi kalian. Thanks for everything and your endlessly love

Ayah dan Ibu

Untuk Ayah (Afrino) dan Ibu (Enani). Orangtuaku tercinta, orang yang selalu kusayangi, terimakasih yang tiada pernah hentinya selama ini memberikan kasih dan sayang, do'a, semangat dan dorongan serta pengorbananmu, sehingga aku kuat dalam menjalani setiap rintangan.

Kakak dan Adikku

Saudara tersayang, kakaku Kamelia, Sanesa Tri Manza, Nia dan adikku Muhamad Kairul Ilham, Muhammad Zidan dan Dila. Terimakasih atas semangat

dan dorongan yang selalu diberikan untuk tetap optimis menjalani proses yang dilalui tahap demi tahap

Keluarga dan kerabatku

Dan untuk mak Uncu Abduluh, Uda Ismael, Uda An, One Ri dan One Wen serta keluarga dan kerabat yang tak disebutkan namanya, terimakasih atas semangat serta motivasi yang diberikan. Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan didiriku, meski belum sepenuhnya kuraih, InsyaAllah atas do'a dan restu semua mimpi itu akan tercapai nantinya

Teman Seperjuanganku

*Terimakasih untuk seluruh teman-teman program studi Pemikiran Politik Islam khususnya angkatan 2018. Terimakasih untuk teman terbaikku, Rina Rinaldi, Mahada Alviskon, Taufik dan Izzati, tiada kata yang bisa kuucapkan selain terimakasih. Terima kasih kepada semua orang yang telah melintas ke dalam garis kehidupan yang kumiliki. Aku berdiri dan melangkah atas gesekan-gesekan yang kalian berikan tanpa kalian menyadarinya. Semoga kebaikan selalu dicurahkan kepada kita dan dibalas oleh Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa.
Aamiin*

Atas segala kekhilafan salah dan kekuranganku, kurendahkan hati meminta beribu-ribu kata maaf tercurah

BIODATA PENULIS



Nama : Kukuh Nusantara Haji
NIM : 1830307009
Tempat/Tanggal Lahir: Bekasi / 10 Februari 1997
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Jurusan : Pemikiran Politik Islam
Tahun Masuk : 2018
Tahun Keluar : 2024
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Batipuh Kabupaten Tanah Datar
Alamat : Jorong Kabun Nagari Sunua, Kecamatan Nan Sabaris, Kabupaten Padang Pariaman
No.HP/WA : 083188408759
Email : kukuhnusantara123@gmail.com

Nama Orang Tua

Ayah : Afrino
Ibu : Ernani

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri 10 Kabupaten Padang Pariaman
2. SMP Negeri 3 Kabupaten Padang Pariaman
3. SMK Negeri 4 Pariaman
4. S1 Program Studi Pemikiran Politik Islam

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt. yang melimpahkan rahmat dan karunia kepada penulis sehingga dapat menyusun SKRIPSI ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad Saw. Selaku penutup segala Nabi dan Rasul yang diutus dengan sebaik-baik agama, sebagai rahmat untuk seluruh manusia, sebagai tumpuan harapan pemberi cahaya syari'at di akhirat kelak.

Penulisan SKRIPSI ini adalah untuk melengkapi syarat-syarat dan tugas untuk mencapai gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.

Selanjutnya, dalam penulisan SKRIPSI ini banyak bantuan, motivasi, serta bimbingan baik moril maupun materil yang penulis terima. Dalam konteks ini, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Marjoni Imamora, M.Sc. selaku Rektor UIN Mahmud Yunus Batusangkar.
2. Bapak Dr. Akhyar Hanif, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah di UIN Mahmud Yunus Batusangkar.
3. Ibu Dewi Dahlan, M.IP selaku Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam sekaligus dosen Pembimbing Akademik dan dosen penguji utama.
4. Bapak Mhd. Alfahjri Sukri, M.IP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mencurahkan waktu dan tenaga guna terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Mahmuda, M.Sos selaku dosen penguji utama.
6. Bapak Abdi Hardifala, S.IP. M.Si selaku informan.
7. Bapak Baharuddin, S.Pd. M.Pd selaku informan.
8. Ibu Rinni, SH selaku informan.
9. Ibu Ezzy Primananda, SE selaku informan.

10. Dan seluruh masyarakat Batipuh yang dijadikan sebagai informan penulis dalam penelitian ini.

Akhirnya, kepada Allah jualah penulis berserah diri, semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak menjadi amal ibadah yang ikhlas hendaknya, dan dibalas oleh Allah Swt. dengan balasan yang berlipat ganda. Semoga SKRIPSI ini dapat memberi manfaat kepada kita semua. *Aamiin.*

Batusangkar, Januari 2024
Penulis,

Kukuh Nusantara Haji
1830307009

ABSTRAK

Kukuh Nusantara Haji, NIM 1830307009 (2024). Judul Skripsi: “**Analisis Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Batipuh Kabupaten Tanah Datar**”. Program Studi Pemikiran Politik Islam Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah petugas yang kurang disiplin, petugas yang kurang ramah dan kurangnya wawasan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan pembahasan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terjadi di kantor camat Batipuh kabupaten Tanah Datar.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, untuk mendapatkan data-data dari permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan secara deskriptif, kemudian diuraikan serta melakukan klasifikasi terhadap aspek masalah tertentu dan memaparkan melalui kalimat yang efektif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prinsip efisiensi yang dikemukakan oleh AG. Subarsono belum diterapkan dengan baik oleh kantor Camat Batipuh. Dapat terlihat dari keterlambatan petugas dalam memulai proses layanan dan kurangnya pemahaman petugas dalam memberikan informasi administrasi kepada masyarakat. Namun, pelayanan sudah sesuai standar waktu yang ditetapkan dengan menyediakan satu orang petugas admin yang aktif dan tidak ada biaya dalam melaksanakan proses pelayanan. Dalam prinsip responsif juga belum terwujud dengan baik terlihat dari petugas yang menggunakan nada tinggi dalam memberikan arahan kepada masyarakat. Namun, kantor camat Batipuh juga menyediakan kotak saran sebagai wadah masukan, kritik dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan prinsip non-partisan, kantor camat Batipuh juga berupaya menyediakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas agar lebih mudah dan nyaman bagi penyandang disabilitas dalam memberikan layanan. Namun dalam pelaksanaannya, kantor camat Batipuh juga mengalami kendala yaitu listrik padam secara tiba-tiba dan jaringan yang buruk.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi

ABSTRACT

Kukuh Nusantara Haji, NIM 1830307009 (2024). Thesis title: "**Analysis of Administrative Services at the Batipuh Subdistrict Office, Tanah Datar Regency**". Islamic Political Thought Study Program, Mahmud Yunus Batusangkar State Islamic University.

The main problems in this thesis are officers who lack discipline, officers who are less friendly and officers who lack insight in providing services to the community. The purpose of this discussion is to determine the quality of service that occurs at the Batipuh District office, Tanah Datar Regency.

The type of research that the author uses is qualitative descriptive research, to obtain data from the problems studied. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Data processing is carried out descriptively, then the aspects of certain problems are described and classified and explained in effective sentences.

Based on the research results, it can be concluded that the efficiency principle put forward by AG. Subarsono has not been implemented properly by the Batipuh District Head's office. This can be seen from officers' delays in starting the service process and officers' lack of understanding in providing administrative information to the public. However, the service meets the time standards set by providing one active admin officer and there are no costs for carrying out the service process. The principle of responsiveness has also not been implemented well, as can be seen from officers using high-pitched voices when giving directions to the public. However, the Batipuh sub-district office also provides a suggestion box as a forum for input, criticism and aspirations from the community. Based on non-partisan principles, the Batipuh Subdistrict Office also strives to provide special routes for people with disabilities to make it easier and more comfortable for people with disabilities to provide services. However, in its implementation, the Batipuh District office also experienced problems, namely sudden power outages and poor network.

Keywords : Service Quality, Administration

ملخص

كوكوه نوسانتارا حاجي، نيم ١٨٣٠٣٠٧٠٠٩ (٢٠٢٤). عنوان الأطروحة: "تحليل الخدمات الإدارية في مكتب منطقة باتيويه، منطقة تانا داتار". برنامج دراسة الفكر السياسي الإسلامي، جامعة محمود يونس باتوسانجكار الإسلامية الحكومية.

المشاكل الرئيسية في هذه الأطروحة هي الضباط الذين يفتقرون إلى الانضباط، والضباط الأقل ودية والضباط الذين يفتقرون إلى البصيرة في تقديم الخدمات للمجتمع. الغرض من هذه المناقشة هو تحديد جودة الخدمات المقدمة في مكتب منطقة باتيويه، منطقة تانا داتار.

ونوع البحث الذي يستخدمه المؤلف هو البحث الوصفي النوعي، للحصول على بيانات من المشكلات المدروسة. وكانت تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تتم معالجة البيانات وصفيًا، ثم يتم وصف جوانب معينة من المشكلة وتصنيفها وشرحها في جمل فعالة.

وبناء على نتائج البحث يمكن استنتاج أن مبدأ الكفاءة الذي طرحته اي جي. لم يتم تنفيذ سوبارسونو بشكل صحيح من قبل مكتب منطقة باتيويه الفرعية. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال تأخر الضباط في بدء عملية الخدمة وعدم فهم الضباط في توفير المعلومات الإدارية للجمهور. ومع ذلك، فإن الخدمة تلي معايير الوقت المحددة من خلال توفير مسؤول إداري نشط ولا توجد تكاليف في تنفيذ عملية الخدمة. كما أن مبدأ الاستجابة لم يتم تنفيذه بشكل جيد، كما يتضح من الضباط الذين يستخدمون أصواتًا عالية النبرة عند إعطاء التوجيهات للجمهور. ومع ذلك، يوفر مكتب منطقة باتيويه الفرعية أيضًا صندوقًا للاقتراحات كمنتدى لمساهمات المجتمع وانتقاده وتطلعاته. واستنادًا إلى مبادئ غير حزبية، يسعى مكتب منطقة باتيويه الفرعية أيضًا إلى توفير طرق خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة لجعل تقديم الخدمات أسهل وأكثر راحة للأشخاص ذوي الإعاقة. ومع ذلك، في تنفيذه، واجه مكتب منطقة باتيويه الفرعية أيضًا مشاكل، وهي انقطاع التيار الكهربائي المفاجئ وضعف الشبكة.

الكلمات الدالة : جودة الخدمة, إدارة

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
BIODATA PENULIS	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat dan Luaran Penelitian	4
F. Definisi Istilah.....	5
KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian yang Relevan	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Latar dan Waktu Penelitian.....	32
C. Instrumen Penelitian.....	33
D. Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	36
G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data.....	37

BAB IV PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian..... 39
B. Pembahasan 63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 78
B. Saran..... 79

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	30
Tabel 3.1	33
Tabel 3.2	36

DAFTAR TABEL

Gambar 4.1	44
Gambar 4.2	45
Gambar 4.3	46
Gambar 4.4	50
Gambar 4.5	51
Gambar 4.6	57
Gambar 4.7	59
Gambar 4.8	60
Gambar 4.9	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, tanggung jawab utama aparatur adalah menyediakan layanan. Dalam Pembukaan UUD 1945, alinea keempat menjelaskan tanggung jawab aparatur kepada masyarakat dengan empat aspek utama. Yaitu melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Untuk memaksimalkan pelayanan publik, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang adil dan efisien. Ini dapat dicapai melalui pengembangan kebijakan baru, peningkatan keterampilan dan pengetahuan pejabat, dan peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Pelayanan publik yang lebih baik diharapkan membuat masyarakat puas. Pelayanan publik yang baik juga membantu membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

Untuk mencapai tujuan tersebut, kebijakan yang mengatur pelayanan publik diperlukan. Oleh karena itu, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik Nomor 96 Tahun 2012 dibuat untuk memberi penyedia layanan publik dan masyarakat kepastian hukum. Peraturan ini menetapkan bahwa penyedia layanan publik memiliki kewajiban hukum untuk memberikan layanan kepada masyarakat, dan masyarakat memiliki hak untuk menuntut apa yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Kantor Kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar, juga mengalami hal yang sama.

Tanah Datar, juga dikenal sebagai Luhak Nan Tuo, adalah sebuah kabupaten di Sumatera Barat, Indonesia. Ibu kotanya adalah Batusangkar. Kabupaten ini memiliki 133.600 ha (1.336 km²) dan 374.431 orang tinggal

di sana pada tahun 2021. Tanah Datar terdiri dari 14 kecamatan, 75 nagari, dan 395 jalan. Lebih dari 70% penduduk kabupaten ini bekerja di bidang pertanian, termasuk pertanian, perkebunan, perikanan, dan peternakan. (Puskeswan Sumbar, 2015).

Kabupaten Tanah Datar terdiri dari 14 kecamatan dan 75 nagari. Salah satunya adalah kecamatan Batipuh, yang terdiri dari 8 nagari dan 49 jorong. Kantor Kecamatan Batipuh memiliki dua petugas administrasi untuk membantu masyarakat. Petugas administrasi di kantor kecamatan Batipuh bertanggung jawab untuk memeriksa persyaratan sesuai dengan standar pelayanan administrasi yang berlaku. Selanjutnya, persyaratan diparaf oleh camat, ditandatangani oleh camat, dan dikembalikan kepada petugas tata usaha untuk didistribusikan kepada masyarakat yang bertanggung jawab atas pengelolaan (Batipuh, 2020).

Dalam pelayanan, Kantor Camat Batipuh berkomitmen untuk melayani dengan "CERIA", yang merupakan singkatan dari cepat, efektif, ramah, ikhlas, dan amanah. Warga dapat mengurus berbagai macam perizinan di kantor kecamatan ini. Beberapa izin yang paling sering dibuat adalah penerbitan izin usaha mikro dan kecil (IUMK), rekomendasi surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili, izin penutupan jalan untuk acara atau pembangunan, pengesahan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan legalisasi permohonan cerai, belum menikah, dan menikah. Dokumen lain yang dapat diproses adalah dokumen yang terkait dengan izin tertentu, seperti surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air, dan surat perubahan penggunaan lahan, warisan, dan wakaf (Batipuh, 2020).

Fungsi dan tugas kantor kecamatan lainnya masih banyak, namun pengurusan yang paling sering dilakukan oleh masyarakat di kantor kecamatan Batipuh adalah rekomendasi surat pengantar SKCK dan pengesahan surat keterangan miskin, jumlahnya tiga sampai enam. orang yang berkunjung untuk melakukan proses administrasi setiap hari, tergantung hari dan cuaca, pada hari senin sampai rabu biasanya lebih banyak orang yang melakukan administrasi di kantor kecamatan batipuh,

bisa sekitar tiga sampai enam orang yang melakukan proses administrasi dan pada hari Kamis sampai Jumat cenderung lebih sedikit, biasanya sekitar satu sampai dua orang yang melakukannya. pelayanan administrasi di kantor kecamatan Batipuh kabupaten Tanah Datar (Ezzy, wawancara pra-riset, 8 Juni 2023).

Surat yang sedang diproses dapat dikeluarkan langsung dari kantor Camat. Masyarakat bisa menunggu 15 menit untuk membuat KTP Elektronik, mendaftarkan dokumen seperti SKTM dan SKCK. Sebab untuk menerbitkan surat pengelolaan diperlukan tanda tangan Camat sebagai bukti persetujuan (Batipuh, 2020).

Menurut pengamatan awal peneliti di Kantor Kecamatan Batipuh di Tanah Datar, diperoleh hasil wawancara yang dilakukan. Awalnya, dari 5 warga (SR) (HP) (RM) (Z) (RT) yang menggunakan layanan di kantor Kecamatan Batipuh, hanya ada 2 warga (Z) (RM) yang menyatakan pelayanan yang diberikan cukup baik, petugasnya sangat ramah, dan petugas pelayanan menyelesaikan administrasi tepat waktu.

Berdasarkan 3 warga masyarakat lainnya (SR) (HP) (RT) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kurang cepat dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, kurang disiplin dalam waktu petugas, kurang adanya sikap santun dan santun serta kurangnya pemahaman petugas mengenai informasi pelayanan administrasi sehingga kualitas pelayanan secara kumulatif kurang maksimal, serta tidak mengikuti prinsip kecamatan yang menjadi dasar pelayanan kepada masyarakat. Serta, petugas terkesan kurang ramah dalam memberikan layanan administrasi maupun respons kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa tidak nyaman saat berurusan dengan administrasi di kantor Kecamatan Batipuh.

Berdasarkan temuan di atas, tampak bahwa masyarakat masih tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Batipuh. Oleh karena itu, peneliti ingin menyelidiki lebih lanjut tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Batipuh. Penelitian ini sangat penting karena kualitas pelayanan publik dapat mendorong praktik tata kelola

pemerintahan yang baik. Pelayanan publik diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012. berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sehingga dapat dilakukan penelitian tentang “**Analisis Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, fokus penelitian adalah “Analisis Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar ”

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut berdasarkan fokus diatas:

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip efisiensi dalam pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh ?
2. Bagaimana pelaksanaan prinsip responsif dalam pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh ?
3. Bagaimana pelaksanaan prinsip non-partisan dalam pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh ?

D. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian ini:

1. Mengetahui pelaksanaan prinsip efisiensi dalam pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh.
2. Mengetahui pelaksanaan prinsip responsif dalam pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh.
3. Mengetahui pelaksanaan prinsip non-partisan dalam pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh.

E. Manfaat dan Luaran Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan bermanfaat bagi banyak orang, baik penulis maupun pembaca umumnya yang belum tahu tentang hal ini. Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat membantu dalam pembentukan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh kabupaten Tanah Datar.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk memperluas pengetahuan dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang diangkat.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh kabupaten Tanah Datar .
- c. Bagi peneliti sebagai sarana memahami kendala, hambatan, faktor dan permasalahan terhadap kualitas pelayanan administrasi yang di berikan aparat kantor camat Batipuh kabupaten Tanah Datar.

F. Definisi Istilah

1. Kualitas pelayanan

Pelayanan adalah cara utama untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Sebuah bisnis dapat dianggap baik jika mampu menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh barang dan layanan yang baik.

2. Administrasi

Administrasi adalah suatu proses, terutama tentang bagaimana mencapai tujuan tertentu. Pengorganisasian, pengarahan sumber daya manusia, tenaga kerja, dan materi untuk mencapai tujuan adalah beberapa definisi administrasi.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pelayanan publik

Salah satu cara aparat negara melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dan negara adalah melalui pelayanan publik. Semua kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga pemerintah baik di tingkat pusat, daerah, maupun oleh Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dianggap sebagai pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara. Hal ini dilakukan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam administrasi, pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu untuk menerapkan dan melayani masyarakat (Setijanigrum, 2019).

Sedangkan Moenir (1998: 26) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan, sehingga ia merupakan proses yang berulang dan berkesinambungan yang mencakup seluruh kehidupan masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan (mengurus) kebutuhan seseorang, sedangkan pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti usaha melayani.

Berdasarkan beberapa pengertian, pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara berurutan oleh individu, kelompok, atau organisasi dengan tujuan untuk membantu mempersiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat secara luas. Dalam konteks pelayanan publik, ini dapat diartikan sebagai memberikan layanan kepada individu atau masyarakat.

Sesuai dengan firman Allah swt. dalam surah Al Ahzab ayat 72:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ
فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ
ظَلُومًا جَاهِلًا

Artinya: “Sesungguhnya kami telah menawarkan amanah kepada langit, bumi, dan gunung-gunung, tetapi semuanya enggan untuk memikul amanah itu dan mereka khawatir tidak akan melaksanakannya (berat). Lalu dipikullah amanah itu oleh manusia”

Surah An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا
وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ
نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”

Hadis:

أَدِّ الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ مَنْ أُنْتَمَنُكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ

Artinya: “Tunaikanlah amanah kepada orang yang mempercayaimu dan jangan engkau mengkhianati orang yang mengkhianatimu!” (HR Tirmidzi)

قَالَ الْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ
فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْئُولٌ
عَنْهُمْ

Artinya: Dari Ibnu Umar RA dari Nabi SAW sesungguhnya bersabda; “Setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara adalah pemimpin atas rakyatnya dan akan diminta pertanggungjawaban

perihal rakyat yang dipimpinnya” (HR Bukhari dan Muslim)

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan sesuai dengan peraturan undang-undang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta, dengan atau tanpa biaya, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik harus diprioritaskan:

- a. Selama ini, negara berkolaborasi dengan lembaga non-pemerintah yang bekerja dalam pelayanan publik. Kesuksesan pelayanan publik akan meningkatkan dukungan masyarakat terhadap pekerjaan yang dilakukan secara birokrasi.
- b. Pelayanan publik merupakan ranah dimana berbagai elemen penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan baik dapat dikomunikasikan dengan mudah.
- c. Seluruh komponen pemerintahan; mekanisme pemerintah, masyarakat, dan pasar, penting bagi pelayanan publik.

Menurut Robert (1996: 30) Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah segala kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Daerah dalam bidang barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan memelihara ketertiban. Sedangkan menurut Widodo (2001: 131) Pelayanan publik berarti memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan prinsip dan protokol yang telah ditetapkan (Maryam, 2016). Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012, Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (PP No. 96, 2012).

Dari pengertian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh masyarakat atau masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam hal ini birokrasi negara harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini kebutuhan merupakan kumpulan kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, bukan kebutuhan individu.

Menurut Kotler yang dikutip Lukman, disebutkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan suatu kelompok atau kelompok yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik. Di Indonesia, istilah “publik” biasanya diartikan sebagai “negara” atau “umum” dalam arti sehari-hari. Hal ini terlihat dari cara bahasa Indonesia menerjemahkan “publik” menjadi “administrasi negara”, misalnya. Padahal, istilah “publik” dalam bahasa Indonesia telah diterima secara umum sebagai “publik” yang berarti “umum” atau “banyak orang” (Mahsyar, 2011).

Menurut Dwiyanto, untuk memenuhi kebutuhan pengguna, birokrasi publik melakukan sejumlah tindakan yang dikenal dengan istilah pelayanan publik. Sinambela berpendapat bahwa pelayanan publik adalah setiap tindakan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang melakukan kegiatan apa pun yang memberikan manfaat bagi suatu kelompok atau badan dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik yang dilakukan. oleh para ahli atau dari beberapa institusi (Pananrangi, 2019).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk

memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (PP RI No 96, 2012).

Unsur-unsur Proses Pelayanan Publik menurut Bharata antara lain:

- a. Penyedia jasa adalah suatu entitas yang memiliki kemampuan untuk memberikan jasa tertentu kepada pelanggan, seperti penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- b. Konsumen disebut juga sebagai penerima jasa yang menerima berbagai layanan dari penyedia jasa
- c. Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada individu yang membutuhkannya.
- d. Dalam memberikan pelayanan, penyedia jasa harus fokus pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya berkaitan dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati (Maryam, 2016).

Kasmir menyatakan, ciri-ciri berikut merupakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik:

- a. Karyawan yang baik.
- b. Sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab untuk setiap pelanggan dari awal sampai akhir.
- d. Mampu melayani dengan cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Cobalah untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Maryam, 2016).

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Ratminto dan Winarsih ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan pemerintah dan perizinan, seperti:

- a. Berempati dengan pelanggan. Pegawai yang menangani urusan perizinan pada instansi pemberi pelayanan perizinan harus mempunyai kemampuan berinteraksi dengan masyarakat yang menggunakan jasanya.
- b. Keterbatasan prosedur Untuk mendukung konsep one stop shop, prosedur harus dirancang sesingkat mungkin.
- c. Kejelasan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan harus jelas dan mudah dipahami pelanggan.
- d. Minimalkan persyaratan layanan. Persyaratan untuk mengelola layanan harus dibatasi seminimal mungkin dan hanya sesuai dengan kebutuhan.
- e. Kejelasan mengenai wewenang. Uraian tugas dan pembagian wewenang harus dibuat untuk menjelaskan kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa.
- f. Transparansi biaya Pelayanan harus sederhana dan murah.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan harus jelas agar masyarakat tidak khawatir.
- h. Minimalkan formulir: Formulir harus dirancang dengan baik untuk menghasilkan formulir gabungan, yaitu formulir tunggal yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan.
- i. Meningkatkan durasi izin. Masa berlaku izin harus ditetapkan secepat mungkin agar masyarakat tidak terlalu sering mengajukan izin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban penyedia dan pelanggan. Hak dan kewajiban penyedia dan pelanggan harus dijelaskan secara jelas, disertai ketentuan sanksi dan kompensasi.
- k. Efektivitas penanganan pengaduan: Pelayanan yang baik harus sebisa mungkin menghindari pengaduan. Namun jika ada

pengaduan, harus diciptakan mekanisme penanganan yang efektif agar permasalahan dapat segera diselesaikan (Maryam, 2016).

Kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sangat penting untuk mencapai tujuan utama pelayanan publik, yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat atau penerima pelayanan secara keseluruhan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pelayanan publik harus mempertimbangkan dan memenuhi harapan masyarakat. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, diharapkan masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan memperoleh manfaat yang diinginkan dari pelayanan tersebut (Maryam, 2016).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, paling sedikit memuat:

- a. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik sederhana dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yang meliputi kejelasan mengenai persyaratan administratif dan teknis pelayanan publik, rincian biaya dan cara pembayaran pelayanan publik, satuan kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta menyelesaikan pengaduan, permasalahan dan perselisihan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Kepastian waktu yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus selesai dalam waktu yang ditentukan.
- c. Akurasi, produk pelayanan publik diterima secara benar, tepat dan sah.
- d. Keamanan pelayanan publik, proses dan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Tanggung Jawab: Kepala penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan

elayanan publik dan menyelesaikan keluhan atau permasalahan yang timbul sehubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

- f. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, peralatan kerja dan penunjang lainnya.
- g. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta fasilitas pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan mempunyai kemampuan dalam menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- h. Disiplin, Kesopanan dan Keramahan : Penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan dengan ikhlas, disiplin, sopan dan santun.
- i. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, mempunyai ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah dan sehat, serta mempunyai fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat ibadah (KepMenPAN No 63, 2003).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik barang maupun jasa, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Prinsip dan prinsip pelayanan yang berlaku didasarkan pada pelayanan publik ini.

Menurut LAN, berbagai pola dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik, seperti disebutkan di bawah ini:

- a. Pola pelayanan fungsional: yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan terpadu satu atap: yaitu pola pelayanan publik yang diselenggarakan semata-mata oleh satu instansi pemerintah

berdasarkan pendelegasian wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya.

- c. Pola pelayanan terpadu : yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara terpadu pada satu lokasi atau tempat tinggal.
- d. Pola pelayanan terpusat : merupakan pola pelayanan umum yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang berfungsi sebagai koordinator pelayanan instansi pemerintah lainnya. Pola ini pada dasarnya adalah pengabdian masyarakat. Dia diciptakan untuk membantu masyarakat, bukan dirinya sendiri; sebaliknya, hal ini diciptakan untuk memberikan setiap orang kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dan inovasi mereka untuk mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik yang baik dan profesional merupakan tanggung jawab birokrasi publik (Setijaningrum, 2009).

Menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, pelayanan publik harus memuat unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban penyedia dan penerima pelayanan publik harus dijelaskan dan diketahui secara jelas oleh masing-masing pihak.
- b. Peraturan setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat membayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap menjaga efisiensi dan efektivitas.
- c. Proses dan hasil pelayanan publik harus terjamin memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kenyamanan (Setijaningrum, 2009).

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dapat didefinisikan secara konvensional dan strategis. Secara konvensional, kualitas menggambarkan fitur produk seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, dan estetika, antara lain. Namun secara strategis, kualitas berarti segala sesuatu yang dapat

memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas menurut Gaspersz pada dasarnya terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun menarik, yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan pada saat menggunakan produk tersebut. Mutu juga mencakup segala sesuatu yang bebas dari cacat atau kecacatan (Along, 2020).

Kata “kualitas” mempunyai banyak arti dalam konteks pelayanan publik. Mutu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti tingkat baik atau buruknya suatu hal atau derajat atau tingkat kecerdasan, keterampilan, dan lain-lain. Kepentingan pelayanan publik selalu menjadi perhatian. Kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau badan untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu disebut pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Nurlia, 2019).

Dalam pemerintahan, pelayanan publik sangatlah penting karena berkaitan dengan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Setiap masyarakat menginginkan pelayanan pemerintah yang baik dan berkualitas, sehingga urusan masyarakat dapat terselesaikan dengan baik. Sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat, pemerintah harus mengutamakan kepentingan masyarakat, memfasilitasi urusan masyarakat, mempercepat proses penyelenggaraan urusan masyarakat, dan menjamin kepuasan masyarakat (Nuriyanto, 2014).

Triguno menjelaskan kualitas pelayanan mengacu pada konsep pelayanan setiap saat dengan cepat dan memuaskan, dengan sopan santun, ramah dan membantu, serta dengan keahlian dan kemampuan profesional. Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa pelayanan yang

menunjukkan beberapa ciri atau ciri seperti kecepatan, kepuasan, kesopanan dan profesionalisme dapat dikatakan berkualitas. Triguno menggambarkan kualitas pelayanan sebagai kombinasi dari berbagai karakteristik tersebut secara bersamaan (Hilda, 2019).

Tjiptono menguraikan mutu sebagai berikut: 1) sesuai dengan kebutuhan; 2) cocok untuk digunakan; 3) perbaikan berkelanjutan; 4) bebas dari kerusakan atau cacat; 5) memenuhi kebutuhan pelanggan setiap saat dan sejak awal; 6) melakukan segalanya dengan benar; dan 7) sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang (Rahman, 2022).

Berdasarkan penelitian AG. Subarsono, ada tiga ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, asas efisiensi merupakan asas yang mengacu pada perbandingan terbaik antara input (usaha yang dikeluarkan) dan output (hasil yang dicapai). Pelayanan publik dikatakan efisien apabila dapat mencapai hasil pelayanan yang optimal dengan menggunakan usaha atau sumber daya yang minimal. Efisiensi pelayanan publik dapat diukur dari harga yang terjangkau, efisiensi penggunaan sumber daya publik, pemberian pelayanan dalam waktu singkat tanpa membuang sumber daya yang tidak diperlukan.
- b. Prinsip tanggap atau tanggap artinya organisasi pelayanan publik dapat menemukan apa yang dibutuhkan masyarakat, memprioritaskan apa yang dibutuhkan, dan memadukannya ke dalam berbagai program pelayanan. Prinsip responsif juga menunjukkan bagaimana organisasi pelayanan publik memenuhi harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan pengguna layanan. Prinsip responsif ini menekankan betapa pentingnya bagi organisasi penyelenggara layanan publik untuk mengidentifikasi dan merespons kebutuhan masyarakat dengan menciptakan program yang tepat.

- c. Dalam pelayanan publik, prinsip non-partisan mengacu pada sistem pelayanan yang memperlakukan setiap orang secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, suku, agama, partai, atau faktor lainnya. Dalam memberikan layanan, latar belakang pengguna tidak boleh menjadi pertimbangan. Asas persamaan di depan hukum atau kesetaraan di depan hukum menjamin semua warga negara mempunyai akses yang sama terhadap pelayanan publik. Gagasan pelayanan publik yang tidak memihak sejalan dengan prinsip demokrasi negara.

Selain itu, sistem non-partisan diartikan sebagai sistem yang melayani setiap pengguna layanan secara adil tanpa membeda-bedakan berdasarkan status sosial ekonomi, agama, suku, suku, partai, atau faktor lainnya. Dalam hal pelayanan publik, setiap masyarakat mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik (Dwiyanto, 2021).

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, indikator kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan metrik berikut:

- a. Tangible, yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, staf dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia jasa.
- b. Kemampuan memberikan pelayanan dengan tulus.
- c. Daya tanggap atau responsiveness adalah kesediaan membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- d. Kepastian atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia jasa dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa.
- e. Empati merupakan kemampuan memberikan perhatian individual kepada pengguna jasa (Sutanto, 2009).

Lembaga Administrasi Negara menetapkan standar pelayanan publik yang baik, yang harus mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan (simplicity): tata cara atau tata cara pelayanan dilaksanakan dengan cepat, tepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh individu yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian: harus ada kejelasan dan kepastian mengenai (1) tata cara atau tata cara pelayanan; (2) persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif; (3) satuan kerja dan/atau pejabat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan; (4) biaya, tarif, dan metode pembayaran layanan; dan (5) jadwal penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan : Proses pelayanan dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- d. Keterbukaan : Informasi mengenai prosedur dan persyaratan, satuan kerja dan pejabat yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan biaya, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan harus diberikan secara terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya, baik pada saat diminta atau tidak diminta.
- e. Efisiensi: (1) Persyaratan pelayanan hanya terbatas pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian target pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara kebutuhan dan produk pelayanan terkait; (2) mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan apabila proses pengabdian kepada masyarakat terkait memerlukan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah terkait lainnya.
- f. Ekonomi: Biaya pelayanan harus ditetapkan secara adil dengan mempertimbangkan (1) nilai barang dan jasa yang disediakan oleh masyarakat dan tidak memerlukan biaya yang terlalu tinggi di luar batas wajar, (2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan (3) peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- g. Keadilan yang setara: cakupan dan jangkauan layanan harus seluas-luasnya dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. J. Ketepatan waktu: pengabdian kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.
- h. Kuantitatif: (1) adanya peningkatan jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan, (2) durasi pelayanan sesuai dengan permintaan, (3) penggunaan peralatan modern yang mempercepat dan memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan. , dan (4) banyaknya keluhan dan pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja atau kantor pelayanan yang bersangkutan (Setijaningrum, 2009).

Berikut pendapat para ahli mengenai kualitas pelayanan publik:

- a. Menurut Fandy Tjiptono, pelayanan publik adalah: (1) sesuai dengan kebutuhan; (2) nyaman digunakan; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan atau cacat; (5) memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segalanya dengan benar; dan (7) memberikan kepuasan pelanggan. Perilaku konsumen, atau perilaku konsumen, adalah cara konsumen mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya. Perilaku konsumen menentukan konsep kualitas pelayanan.
- b. Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, manusia, proses dan lingkungan, dan penilaian kualitasnya ditentukan pada saat penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Menurut Dwiyanto, kualitas pelayanan publik cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi layanan

publik karena citra buruk yang membentuk organisasi layanan publik.

- d. Menurut AG. Subarsono, Pelayanan publik merupakan kumpulan tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang menggunakannya.
- e. Menurut Sampara, kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan sebagai standar pelayanan yang baik (Mokoginta, 2023).

Menurut Bharata proses pelayanan publik terdiri dari enam komponen penting yaitu:

- a. Penyedia jasa: seseorang yang mempunyai kemampuan untuk memberikan jasa tertentu kepada pelanggan, seperti penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa (services).
- b. Penerima layanan: seseorang yang disebut pelanggan dan menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan: layanan apa yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada orang yang membutuhkan layanan tersebut.
- d. Kepuasan pelanggan: memungkinkan penyedia layanan untuk memberikan layanan kepada orang-orang yang membutuhkannya. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya berkorelasi langsung dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati (Maryam, 2016)

Menurut Kasmir pelayanan publik yang baik harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Karyawan yang baik.
- b. Sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab untuk setiap pelanggan dari awal sampai akhir.

- d. Mampu melayani dengan cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Cobalah untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Maryam, 2016).

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Ratminto dan Winarsih ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:

- a. Berempati dengan pelanggan. Pegawai yang menangani urusan perizinan pada instansi pemberi pelayanan perizinan harus mempunyai kemampuan berinteraksi dengan masyarakat yang menggunakan jasanya.
- b. Keterbatasan prosedur Untuk mendukung konsep one stop shop, prosedur harus dirancang sesingkat mungkin.
- c. Kejelasan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan harus jelas dan mudah dipahami pelanggan.
- d. Minimalkan persyaratan layanan. Persyaratan untuk mengelola layanan harus dibatasi seminimal mungkin dan hanya sesuai dengan kebutuhan.
- e. Kejelasan mengenai wewenang. Uraian tugas dan pembagian wewenang harus dibuat untuk menjelaskan kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa.
- f. Transparansi biaya pelayanan harus semurah dan semudah mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan harus jelas agar masyarakat tidak khawatir.
- h. Minimalkan formulir: Formulir harus dirancang dengan baik untuk menghasilkan formulir gabungan, yaitu formulir tunggal yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan.

- i. Memaksimalkan masa berlaku izin. Hal ini harus dilakukan selama mungkin agar masyarakat tidak terlalu sering memantau izin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban vendor dan pelanggan Hak dan kewajiban: Harus diberikan ketentuan yang jelas mengenai hak dan kewajiban vendor dan pelanggan, beserta ketentuan sanksi dan kompensasi.
- k. Efektivitas penanganan pengaduan: Pelayanan yang baik harus sebisa mungkin menghindari pengaduan. Namun jika ada pengaduan, harus diciptakan mekanisme penanganan yang efektif agar permasalahan dapat segera diselesaikan (Maryam, 2016).

Kualitas pelayanan telah menjadi faktor penting dalam menjaga kelangsungan suatu organisasi, baik dalam birokrasi pemerintahan maupun bisnis. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sangat penting untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Untuk mewujudkan kondisi tersebut di atas, diperlukan pemahaman terhadap komponen-komponen penting dari luar:

- a. Kenali kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- b. Membuat strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan.
- c. Gabungkan tujuan bisnis dengan kepuasan pelanggan (Rinaldi, 2012).

Kemudahan suatu layanan dikenali baik sebelum atau sesudah proses dilakukan merupakan elemen kedua dari analisis. Namun, prinsip-prinsip yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan terus berubah dan berkembang. Pada titik tertentu, layanan yang dianggap berkualitas tinggi tidak selalu dianggap berkualitas tinggi. Oleh karena itu, sangat sulit mencapai kesepakatan mengenai kualitas layanan (Tamami, 2020).

Oleh karena itu, pelayanan publik harus memuat komponen-komponen penting berikut ini:

- a. Hak dan kewajiban penyedia dan pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara jelas oleh masing-masing pihak.
- b. Peraturan pada setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat membayar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu, proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian (Auliyaa, 2021).

Menurut Lovelock dan Wright penyedia layanan harus memahami empat fungsi utama, yaitu:

- a. Memahami persepsi masyarakat tentang nilai dan kualitas layanan atau produk yang selalu berubah.
- b. Memahami kemampuan sumber daya untuk menyediakan layanan.
- c. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar tercapai nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat.
- d. Memahami fungsi lembaga pelayanan untuk mencapai nilai dan kualitas layanan atau produk serta memenuhi kebutuhan masing-masing pihak yang bertanggung jawab (Rozadin, 2014).

Model dimensi kualitas pelayanan ideal yang baru, menurut Van Looy, memenuhi beberapa syarat, yaitu:

- a. Dimensi harus merupakan satuan yang komprehensif, yang dapat menjelaskan secara lengkap karakteristik persepsi kualitas akibat perbedaan pada masing-masing dimensi yang diusulkan.
- b. Modelnya harus bersifat universal, artinya setiap dimensi harus diterapkan pada spektrum wilayah layanan yang luas.
- c. Setiap dimensi harus independen.
- d. Jumlah dimensi harus dibatasi (limit). Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa tolak ukur kualitas pelayanan publik

yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah dapat digunakan dari kriteria dimensi kualitas pelayanan publik (Sutanto, 2009).

Terdapat perbedaan antara harapan masyarakat dengan kualitas layanan yang sebenarnya diberikan oleh lembaga atau penyedia layanan tertentu, menurut Zeithaml et al. Pada titik inilah akan timbul permasalahan kualitas pelayanan, yaitu dengan munculnya ketidakpuasan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Akhirnya, Zeithaml dkk. menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yang terdiri dari:

- a. **Kehandalan (reliability)**, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya, terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap saat.
- b. **Responsiveness**, artinya karyawan mau membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Kesan yang tidak perlu timbul karena membiarkan pelanggan menunggu, apalagi tanpa alasan yang jelas. Kesalahan ini bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menyenangkan jika ditangani dengan cepat. Misalnya penumpang diberi makan dan minum karena pesawatnya tertunda.
- c. **Assurance**, yang meliputi pengetahuan, kemampuan, sifat ramah, sopan, dan dapat dipercaya dari para contact person untuk menghilangkan keraguan pelanggan dan membuat mereka merasa aman dan tenteram dari bahaya.
- d. **Empati**, yang mencakup bagaimana karyawan dan organisasi memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan komunikasi atau hubungan.
- e. **Tangibles (produk fisik)**, yang meliputi ketersediaan fasilitas fisik, peralatan dan sarana komunikasi, serta hal-hal lain yang

dapat dan harus ada dalam proses pelayanan. Hubungan dengan pelanggan lain yang menggunakan layanan dapat menjadi bagian dari penilaian ini (Sitorus, 2009).

Lovelock dan Wright berpendapat bahwa ada empat fungsi utama yang harus dipahami oleh penyedia layanan agar dapat memberikan layanan yang berkualitas, yaitu:

- a. Memahami persepsi masyarakat tentang nilai dan kualitas layanan atau produk yang selalu berubah.
- b. Memahami kemampuan sumber daya untuk menyediakan layanan.
- c. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar tercapai nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat.
- d. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar tercapai nilai dan kualitas layanan atau produk serta terpenuhinya kebutuhan setiap pemangku kepentingan (Rozadin, 2014).

Memahami fungsi inti pelayanan publik ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan. Menurut Jasfar, setiap upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, segala sesuatu yang meningkatkan kepuasan pelanggan dianggap sebagai peningkatan kualitas. Produk dan layanan berkualitas tinggi dapat membuat pelanggan puas (Sitorus, 2009).

Gibson, Ivancevich & Donnelly, mencakup dimensi waktu, memandang organisasi publik dengan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri atas:

- a. Produksi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam menghasilkan output yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- b. Kualitas adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan klien.
- c. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara output dan input.

- d. Fleksibilitas merupakan hambatan yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal.
- e. Kepuasan menunjukkan bagaimana karyawan memandang pekerjaan dan perannya dalam organisasi.
- f. Persaingan menunjukkan bagaimana suatu organisasi bersaing dengan organisasi sejenis.
- g. Pembangunan menunjukkan kemampuan dan tanggung jawab suatu organisasi untuk meningkatkan kapasitas dan potensinya dengan menginvestasikan sumber daya.
- h. Kelangsungan hidup menunjukkan kemampuan organisasi untuk bertahan meskipun keadaan berubah. Prosedur, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang berkeadilan, ketepatan waktu, dan kriteria kuantitatif merupakan beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, sebagaimana ditetapkan oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) dan Keputusan Menteri Nomor 81 Tahun 1995 (Hardiyansyah, 2017).

B. Penelitian yang Relevan

Peneliti mengkaji berbagai temuan penelitian dan karya ilmiah, menemukan beberapa pembahasan relevan yang mengarah pada permasalahan yang dibahas. Dimana peneliti menemukan apa yang telah dibahas sebelumnya:

No	Penelitian Relevan	Isi penelitian	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan
1.	Sri susanti (2014), Kualitas pelayanan publik bidang administrasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas di Kecamatan Gamping memberikan pelayanan publik	Penelitian di atas dan skripsi penulis sama-sama menyelidiki kualitas pelayanan administrasi.

	kependudukan di kecamatan gamping	yang berkualitas berdasarkan faktor-faktor berikut: keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Fasilitas ini sudah memberikan pelayanan yang baik, namun masih kekurangan aspek fisik (tangible).	Perbedaan dari studi Sri Susanti dan Kukuh Nusantara Haji adalah bahwa penulis lebih fokus pada elemen efisiensi, responsivitas, dan non-partisan dalam kualitas pelayanan.
2.	Aceng Ulumudin (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bayongbong secara deskriptif cukup baik, dan kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori cukup baik. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, penelitian ini menggunakan dimensi transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipasi, persamaan hak dan kewajiban,	Penelitian di atas dan skripsi penulis sama-sama meneliti kualitas pelayanan administrasi; namun, penelitian Aceng Ulumudin dan Kukuh Nusantara Haji berbeda karena penelitian Aceng meneliti pengaruh kualitas pelayanan administrasi, sedangkan penelitian penulis lebih fokus pada aspek efisiensi, responsivitas, dan non-partisan kualitas pelayanan administrasi.

		serta keseimbangan hak dan kewajiban.	
3.	Ertien R. Nawangsari (2016), Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo.	Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa kenyamanan dan keamanan pelayanan administrasi kecamatan di kabupaten Sidoarjo sangat baik dan harus dijaga, sedangkan kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan.	Persamaan antara penelitian di atas dan skripsi penulis adalah keduanya melakukan penelitian tentang pelayanan administrasi. Perbedaan antara penelitian Ertien dan Kukuh Nusantara Haji adalah bahwa penelitian penulis lebih memfokuskan pada aspek efisiensi, responsivitas, dan non-partisan kualitas pelayanan.
4.	Nurazizah. (2020), Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie	Hasil penelitian menunjukkan tidak terlaksananya standar pelayanan di kantor Kecamatan Mutiara Timur sehingga membuat masyarakat tidak puas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk	Penelitian di atas dan skripsi penulis sama-sama meneliti kualitas pelayanan administrasi; namun, penelitian Nurazizah dan Kukuh Nusantara Haji berbeda karena penelitian penulis lebih fokus pada aspek efisiensi,

		<p>mengidentifikasi indikator yang tidak berjalan sesuai harapan masyarakat, yaitu ketidakramahan petugas pelayanan terhadap pengguna jasa sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam memenuhi segala kebutuhannya.</p>	<p>responsivitas, dan non-partisan kualitas pelayanan publik.</p>
5.	<p>Ilman Silmi (2019), kualitas pelayanan administratif di kantor kecamatan cipaku kabupaten ciamis.</p>	<p>Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sebagian memenuhi standar mutu, namun sebagian lagi belum memenuhi harapan masyarakat. Dari 12 indikator tersebut, enam indikator memenuhi baku mutu, dan enam indikator lainnya tidak. Standar mutu meliputi keterbukaan pegawai</p>	<p>Penelitian di atas dan skripsi penulis sama-sama menyelidiki kualitas pelayanan. Penelitian Silmi dan Kukuh Nusantara Haji berbeda karena Silmi meneliti tentang indikator penghambat kualitas pelayanan, sedangkan penulis fokus pada aspek efisiensi, responsivitas, dan non-partisan dalam kualitas pelayanan.</p>

		<p>dalam memberikan informasi mengenai kebutuhan pelayanan kepada masyarakat, kejelasan pegawai mengenai alur proses pelayanan, tanggung jawab pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepastian dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan, kemampuan dan pengetahuan pemberi pelayanan. , dan petugas kemampuan dan pengetahuan</p>	
--	--	---	--

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

Fokus penelitian Sri Susanti adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan keefisienan. Namun, penelitian Ertien mengukur aspek kenyamanan, keamanan, dan kecepatan, sedangkan penelitian Aceng Ulumudin mengukur kepuasan masyarakat. Penelitian Nurazizah berkonsentrasi pada prosedur operasional standar (SOP) pelayanan publik, sedangkan penelitian Ilman Silmi berkonsentrasi pada cara mengukur elemen yang menghambat kualitas pelayanan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mempelajari lebih jauh tentang aspek kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Batipuh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif

dan berfokus pada indikator efisiensi, daya tanggap, dan non-partisan. Dengan melihat unsur-unsur tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih luas dan mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di kantor.

Diharapkan bahwa penggunaan indikator efisiensi akan memberikan gambaran tentang seberapa efisien kantor camat Batipuh memberikan layanan. Selain itu, analisis responsivitas akan membantu mengetahui sejauh mana kantor camat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat setempat. Peneliti juga ingin mengetahui tingkat non-partisan dalam pelayanan publik, mengacu pada gagasan AG Subarsono. Diharapkan bahwa pendalaman pada elemen-elemen ini akan memberikan rekomendasi yang lebih khusus tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor camat Batipuh.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk melakukan penelitian ini. Pendekatan ini didasarkan pada fakta dan karakteristik subjek penelitian serta hubungan antar variabel yang diteliti. Kemudian, penelitian tersebut diinterpretasikan dengan mempertimbangkan literatur dan teori yang relevan.

Moleong mengatakan penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian (seperti perilaku, persepsi, dan sebagainya) secara keseluruhan dan dengan menggunakan berbagai metode alami untuk meng gambarkannya dalam konteks alami (Bungin, 2017).

Penelitian kualitatif biasanya digunakan sebagai bagian penting dalam proses penelitian dan berfokus pada fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Batipuh. Namun, penting untuk diingat bahwa tujuan utama penelitian ini bukanlah untuk membandingkan atau menggeneralisasi metode lain. Sebaliknya, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang unsur-unsur kualitas layanan. Peneliti menggunakan observasi dan wawancara sebagai sumber data utama untuk menyampaikan pemahaman pribadinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Batipuh.

B. Latar dan Waktu Penelitian

Penelitian berfokus pada kantor Camat Batipuh yang terletak di Jalan Kubu Gadang, Sumpur, Batipuh Selatan, Kabupaten Tanah Datar. Sementara penelitian dimulai dengan observasi awal pada bulan Februari 2022 dan berlangsung hingga November 2023.

No	Kegiatan	Feb 2022	Mar 2022	April 2022	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023	Nov 2023	Des 2023	Jan 2024
1	Observasi Awal									

2	Pengajuan Judul									
3	Keluar Bimbingan									
4	Bimbingan									
5	Seminar Proposal									
6	Revisi Sempro									
7	Penelitian									
8	Sidang Munaqasyah									

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

C. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono, instrumen utama penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Namun, setelah topik penelitian ditentukan, dimungkinkan untuk membuat alat penelitian sederhana yang dapat melengkapi dan membandingkan informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi (Sugiyono, 2016).

Peneliti berperan sebagai alat utama dalam penelitian ini. Oleh karena itu, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan merupakan tugas yang ditanggung oleh peneliti. Peneliti akan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian dengan menggunakan teknik langsung seperti observasi dan wawancara. Mereka juga dapat membuat alat penelitian tambahan sederhana untuk melengkapi dan mendukung data yang telah mereka kumpulkan.

D. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Informan atau sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data disebut dengan sumber data primer (Sugiyono, 2016). Peneliti mewawancarai langsung petugas yang

sedang bertugas di kantor camat dan masyarakat yang sedang melakukan proses administrasi, karena narasumber dalam penelitian ini adalah camat, sekretaris camat, petugas administrasi kecamatan dan masyarakat yang melakukan administrasi di kantor camat Batipuh.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber yang tidak memberikan data secara langsung seperti orang lain atau dokumen disebut sumber data sekunder (Sugiyono, 2016). Peneliti mengambil kutipan dari buku, jurnal, dokumen, dan hasil observasi lapangan, termasuk foto yang berkaitan dengan penelitian. Data yang diterima dianggap valid dan dapat diandalkan. Jurnal online, buku geografis, dan hasil pengamatan di kantor camat Batipuh kabupaten Tanah Datar adalah sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan metode berikut untuk mendapatkan informasi untuk penelitian ini:

1. Observasi

Bungin (2017) memberikan definisi observasi sebagai proses memilih, mengubah, mencatat, dan mengkodekan sejumlah perilaku dan suasana yang berkaitan dengan organisme yang berada di lokasi dengan tujuan empiris. Morris mendefinisikan observasi sebagai proses mencatat suatu fenomena dengan bantuan instrumen dan mencatatnya untuk alasan ilmiah atau alasan lainnya. Melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk mengamati kegiatan yang sedang berlangsung disebut dengan observasi (Riduwan, 2018). Untuk melakukan observasi, subjek penelitian adalah pelayanan yang terjadi di kantor camat Batipuh, dan semua data yang diperlukan dicatat.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Riduwan, 2018) Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* (dikenal juga dengan teknik *judgemental sampling*) dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel ini digunakan peneliti jika mempunyai pertimbangan khusus pada saat memilih atau menentukan sampel untuk tujuan tertentu (Riduwan, 2018). Berikut informan yang diwawancarai peneliti berdasarkan teknik *purposive sampling*:

- a. Abdi Hardifala sebagai camat Batipuh, alasan dijadikan informan karena dapat memberikan informasi akurat mengenai data kecamatan Batipuh kepada peneliti.
- b. Baharuddin sebagai sekretaris camat Batipuh, alasan dijadikan informan adalah untuk memberikan pandangan kedua dari camat sebagai tambahan informasi.
- c. Rinni sebagai kasi pelayanan umum, alasan dijadikan informan karena dapat memberikan informasi terperinci mengenai bagian pelayanan administrasi di kantor camat Batipuh.
- d. Ezzy Primananda sebagai petugas administrasi, alasan dijadikan informan karena bertugas melayani masyarakat secara langsung.

Selain cara-cara di atas, peneliti juga menggunakan metode *Aksidental Sampling*, atau penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Dengan kata lain, setiap orang yang bertemu dengan peneliti dan mempunyai sifat-sifat yang cocok dengannya dapat dianggap sebagai sampel (Riduwan, 2018). Berikut informan yang diwawancarai peneliti berdasarkan teknik *sampling aksidental*:

Sebelumnya, peneliti telah melakukan pra-riset bersama 5 masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor camat Batipuh. Berikut 5 orang masyarakat yang telah peneliti wawancarai yaitu Suci Rezky (SR), Hilda Putri (HP), Rika Misra (RM), H. Zalmi, Dt. Panduko Basa (Z) dan Roli Trinanda (RT).

Pada saat penelitian, peneliti menggunakan pemilihan informan secara acak yaitu melakukan wawancara bersama masyarakat secara langsung dengan cara menunggu masyarakat yang telah menyelesaikan proses pelayanan di depan pintu keluar kantor camat Batipuh. Berikut nama informan yang telah peneliti wawancarai:

No	Sebagai	Nama	Inisial
1.	Informan 1	Sapriadi	S
2.	Informan 2	Titin	T
3.	Informan 3	Riski	Ri
4.	Informan 4	Jasri	J
5.	Informan 5	Anisa	Aa
6.	Informan 6	Fadli Hakimi	FH
7.	Informan 7	Roni	Ro
8.	Informan 8	M. Alam	MA
9.	Informan 9	Andro	Ao
10.	Informan 10	Zihan	Z

Tabel 3.2 Informan Penelitian

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan menggunakan dokumen atau materi tertulis, tercetak, atau tercatat tentang peristiwa yang relevan disebut dokumentasi (Rustanto, 2015). Contoh bentuk tulisan termasuk catatan harian, biografi, ceritera, peraturan, kebijakan, dan lainnya; bentuk gambar termasuk foto, sketsa, dan lainnya; dan bentuk karya termasuk karya seni seperti patung, gambar, dan film. Peneliti mengumpulkan informasi dari jurnal online tentang pelayanan publik, visi misi kantor camat, SOP kantor camat, alur pelayanan administrasi kantor camat yang terpajang di dinding kantor serta buku geografis yang berisi tentang kecamatan Batipuh.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono dalam Rustanto (2015), Proses berikut dapat digunakan untuk melakukan analisis data:

1. Reduksi data

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data tambahan dan menemukan data yang diperlukan, reduksi data adalah proses merangkum unsur-unsur penting, memusatkan perhatian pada unsur-unsur penting, dan mencari pola dan kawan-kawan.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Hal ini dapat dilakukan dalam bentuk yang umum digunakan, seperti tabel, grafik, teks, transkrip, dll. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan apa yang dipahami setelah data ditampilkan.

3. Menarik kesimpulan

Penelitian kualitatif menghasilkan temuan baru. Temuan dapat berupa penjelasan atau gambaran terhadap sesuatu yang sebelumnya tidak jelas atau tidak jelas, sehingga menjadi jelas dan berbentuk hubungan sebab akibat, penafsiran, atau teori.

G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi. Rustanto (2015) mengatakan triangulasi adalah mengkaji data dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda, waktu yang berbeda, dan cara yang berbeda.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber melibatkan pemeriksaan data dari berbagai sumber untuk mengevaluasi tingkat kepercayaan data yang dihasilkan. Peneliti membandingkan temuan wawancara dengan masyarakat yang melakukan proses pelayanan administrasi dan hasil wawancara bersama petugas kantor camat Batipuh.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menilai tingkat keterpercayaan data dilakukan dengan cara meneliti data dari sumber yang sama dengan

menggunakan berbagai metode pengumpulan data. Data hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan peneliti membandingkan hasil wawancara dengan petugas dan masyarakat yang melakukan proses pelayanan administrasi.

3. Triangulasi waktu

Karena triangulasi waktu seringkali mempengaruhi tingkat kepercayaan suatu data, maka proses pengumpulan data harus dilakukan secara berulang-ulang dan menggunakan metode yang berbeda-beda untuk menjamin keabsahan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Temuan Umum

a. Gambaran Wilayah Kecamatan Batipuh

Kecamatan Batipuh terletak di dalam wilayah kabupaten Tanah Datar, dimana kabupaten Tanah Datar mempunyai empat belas kecamatan, yang salah satunya adalah Kecamatan Batipuh yang terletak pada $0^{\circ} 23' 38'' - 0^{\circ} 34' 25''$ LS, dan $100^{\circ} 22' 32'' - 100^{\circ} 30' 00''$ BT. Kecamatan Batipuh mempunyai luas wilayah 144,29 Km². Kecamatan Batipuh terdiri delapan (8) buah nagari yaitu ; Nagari Tanjung Barulak, Nagari Bungo Tanjung, Nagari Pitalah, Nagari Batipuh Baruah, Nagari Batipuh Ateh, Nagari Sabu, Nagari Andaleh. Terhadap keseluruhan nagari di Kecamatan Batipuh mempunyai 49 buah Jorong.

Batipuh mempunyai jumlah penduduk 31.475 orang. Komposisi penggunaan tanah pada Kecamatan Batipuh yaitu ; sawah sebanyak 16 % seluas 2.308 Ha, perkampungan sebanyak 18,67 % seluas 2.693 Ha, perkebunan sebanyak 27,02 % seluas 3.898 Ha, pertanian tanah kering sebanyak 10,73 % seluas 1.548 Ha, tanah tandus sebanyak 0,79 % seluas 152 Ha, kolam ikan sebanyak 0,18 % seluas 26 Ha, hutan sebanyak 26,62 % seluas 3.840 Ha.

b. Gambaran Pelayanan Kantor Camat Batipuh

- 1) Perangkat Daerah Utama Kecamatan Batipuh merupakan salah satu dari 14 kecamatan yang ada di Kabupaten Tanah Datar, dan merupakan barometernya, yang bertugas membantu bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan kehidupan sosial di

kecamatan tersebut. daerah". Untuk melaksanakan tugas tersebut, camat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati serta tugas-tugas lain yang diberikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Selain itu juga bertugas menyelenggarakan pemerintahan di wilayah kerjanya dan bekerjasama dengan Berdasarkan Peraturan Bupati Tanah Datar Nomor: 46 Tahun 2016, Kecamatan juga mempunyai tugas lain selain yang disebutkan di atas, Peraturan ini membahas tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja kecamatan. Selain itu, camat menjalankan tugas pemerintahan umum, seperti:

- Menyusun program untuk pemberdayaan masyarakat.
 - Mengawasi operasi pemerintahan umum.
 - Koordinasi upaya untuk menjaga keamanan dan ketertiban.
 - Mengawasi pelaksanaan dan penegakan hukum.
 - Mengatur pemeliharaan fasilitas umum dan prasarana.
 - Mengawasi operasi pemerintahan di tingkat kecamatan.
 - Memfasilitasi pemerintahan nagari.
- 2) Dalam petunjuk tugas camat yang diterbitkan oleh Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia dengan surat Menteri Dalam Negeri nomor 138/2397.a/sj tanggal 1 Oktober 2003, tertulis bahwa kecamatan memiliki fungsi sebagai berikut:
- Koordinasi operasi pemerintah di wilayah kerjanya.
 - Penyelenggaraan aktivitas yang bertujuan untuk mempromosikan ideologi negara dan kesatuan bangsa.
 - Penyelenggara layanan publik.
 - Koordinator pemberdayaan masyarakat.

- Tugas pemerintahan umum, keagamaan, dan sipil.
- Organisasi program pembinaan pemerintahan nagari.
- Pemeliharaan ketenangan pikiran dan ketertiban umum.
- Penyelarasan operasi unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota.
- Organisasi acara yang mempromosikan pembangunan dan partisipasi masyarakat.
- Program pembinaan administrasi, ketatausahaan, dan rumah tangga dirancang.

c. Aspek Geografi dan Potensi SDA Daerah

- 1) Masih ada alih fungsi lahan, terutama untuk kegiatan non-pertanian.
- 2) Karena kendala seperti kepemilikan lahan, skala eksploitasi yang masih rendah dan tersebar di banyak tempat, dan kurangnya kolaborasi antara pelaku usaha ekonomi sejenis, eksplorasi dan eksploitasi sumber daya alam yang dimiliki daerah masih terbatas.
- 3) Masih kurangnya kepedulian masyarakat dan partisipasi dalam mengurangi resiko bencana, pelestarian lingkungan, dan pelestarian sumber daya alam.
- 4) Lahan kritis masih ada, sehingga kualitas dan daya dukung sumber daya alam rendah, yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas ekonomi wilayah.

d. Aspek Demografi dan Potensi SDM Daerah

- 1) Masih ada pengangguran yang tersembunyi.
- 2) Meskipun Wajib Belajar 9 Tahun belum selesai, rata-rata lama sekolah masih rendah.
- 3) Angka Partisipasi Murni (APM) dan Angka Partisipasi Kasar (APK) menurun saat tingkat pendidikan meningkat.
- 4) Tingkat kematian ibu saat melahirkan masih tinggi.

- 5) Rasio tenaga kesehatan terhadap populasi masih belum terpenuhi. Rencana Strategis Kecamatan Batipuh 2016-2021 Diubah.
- 6) PHB (Pola Hidup Bersih dan Sehat) masih belum optimal.
- 7) Kemampuan untuk meningkatkan kualitas SDM masih terbatas, yang tercermin dari kemampuan untuk meningkatkan nilai IPM.
- 8) Kualitas dan daya saing kandidat masih rendah.
- 9) Kebijakan daerah untuk era bonus demografi belum ada.

e. Aspek Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat

Dalam peningkatan kegiatan ekonomi yang pada akhirnya akan menghasilkan peningkatan kualitas pembangunan ekonomi dan kesejahteraan, masalah pembangunan yang berkaitan dengan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat adalah masalah utama. Beberapa masalah yang terkait dengan peningkatan kegiatan ekonomi ini adalah:

- 1) Karena realisasi investasi yang rendah dan daya dorong ekonomi masyarakat yang rendah, pertumbuhan ekonomi melambat antara tahun 2011 dan 2014.
- 2) Mayoritas kontribusi PDRB berasal dari lapangan usaha pertanian, tetapi belum mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi.
- 3) Masih ada ketimpangan ekonomi secara keseluruhan.
- 4) Penciptaan nilai tambah lokal masih terbatas karena perekonomian masih tidak terhubung satu sama lain.
- 5) Tidak ada standarisasi produk dan jasa yang dibuat oleh pelaku ekonomi lokal.
- 6) Produk masyarakat yang masih tidak bersaing.
- 7) Peningkatan ketahanan pangan nasional dan lokal belum mencapai swasembada pangan.

- 8) Sangat sedikit orang yang sadar akan pentingnya menjalani pola makan yang aman, bergizi, seimbang, beragam, terjangkau, dan seimbang.
- 9) Ketahanan perekonomian masyarakat belum meningkat melalui diversifikasi usaha dan penguatan kelembagaan perekonomian masyarakat.
- 10) Belum optimalnya pemanfaatan potensi wisata, baik dari segi penyediaan fasilitas maupun event yang mendorong kunjungan ke tempat wisata maupun perekonomian di kawasan wisata. Renstra Kabupaten Batipuh Tahun 2016-2021 Diubah.

2. Temuan Khusus

a. Prinsip Efisiensi

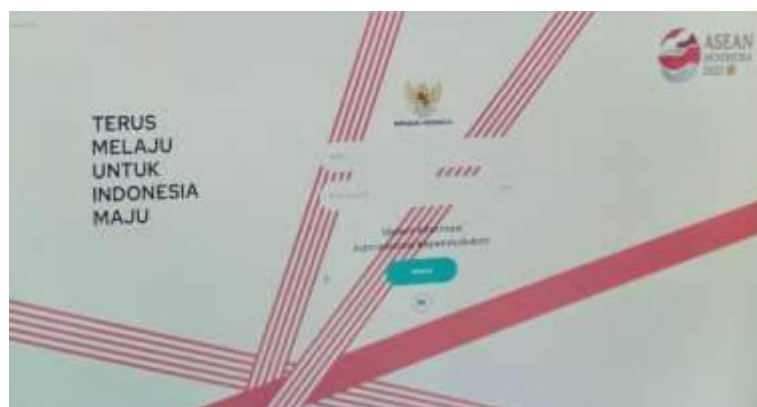
Berdasarkan hasil wawancara bersama petugas kantor camat Batipuh (AH) (B) (R) (EP), mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh kantor camat itu sendiri, kantor camat Batipuh telah menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat. Proses pelayanan biasanya memakan waktu sekitar lima belas menit untuk semua layanan yang disediakan oleh kantor camat. Selain itu, pencapaian waktu yang singkat ini disertai dengan catatan khusus bahwa tidak ada gangguan teknis yang menghambat, seperti kendala jaringan, pemadaman listrik, atau masalah teknis lainnya. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini.

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR CAMAT BATIPUH	
1. PENDAHULUAN	
1. Misi	1. Bagi Diri & bagi Pelayanan Masyarakat
2. Tujuan	2. Bagi Diri & bagi Pelayanan Masyarakat
3. Maksud	3. Maksud & Tujuan
4. Sasaran	4. Sasaran & Tujuan
5. Ruang Lingkup	5. Ruang Lingkup
6. Dasar Hukum	6. Dasar Hukum
2. TUJUAN	
1. Misi	1. Bagi Diri & bagi Pelayanan Masyarakat
2. Tujuan	2. Bagi Diri & bagi Pelayanan Masyarakat
3. Maksud	3. Maksud & Tujuan
4. Sasaran	4. Sasaran & Tujuan
5. Ruang Lingkup	5. Ruang Lingkup
6. Dasar Hukum	6. Dasar Hukum
3. SASARAN	
1. Misi	1. Bagi Diri & bagi Pelayanan Masyarakat
2. Tujuan	2. Bagi Diri & bagi Pelayanan Masyarakat
3. Maksud	3. Maksud & Tujuan
4. Sasaran	4. Sasaran & Tujuan
5. Ruang Lingkup	5. Ruang Lingkup
6. Dasar Hukum	6. Dasar Hukum
4. RANGKAIAN PELAYANAN	
1. Misi	1. Bagi Diri & bagi Pelayanan Masyarakat
2. Tujuan	2. Bagi Diri & bagi Pelayanan Masyarakat
3. Maksud	3. Maksud & Tujuan
4. Sasaran	4. Sasaran & Tujuan
5. Ruang Lingkup	5. Ruang Lingkup
6. Dasar Hukum	6. Dasar Hukum

Gambar 4.1 Standar Pelayanan Kantor Camat Batipuh

Berdasarkan wawancara bersama Kasi Pelum (R) yang mengatakan bahwa dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat, kantor camat Batipuh menunjukkan dedikasi yang tinggi dengan mengandalkan satu orang petugas aktif. Peran krusial petugas admin ini sangat diperhitungkan, dan untuk memastikan kelancaran pelayanan, Kepala Sesi Pelayanan Umum siap membantu ketika petugas admin tidak berada di tempat atau berhalangan hadir. Keprofesionalannya tercermin dalam kemampuannya menangani berbagai situasi dengan responsif, menciptakan lingkungan yang ramah dan efisien bagi setiap individu yang mencari bantuan atau informasi. Pentingnya peran Kepala Sesi Pelayanan Umum tidak hanya terletak pada kemampuannya membantu dalam situasi darurat, tetapi juga sebagai sosok pemimpin yang memberikan arahan dan dukungan kepada petugas admin.

Penggunaan aplikasi SIAK oleh petugas administrasi adalah komponen penting dalam meningkatkan efisiensi proses pelayanan. Aplikasi ini sangat membantu dalam proses pengecekan data kependudukan. Kantor camat Batipuh memanfaatkan teknologi ini untuk mempercepat dan menyederhanakan tugas administratif, yang menghasilkan layanan yang lebih cepat dan lebih efektif bagi masyarakat. Teknologi sangat penting untuk proses pelayanan ini, tidak hanya dalam hal kecepatan dan efisiensi. Dengan otomatisasi yang diberikan oleh aplikasi ini, kemungkinan kesalahan yang dapat memengaruhi keakuratan data secara signifikan berkurang, memberikan jaminan tambahan bahwa data yang diproses tetap aman. Sesuai dengan pernyataan Kasi Pelum Batipuh “Kalo percetakan dan perekapan KTP aplikasinya langsung dari CAPIL yang bernama SIAK”. Berikut tampilan dari aplikasi SIAK.



Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi SIAK

Selain itu, dalam memberikan layanan kepada masyarakat, kantor camat Batipuh mengutamakan kejujuran dan transparansi. Orang-orang yang mengurus administrasi di kantor camat Batipuh tidak dikenakan biaya. Memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan administratif tanpa mengeluarkan biaya yang tidak perlu, keputusan ini sejalan dengan prinsip aksesibilitas dan

pemerataan pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar 4.3 Pelayanan Gratis

Dengan demikian, kantor camat Batipuh tidak hanya berfungsi sebagai pusat administratif, tetapi juga sebagai lembaga yang memahami dan menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Kualitas pelayanan dan upaya berkelanjutan ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kantor camat Batipuh dan membentuk citra positif tentang pelayanan publik di tingkat kecamatan. Jadi, kantor camat Batipuh telah membuat lingkungan pelayanan yang efektif, transparan, dan ramah masyarakat. Kantor camat Batipuh melayani masyarakat dengan komitmen tinggi terhadap kualitas pelayanan dan integritas data dengan menerapkan standar operasional prosedur yang ketat, menggunakan teknologi modern, dan menghilangkan biaya administratif bagi warga.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan, masyarakat setuju bahwa layanan di kantor camat mudah diakses. Masyarakat yang telah berkomunikasi dengan kantor camat mengatakan bahwa karyawannya cukup responsif. Masyarakat memberikan ulasan positif tentang kantor camat, menyatakan bahwa layanan diberikan dengan mudah. Berdasarkan berbagai pendapat dari masyarakat, dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor camat sangat memuaskan

masyarakat. Pada umumnya, pendapat yang positif tentang kantor camat tersebut menunjukkan upaya yang konsisten untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Sebagai hasil dari wawancara yang dilakukan bersama informan, semua orang setuju bahwa teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di kantor camat Batipuh. Masyarakat menekankan bahwa teknologi di kantor camat telah mengoptimalkan berbagai bagian proses administratif dan telah menunjukkan bahwa itu baik untuk mengelola tugas sehari-hari.

Menurut beberapa informan, tujuh dari sepuluh orang (S) (Ri) (Aa) (FH) (Ro) (MA) (Ao) yang menyatakan senang dengan program pelayanan KTP-Elektronik langsung di kantor camat. Para informan yang positif mengatakan bahwa pembuatan KTP-Elektronik di kantor camat secara langsung telah mempercepat proses administratif dan menghemat waktu. Sedangkan tiga informan lainnya (T) (J) (Z) yang tidak mengetahui program tersebut menyatakan keinginan untuk meningkatkan komunikasi dan informasi dari pihak kantor camat terkait program yang sedang dijalankan. Dalam wawancara tambahan, diketahui bahwa informan yang tidak mengetahui program KTP-Elektronik jarang berinteraksi langsung dengan kantor camat. Tiga informan tersebut yang tidak mengetahuinya menyarankan agar kantor camat lebih aktif dalam mempromosikan program-programnya, terutama kepada masyarakat yang belum tahu tentang hal itu.

Semua orang yang diwawancarai setuju bahwa tingkat komunikasi antara petugas kantor camat dan masyarakat dianggap baik dan bermanfaat. Masyarakat menekankan kebijakan petugas kantor camat yang terbuka dan ramah dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Diakui bahwa komunikasi yang efektif sangat penting untuk membantu

masyarakat memahami prosedur dan persyaratan yang terkait dengan layanan di kantor camat. Selain itu, kantor camat telah menerapkan sistem komunikasi online untuk meningkatkan akses dan tanggapan terhadap pertanyaan masyarakat. Masyarakat mengatakan bahwa petugas kantor camat dapat menjelaskan informasi dengan jelas, kebingungan tentang proses pelayanan telah berkurang.

Masyarakat yang diwawancarai sangat puas dengan pelayanan di kantor camat. Menurut wawancara mendalam dengan masyarakat, kepuasan masyarakat dari kantor camat bergantung pada efisiensi dan responsif petugas. Informasi menunjukkan bahwa kantor camat berhasil menciptakan lingkungan pelayanan yang positif dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efisien. Kantor camat dipandang oleh masyarakat sebagai lembaga yang berdedikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut masyarakat, berurusan dengan kantor camat adalah proses yang mudah, efektif, dan sesuai dengan harapan mereka.

Secara keseluruhan, tujuh dari sepuluh informan (S) (T) (Ri) (J) (FH) (Ro) (Ao) menganggap bahwa informasi yang diberikan oleh kantor camat Batipuh sudah mencapai tingkat yang memuaskan. Informan yang memberikan evaluasi positif tersebut menekankan bahwa informasi yang mudah diakses di kantor camat memudahkan mereka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Tiga informan lainnya (Aa) (MA) (Z), menyatakan keprihatinan mereka tentang tingkat keterjangkauan informasi di kantor camat Batipuh, yang menurut mereka membutuhkan perubahan besar. Tiga informan (Aa) (MA) (Z) menunjukkan bahwa distribusi informasi terus terasa tidak merata dan tidak efektif. Beberapa informan yang menganggap akses informasi yang buruk mengusulkan inovasi

baru, seperti penggunaan media sosial dan teknologi digital, untuk membuat informasi lebih jelas.

Berdasarkan pengamatan penulis, masih adanya petugas yang kurang disiplin dalam memulai proses layanan di kantor camat Batipuh. Terlihat bahwa masyarakat telah berada di ruang tunggu untuk melakukan proses layanan pada jam 07.40, namun petugas belum juga memulai bagian administrasi layanan yang seharusnya dimulai pada jam 07.30. Sehingga masyarakat harus menunggu petugas untuk memulai proses layanan hingga pada jam 08.30 sampai dengan 09.00.

Juga terlihat masih adanya petugas yang kurang paham dalam memberikan informasi mengenai layanan kepada masyarakat. Dimana masyarakat bertanya kepada petugas mengenai layanan yang mereka butuhkan, namun petugas tidak langsung menjawab kebutuhan masyarakat tersebut dan bertanya kepada staff lainnya. Hal tersebut juga menjadi penilaian bagi masyarakat lainnya bahwa kurangnya wawasan petugas mengenai layanan administrasi.

b. Prinsip Responsif

Berdasarkan hasil wawancara bersama petugas kantor camat Batipuh (AH) (B) (R) (EP) menyatakan bahwa penyelenggaraan layanan kantor camat Batipuh berfokus pada memberikan kemudahan kepada masyarakat. Menyediakan layanan pengaduan secara langsung kepada petugas administrasi adalah salah satu tindakan utama yang dilakukan oleh kantor camat ini. Kantor camat Batipuh juga menyediakan kotak saran bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan ataupun memberikan saran kepada kantor camat Batipuh. Dua metode ini dirancang untuk memfasilitasi akses cepat dan mudah bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau permintaan bantuan terkait pelayanan yang diberikan oleh kantor camat.

Sesuai dengan pernyataan camat Batipuh “Kita banyak media yang kita gunakan, nanti di depan ada include semuanya sudah terpajang seperti WA, No HP, Scan Barcode. Selain itu secara manual juga sudah kami sediakan, semua platform medianya sudah kami sediakan sebagai tempat media saran, kritik dan masukan.”

Kantor camat Batipuh juga menerapkan layanan pengaduan online dalam upaya meningkatkan aksesibilitas layanan pengaduan. Kantor camat Batipuh memiliki berbagai platform seperti WhatsApp, E-mail, Telpon kantor, di mana masyarakat dapat dengan mudah menghubungi mereka untuk mengajukan pertanyaan atau masalah mereka. Keberadaan layanan ini juga membantu masyarakat yang mungkin sulit datang langsung ke kantor camat. Selain itu, ini menunjukkan komitmen kantor camat Batipuh untuk menggunakan teknologi dalam meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Berikut gambar tentang alur pengaduan di kantor camat Batipuh.



Gambar 4.4 Alur Pengaduan Kantor Camat Batipuh

Selain menyediakan layanan pengaduan masyarakat, kantor camat Batipuh juga menyediakan survey kepuasan

masyarakat secara online melalui teknologi scan barcode. Dengan teknologi ini, masyarakat dapat dengan mudah memberikan penilaian terhadap kinerja kantor camat Batipuh. Proses penilaian tersebut dapat dimulai secara online tanpa perlu mengunjungi kantor camat secara langsung. Ini adalah langkah besar untuk mengurangi tantangan waktu atau geografis yang mungkin dihadapi oleh sebagian masyarakat. Berikut scan barcode kepuasan masyarakat yang ada di kantor camat Batipuh.



Gambar 4.5 Scan Barcode Survei Kepuasan Masyarakat

Kantor camat Batipuh menyadari berbagai kebutuhan masyarakat, yang menyebabkan pentingnya menyediakan berbagai pilihan pengaduan, baik secara langsung maupun online. Setiap orang memiliki preferensi dan kenyamanan tersendiri saat berinteraksi dengan pelayanan publik. Oleh karena itu, berbagai pilihan pengaduan ini dimaksudkan untuk mencakup seluruh spektrum masyarakat, termasuk mereka yang memiliki kendala mobilitas atau preferensi teknologi.

Sebagai hasil dari wawancara dengan anggota masyarakat setempat, terlihat bahwa semua masyarakat merasa puas dengan respons petugas di kantor camat Batipuah. Masyarakat menekankan bahwa kecepatan respons petugas di kantor camat Batipuah menguntungkan kualitas pelayanan masyarakat dan efisiensi. Masyarakat menyatakan bahwa petugas kantor camat selalu menanggapi pertanyaan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat. Kecepatan respons petugas di kantor camat menunjukkan komitmen mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan layanan yang efisien. Masyarakat menghargai upaya petugas kantor camat untuk memberikan informasi yang jelas dan menjawab pertanyaan mereka dengan cepat.

Sebagai hasil dari wawancara bersama informan, diketahui bahwa petugas memiliki pengalaman yang baik dengan masyarakat ketika mereka dapat menanggapi pertanyaan atau permintaan dengan cepat. Petugas kantor camat menanggapi pertanyaan atau permintaan masyarakat dengan cepat, yang merupakan bukti komitmen pemerintah untuk memberikan layanan yang baik. Petugas di kantor camat responsif terhadap masalah administratif dan kebijakan pelayanan yang lebih luas, yang menunjukkan orientasi mereka terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai hasil dari wawancara dengan berbagai masyarakat, diketahui bahwa petugas kantor camat Batipuh sangat ramah, yang merupakan aspek positif dari pengalaman mereka berurusan dengan pemerintah kecamatan. Petugas yang bekerja di kantor camat dianggap sangat penting untuk menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan mendukung masyarakat setempat. Menurut semua informan, sifat ramah petugas di kantor camat Batipuh terlihat dalam pelayanan mereka, serta

dalam cara mereka berbicara dan bersikap terbuka terhadap masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan kecepatan administrasi di kantor camat Batipuh. Faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan pengalaman positif warga dalam berurusan dengan pemerintah kecamatan adalah kecepatan administrasi di kantor camat. Kantor camat Batipuh menunjukkan kepedulian yang mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dengan merespons permintaan administrasi dengan cepat. Proses administrasi yang cepat tidak hanya memperpendek waktu tunggu masyarakat, tetapi juga mengurangi beban kerja petugas dan membuat kantor camat bekerja lebih efisien.

Menurut pendapat masyarakat, pengalaman mereka melakukan layanan di kantor camat Batipuh selalu berlangsung tanpa keterlambatan. Semua informan mengatakan bahwa pelayanan di kantor camat Batipuh berjalan lancar dan tepat waktu, sehingga keterlambatan pelayanan tampaknya hanya terjadi sekali-kali.

Seperti yang ditunjukkan oleh wawancara, masyarakat menganggap kemampuan petugas kantor camat Batipuh untuk memberikan informasi sangat baik dan bermanfaat. Masyarakat mengatakan bahwa petugas di kantor camat Batipuh tidak hanya memberikan informasi, tetapi mereka juga dapat memberikan penjelasan yang rinci untuk memastikan bahwa semua orang memahaminya dengan baik. Masyarakat setempat senang bahwa petugas kantor camat dapat membantu mereka dengan kebutuhan sehari-hari.

Menurut wawancara bersama informan, petugas di kantor camat memiliki pengetahuan yang luas tentang berbagai layanan yang tersedia, yang memungkinkan mereka untuk memberikan

arahan yang akurat. Ditunjukkan bahwa petugas di kantor camat berfungsi sebagai fasilitator dan membantu masyarakat memahami prosedur yang harus diikuti untuk mendapatkan layanan yang tersedia. Hasil wawancara bersama masyarakat menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh staf kantor camat meningkatkan pengalaman pelayanan warga. Masyarakat menghargai peran petugas kantor camat yang membantu mereka menemukan layanan yang sesuai dengan situasi atau kebutuhan tertentu.

Masyarakat merasa didukung oleh kehadiran petugas di loket pelayanan, yang membuat layanan publik lebih mudah diakses. Hasil wawancara bersama masyarakat menunjukkan bahwa kehadiran petugas di loket pelayanan dianggap sebagai komponen penting dalam meningkatkan kualitas dan kemudahan layanan. Kebutuhan akan layanan yang ramah dan terjangkau ditunjukkan oleh respons positif masyarakat terhadap keberadaan petugas di loket pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan, masyarakat merasa nyaman dan percaya diri saat melaporkan keluhan atau masukan melalui kotak saran yang disediakan oleh kantor camat Batipuh. Ini menunjukkan bahwa kotak saran dianggap sebagai cara yang efektif untuk berkomunikasi dengan pihak berwenang dan menyampaikan pendapat mereka. Ada dua cara masyarakat dapat menyampaikan aspirasi mereka. Yang pertama adalah melalui jalur langsung, yang melibatkan interaksi langsung dengan petugas atau penyelenggara layanan. Dengan beragam pilihan media ini, orang dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka melalui platform yang paling mereka sukai. Setiap laporan yang bersifat membangun berharga bagi kantor camat, dan berkomitmen

untuk melakukan apa yang diperlukan untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan kantor camat Batipuh.

Semua informan setuju bahwa teknologi membantu meningkatkan proses pelayanan, terutama di kantor camat Batipuh. Penggunaan teknologi memungkinkan penyelenggaraan layanan menjadi lebih mudah dan cepat, dan lingkungan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik, terutama kantor camat Batipuh, telah mengintegrasikan teknologi dalam berbagai aspeknya. Penggunaan teknologi meningkatkan kecepatan proses dan meningkatkan akurasi dan keterjangkauan layanan.

Sebagai hasil dari interaksi mereka dengan petugas, masyarakat menyatakan bahwa petugas memiliki keterampilan dan kesiapan yang diperlukan untuk menangani situasi darurat yang mungkin muncul selama proses pelayanan. Kepercayaan masyarakat terhadap tanggapan petugas dalam situasi darurat sebagian besar didasarkan pada pengalaman langsung mereka dengan mereka. Masyarakat juga mengamati bahwa petugas dalam situasi darurat tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang memadai tetapi juga dapat berkomunikasi dengan baik dengan orang lain.

Meskipun partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan sangat penting untuk meningkatkan responsifitas pelayanan, masyarakat belum aktif terlibat. Salah satu alasannya yaitu karena masyarakat tidak tahu seberapa penting peran mereka dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan peran mereka dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik, pendidikan dan penyuluhan harus ditingkatkan.

Belum ada contoh nyata yang membuat masyarakat terhadap responsivitas pelayanan publik. Seluruh masyarakat yang diwawancarai menyatakan bahwa masyarakat belum mengetahui atau merasakan terhadap program atau upaya kantor Camat Batipuh menuju responsifnya pelayanan publik. Mereka juga belum mengetahui tentang responsivitas pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan sepuluh informan menunjukkan bahwa tiga informan (Ri) (J) (Ro) menyatakan penurunan di bidang teknis dan jaringan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa ingin pelayanan di kantor camat dipercepat, terutama dalam hal proses administratif. Tiga informan (Ri) (J) (Ro) menekankan betapa pentingnya menyelesaikan masalah yang mereka hadapi, seperti jaringan yang buruk dan pemadaman listrik yang sering. Diidentifikasi bahwa hambatan jaringan berpengaruh dalam memperlambat proses pelayanan di kantor camat dan mempersulit akses ke informasi. Sehingga menyebabkan kekhawatiran mengenai kendala teknis seperti jaringan yang buruk dapat memengaruhi reputasi dan kinerja kantor camat secara keseluruhan.

Berdasarkan pengamatan penulis, masih adanya petugas yang kurang ramah dalam memberikan arahan kepada masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan yang diminta sesuai SOP. Terlihat bahwa petugas berbicara kepada salah satu masyarakat dengan menggunakan nada tinggi. Sehingga hal tersebut menjadi penilaian yang kurang bagus bagi masyarakat lainnya.

c. Prinsip Non Partisan

Berdasarkan hasil wawancara bersama petugas kantor camat Batipuh (AH) (B) (R) (EP) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, menjadi tanggung jawab petugas administrasi kantor camat Batipuh. Untuk mencapai hal ini, kantor camat telah

menetapkan aturan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang mengajukan layanan administratif. Persyaratan ini mencakup dokumen-dokumen khusus, formulir aplikasi, dan informasi tambahan yang diperlukan untuk memastikan proses yang efektif untuk setiap permohonan. Penting untuk diingat bahwa petugas administrasi tidak dapat melayani orang-orang yang tidak memiliki persyaratan lengkap. Oleh karena itu, sebagai langkah pertama untuk mendapatkan layanan administratif yang diinginkan, masyarakat diharapkan untuk memahami dan memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan. Hal ini akan membantu seluruh aktivitas administratif di kantor camat Batipuh berjalan lancar dan akan mempercepat proses pengajuan. Persyaratan dapat dilihat dari gambar dibawah ini.

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR CAMAT BATIPUH	
Pelayanan Perijinan	
1. Pelayanan Perijinan	1. Sifat (sifat: cepat, efisien, akurat) 2. Ruang (lingkup: luas dan nyaman) 3. Melayani masyarakat: bebas persentase, bebas biaya, bebas biaya
2. Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan: maksimal 10 menit 2. Waktu pelayanan: maksimal 10 menit 3. Waktu pelayanan: maksimal 10 menit
3. Biaya Pelayanan	1. Biaya pelayanan: maksimal 10000 2. Biaya pelayanan: maksimal 10000 3. Biaya pelayanan: maksimal 10000
Pelayanan Lainnya	
1. Pelayanan Lainnya	1. Sifat (sifat: cepat, efisien, akurat) 2. Ruang (lingkup: luas dan nyaman) 3. Melayani masyarakat: bebas persentase, bebas biaya, bebas biaya
2. Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan: maksimal 10 menit 2. Waktu pelayanan: maksimal 10 menit 3. Waktu pelayanan: maksimal 10 menit
3. Biaya Pelayanan	1. Biaya pelayanan: maksimal 10000 2. Biaya pelayanan: maksimal 10000 3. Biaya pelayanan: maksimal 10000
STANDAR PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH KANTOR CAMAT BATIPUH GRATIS	

Gambar 4.6 Standar Pelayanan Kantor Camat Batipuh

Prosedur yang digunakan untuk mengajukan layanan administratif bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diminta. Sebagai contoh, masyarakat perlu melampirkan

fotokopi KK, kartu golongan darah untuk pembuatan KTP-Elektronik. Sebelum mengajukan permohonan, masyarakat harus memahami setiap detail persyaratan dengan jelas. Ketika petugas administrasi memiliki informasi yang akurat dan lengkap dari pihak masyarakat, mereka akan dapat memproses permohonan dengan cepat dan tepat.

Selain memenuhi persyaratan dokumen, petugas administrasi juga memperhatikan perilaku dan penampilan orang yang datang ke kantor camat. Penting untuk diingat bahwa kantor camat adalah lembaga pelayanan publik yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional. Oleh karena itu, petugas administrasi tidak akan melayani masyarakat yang menunjukkan sikap tidak pantas atau berpakaian tidak sopan. Perilaku kasar, penggunaan bahasa yang tidak sopan, atau sikap tidak kooperatif adalah beberapa contoh sikap yang tidak pantas. Sesuai dengan pernyataan camat Batipuh “Selaku seorang birokrat, kita tidak menerima masyarakat yang kurang syarat atau persyaratan yang tidak lengkap. Masyarakat yang secara attitude atau pakaian yang kurang sopan atau pakai celana hawai dan perempuan yang secara islam pakaiannya tidak sopan tidak kita layani.”

Agar proses layanan dapat berjalan lancar, masyarakat diharapkan berkomunikasi dengan petugas administrasi dengan hormat dan bekerja sama. Cara masyarakat berinteraksi dan berkomunikasi di kantor camat sangat mempengaruhi penerimaan petugas administrasi terhadap masyarakat. Seseorang harus berpakaian sopan saat menerima layanan administratif. Semua orang diharapkan mengikuti standar etika yang berlaku dan mengenakan pakaian yang sesuai. Pakaian yang rapi dan sopan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mencerminkan penghormatan terhadap lingkungan kantor

camat. Attitude dan penampilan yang baik sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif di kantor camat selain membantu petugas. Dengan mematuhi standar perilaku dan berpakaian sopan, masyarakat dapat meningkatkan citra dan reputasi kantor camat sebagai lembaga pelayanan publik. Berikut salah satu pelayanan yang terjadi di kantor camat Batipuh.



Gambar 4.7 Proses Pelayanan di Kantor Camat Batipuh

Meskipun tidak memiliki program resmi non-partisan, Kantor Camat Batipuh terus berupaya memberikan layanan yang menyeluruh dan memperhatikan kebutuhan masyarakat, terutama bagi disabilitas. Tidak adanya anggaran khusus dari pemerintah untuk merancang program pelayanan dalam aspek non-partisan adalah kendala utama. Untuk memberikan layanan terbaik, kantor camat tetap mengutamakan aksesibilitas bagi orang disabilitas. Salah satu tindakan konkret yang diambil oleh kantor camat Batipuh adalah membangun jalur khusus bagi masyarakat disabilitas. Jalur ini dibangun dengan tujuan utama untuk memfasilitasi akses masyarakat disabilitas ke seluruh rangkaian proses pelayanan yang disediakan oleh kantor camat.

Dengan adanya jalur ini, diharapkan masyarakat disabilitas dapat mengakses layanan tanpa hambatan fisik, sehingga mengurangi kemungkinan kesulitan atau ketidaknyamanan yang mungkin mereka hadapi. Berikut gambar jalur khusus masyarakat disabilitas.



Gambar 4.8 Khusus Jalur Masyarakat Disabilitas

Lebih dari sekadar menyediakan rute khusus, kantor camat Batipuh juga menerapkan kebijakan dimana petugas pelayanan memprioritaskan masyarakat disabilitas. Ini terlihat dalam setiap tahap proses pelayanan, di mana petugas berkomitmen untuk memberikan perhatian dan bantuan khusus yang dibutuhkan oleh masyarakat disabilitas. Metode ini berasal dari instruksi langsung dari tingkat kabupaten Tanah Datar dan merupakan bentuk tanggung jawab sosial. Meskipun tidak ada inisiatif resmi non-partisan, prinsip-prinsip keadilan dan keberlanjutan tetap menjadi dasar operasi kantor camat Batipuh. Tidak ada alasan keuangan yang menghentikan semangat untuk mengembangkan solusi baru dan memastikan bahwa setiap orang tidak akan terpinggirkan atau menghadapi kesulitan untuk mendapatkan layanan publik. Sesuai dengan pernyataan camat

Batipuh “Kami menyediakan disamping kanan itu jalur khusus disabilitas dan kami juga mendahulukan pelayanan bagi masyarakat disabilitas atau lumpuh dan lain-lainnya.”

Kantor camat Batipuh secara konsisten memberikan informasi kepada semua masyarakat. Transparansi penting dalam hal memberikan informasi kepada petugas. Transparansi adalah suatu prinsip yang dapat diterapkan dalam kehidupan nyata, bukan sekadar kata-kata. Dalam hal ini, staf Kantor Batipuh tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga melakukannya dengan cara yang jelas, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut pendapat yang diberikan oleh masyarakat yang diwawancarai, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui petugas yang bekerja di kantor camat Batipuh yang dianggap bersikap objektif dan tidak memihak. Semua informan setuju bahwa petugas di kantor camat Batipuh bersikap objektif menunjukkan bahwa pelayanan tidak dipengaruhi oleh pandangan politik, preferensi pribadi, atau diskriminasi. Ini adalah tujuan untuk menciptakan lingkungan di mana setiap masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama dan adil tanpa memandang latar belakang atau identitas mereka.

Semua informan dengan tegas menyatakan dalam laporan mereka bahwa petugas di kantor camat Batipuh dikenal sebagai orang yang sangat profesional dalam memberikan pelayanan. Dalam pekerjaan administratif sehari-hari, profesionalisme ini terlihat dalam interaksi mereka dengan masyarakat yang memiliki berbagai kebutuhan. Seseorang langsung disambut dengan suasana tenang dan teratur ketika mereka masuk ke kantor camat Batipuh. Tempat tunggu yang bersih dan nyaman menunjukkan perhatian yang diberikan kepada kenyamanan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar 4.9 Ruang Tunggu Kantor Camat Batipuh

Keyakinan bahwa setiap orang di kantor camat Batipuh merasa diperlakukan dengan sama ditunjukkan dalam setiap pernyataan dari hasil wawancara bersama masyarakat. Tidak ada pelayanan yang diberikan dengan cara yang berbeda, dan petugas di tempat tersebut menganggap setiap orang sama pentingnya. Dalam situasi ini, kesetaraan telah menjadi budaya di kantor camat Batipuh selain merupakan elemen formal dari kebijakan. Setiap petugas diberi instruksi untuk memperlakukan setiap orang dengan hormat tanpa memandang suku, status sosial, atau status ekonomi mereka.

Menurut semua informan, masalah yang mencolok adalah kurangnya pemahaman tentang proses penerimaan bantuan yang diawasi oleh kantor camat Batipuh. Karena masyarakat tidak tahu tentang mekanisme seleksi ini, ada pertanyaan dan keraguan tentang keadilan dan transparansi dalam penyediaan bantuan. Kantor camat Batipuh kurang jelas dalam menyampaikan informasi ini kepada masyarakat.

Menurut informasi yang dikumpulkan dari semua informan, tidak ada yang mengetahui tentang proses

pengambilan keputusan yang dilakukan oleh kantor camat Batipuh. Semua informan setuju bahwa masyarakat tidak tahu tentang proses pengambilan keputusan di kantor camat tersebut. Dalam situasi seperti ini, transparansi pemerintah lokal terkait dengan proses pengambilan keputusan sangat penting. Masyarakat dapat merasa terpinggirkan dari proses pengambilan keputusan jika informasi tentang proses tersebut tidak tersedia secara jelas. Oleh karena itu, kantor camat Batipuh harus mempertimbangkan untuk menjadi lebih transparan.

Menurut pendapat informan, masyarakat menemukan bahwa ada perbedaan pendapat yang mencolok tentang seberapa terbuka kantor camat Batipuh terhadap saran masyarakat tentang kebijakan dan pelayanan publik. Enam informan (T) (Ri) (Aa) (FH) (Ao) (Z) mengatakan bahwa kantor camat terbilang cukup terbuka untuk menerima masukan dan saran dari warga, terutama terkait kebijakan dan layanan yang diberikan. Namun, empat informan lainnya (S) (J) (Ro) (MA) menyatakan bahwa mereka tidak memahami atau tidak tahu tentang keterbukaan tersebut, yang menunjukkan bahwa ketidakjelasan atau kesenjangan komunikasi perlu dipertimbangkan lebih lanjut.

Semua informan mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui atau tidak merasakan adanya inisiatif konkret yang dilakukan oleh kantor camat Batipuh untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap keadilan dalam layanan publik. Pandangan dari semua informan menunjukkan bahwa terdapat tingkat ketidakpahaman dan kurangnya kesadaran terkait dengan keadilan dalam layanan publik. Sehingga masyarakat perlu penjelasan dari kantor camat Batipuh mengenai hal tersebut.

B. Pembahasan

Pemerintah kecamatan berfungsi sebagai ujung tombak pertama dalam memberikan layanan kepada masyarakat, seperti yang dilakukan oleh

pemerintah kecamatan Batipuh, yang selalu memberikan layanan publik kepada penduduk lokal. Pemerintah kecamatan juga menghadapi masalah dengan kondisi pelayanan yang kurang memuaskan saat melayani masyarakat. AG Subarsono membuat tiga dimensi kualitas pelayanan, yaitu efisiensi, responsif, dan non-partisan.

1. Prinsip Efisiensi dalam Pelaksanaan Administrasi di Kantor Camat Batipuh

Pelayanan publik bertujuan untuk mencapai hasil yang baik dengan sumber daya yang minimal, biaya yang rendah, dan tanpa pengelolaan sumber daya publik yang ekstensif. Hal ini meningkatkan efisiensi karyawan dan penyediaan layanan tanpa beban kerja yang berlebihan. Pelayanan publik menitikberatkan pada efisiensi dan penggunaan sumber daya secara efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa menimbulkan biaya yang berlebihan. Strategi ini melibatkan perencanaan yang cermat, implementasi yang efektif, dan pengelolaan yang tepat waktu.

Pelaksanaan pelayanan administrasi gratis di Kantor Camat Batipuh adalah bukti komitmen pemerintah daerah untuk menyediakan layanan yang mudah diakses bagi masyarakat. Standar administrasi memberikan panduan yang jelas kepada masyarakat tentang jenis layanan gratis yang dapat mereka peroleh. Pejabat di Kantor Camat Batipuh menjelaskan bahwa penerapan kebijakan tanpa biaya ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi. Kebijakan tanpa biaya memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi yang mereka butuhkan. Kantor Camat Batipuh melakukan upaya komunikasi aktif untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi kebijakan gratis. Kebijakan tanpa biaya tidak mengurangi kualitas layanan administrasi.

Peran kantor camat sebagai lembaga pelayanan publik dalam situasi ini sangat strategis. Mereka tidak hanya memimpin

pemerintahan lokal tetapi juga berkontribusi pada pembangunan masyarakat. Kantor camat membangun kepercayaan dan kredibilitas melalui keterlibatan aktif mereka dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, kantor camat Batipuh telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Mereka telah menciptakan lingkungan pelayanan yang handal dan responsif dengan menggabungkan standar kualitas yang tinggi, efisiensi waktu, dan manajemen risiko teknis.

Kantor camat Batipuh menunjukkan dedikasi yang luar biasa melalui satu petugas aktif dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat. Perannya sangat penting, dan pelayanan bergantung pada responsifitas dan profesionalismenya. Kepala Sesi Pelayanan Umum menjamin kesiapan layanan dan siap membantu ketika petugas administrasi tidak dapat hadir untuk memastikan layanan berjalan lancar.

Petugas administrasi ini bukan sekadar orang yang menangani tugas administratif; mereka adalah bagian penting dari penyediaan layanan publik. Kemampuan dia mengatasi berbagai situasi dengan responsif dan menciptakan lingkungan yang ramah dan efisien bagi setiap orang yang datang ke kantor camat Batipuh untuk meminta bantuan atau informasi adalah bukti dedikasinya. Sebagai pemimpin di bidang mereka, Kepala Sesi Pelayanan Umum sangat penting untuk menjaga kualitas dan ketersediaan layanan. Dia tidak hanya berfungsi sebagai pengganti ketika petugas administrasi tidak ada, tetapi juga berfungsi sebagai pengarah dan motivator profesionalisme. Kemampuan untuk mengelola situasi darurat dengan tenang dan memberikan panduan yang jelas kepada staf administrasi adalah bukti profesionalitasnya.

Kepala Sesi Pelayanan Umum tidak hanya penting untuk siap dalam situasi darurat, tetapi juga berfungsi sebagai pemimpin yang memberikan dukungan dan arahan. Dalam menjalankan tugasnya,

mereka menjadi contoh yang inspiratif bagi seluruh tim, mendorong mereka untuk mencapai standar tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Poin penting adalah responsifitas Kepala Sesi Pelayanan Umum terhadap kebutuhan masyarakat. Semua orang yang datang ke kantor camat memiliki pengalaman positif karena kemampuan mereka untuk memberikan bantuan atau informasi dengan efektif. Kepala sesi ini menciptakan lingkungan yang ramah, yang memperkuat hubungan antara pemerintah setempat dan masyarakat.

Selain itu, Kepala Sesi Pelayanan Umum juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan tetap beroperasi selama ketiadaan staf admin. Untuk memastikan bahwa setiap tugas administratif dapat dijalankan tanpa hambatan, koordinasi ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang prosedur standar operasional (SOP) dan prosedur kantor camat. Ini menunjukkan tanggung jawabnya untuk membantu kantor berjalan lancar.

Kepala Sesi Pelayanan Umum juga bertanggung jawab untuk memberikan arahan strategis kepada petugas administrasi sebagai pemimpin. Untuk mencapai tujuan bersama, tim dipandu oleh pemahaman yang mendalam tentang visi dan misi kantor camat. Arahan dan dukungan ini memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang mereka lakukan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Dalam keseluruhan, peran Kepala Sesi Pelayanan Umum tidak hanya terbatas pada operasional, tetapi juga pada kepemimpinan dan pengembangan tim. Dedikasinya terhadap perannya sebagai pemimpin dan pelayan masyarakat di kantor camat Batipuh membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan layanan masyarakat yang responsif.

Kantor camat Batipuh menetapkan standar pelayanan berkualitas tinggi. Kantor ini berkomitmen untuk memberikan

pelayanan yang optimal melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat. Proses pelayanan berlangsung cepat, memakan waktu sekitar lima belas menit untuk setiap layanan. Keberhasilan kantor camat Batipuh dalam mencapai target waktu yang singkat menunjukkan pentingnya standar kualitas ini. Kantor camat telah menerapkan praktik terbaik dan menjaga efisiensi tanpa mengorbankan kualitas selama proses pelayanan selama lima belas menit. Pencapaian ini menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan layanan masyarakat yang cepat dan berkualitas. Penting untuk dicatat bahwa pencapaian waktu yang singkat ini tidak semata-mata hasil dari kecepatan layanan, itu juga menunjukkan bahwa tidak ada kendala jaringan, pemadaman listrik, atau masalah teknis lainnya yang dapat menghambat proses layanan. Kantor camat Batipuh dengan hati-hati mencatat catatan khusus yang menunjukkan bahwa tidak ada gangguan teknis yang dapat menghambat proses layanan.

Kantor camat Batipuh memiliki kejelasan dan ketegasan dalam menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, yang tidak hanya menjamin kualitas layanan tetapi juga menciptakan lingkungan di mana setiap petugas dapat dengan yakin menjalankan tugasnya. Pencapaian waktu yang efisien ini sebagai tanda tanggung jawab terhadap masyarakat yang dilayani, bukan hanya sebagai pencapaian statistik. Kemampuan mereka untuk menyediakan layanan dalam batas waktu yang dapat diterima secara umum adalah bukti komitmen aktif kantor camat untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Komitmen terhadap ketidakberpihakan terhadap gangguan teknis menunjukkan kesiapan kantor camat Batipuh untuk menangani masalah yang mungkin muncul selama pelaksanaan layanan. Masyarakat dapat yakin bahwa proses pelayanan yang cepat adalah hasil dari perencanaan yang matang dan infrastruktur yang handal, bukan hanya nasib baik. Kantor camat Batipuh telah menjadi contoh

yang baik untuk lembaga lain dalam era di mana pelayanan publik menjadi prioritas utama. Kantor ini mendorong lembaga lain untuk menerapkan praktik terbaik yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan mereka. Salah satu langkah penting menuju pembangunan masyarakat yang responsif dan efisien adalah penerapan prosedur operasi standar (SOP) yang ketat dengan fokus pada penghapusan gangguan teknis.

Namun, banyak masalah terkait dengan kurangnya keterampilan petugas saat memulai proses layanan. Menurut Standar Prosedur Operasi (SOP), proses layanan seharusnya dimulai pada pukul 07.30 pagi. Namun kenyataannya, beberapa petugas melanggar jadwal dan memulai proses pada pukul 8 pagi, terkadang lebih telat dari yang dijadwalkan. Kinerja yang tidak konsisten ini dapat mengganggu efisiensi layanan. Waktu yang dijadwalkan pada pukul 07.30 pagi dibuat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memastikan setiap proses berjalan sesuai jadwal. Tetapi tindakan petugas yang tidak disiplin ini menyebabkan ketidakpastian dan ketidakseimbangan dalam jadwal.

Keterlambatan dalam proses layanan juga dapat mengganggu efisiensi internal dan membuat masyarakat tidak nyaman karena mereka mengandalkan layanan pada jam tertentu. Pelayanan yang tidak sesuai jadwal dapat berdampak pada reputasi kantor dan kepercayaan masyarakat. Sangat penting bagi manajemen dan petugas untuk berkomunikasi dengan jelas tentang masalah ini. Pelibatan aktif petugas dalam proses perbaikan dapat meningkatkan lingkungan kerja dan mendorong keterlibatan yang lebih besar dalam mematuhi jadwal.

Tampak juga ada beberapa petugas pelayan publik yang kurang memahami tugas mereka dalam memberikan informasi tentang proses administratif kepada masyarakat. Seharusnya, bagian penting dari tanggung jawab petugas pelayan publik adalah memberikan panduan dan informasi yang jelas tentang prosedur administratif. Sangat

penting bagi petugas untuk memahami setiap aspek administrasi yang terkait dengan pekerjaan mereka karena tidak memahami proses administrasi dapat menyebabkan banyak masalah, seperti kesalahan dalam memberikan informasi kepada masyarakat, keterlambatan dalam menangani dokumen, dan masalah lainnya yang dapat menghambat efisiensi layanan publik.

2. Prinsip Responsif dalam Pelaksanaan Administrasi di Kantor Camat Batipuh

Prinsip responsif dalam pelayanan publik mengacu pada peran aktif suatu organisasi dalam mengidentifikasi, menangani, dan menanggapi kebutuhan dalam masyarakat. Hal ini melibatkan penggunaan kebutuhan yang ada, memprioritaskan kebutuhan tersebut berdasarkan urgensi dan dampaknya, serta memastikan kebutuhan tersebut menjadi program yang efektif. Dengan memahami kebutuhan masyarakat, prinsip tanggung jawab menciptakan pekerjaan yang dapat dengan cepat beradaptasi terhadap perubahan sosial, ekonomi, dan lingkungan, menjadikannya relevan dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan masyarakat.

Memberikan kemudahan kepada masyarakat adalah tujuan utama dari layanan yang disediakan oleh kantor camat Batipuh. Untuk mencapai tujuan ini, kantor camat ini telah menetapkan berbagai strategi dan metode untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Menyediakan layanan pengaduan secara langsung kepada petugas administrasi adalah salah satu langkah utama yang diambil oleh kantor camat Batipuh. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan atau permintaan bantuan terkait layanan yang mereka terima. Dengan memberikan akses langsung kepada petugas administrasi, diharapkan proses penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.

Selain itu, kantor camat Batipuh menawarkan cara lain bagi orang-orang yang ingin menyampaikan keluhan atau saran mereka: kotak saran. Adanya kotak saran memungkinkan orang-orang yang sulit berkomunikasi dengan petugas memiliki pilihan lain. Kantor camat Batipuh berusaha memberikan akses cepat dan mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan masalah atau kebutuhan mereka melalui dua metode ini.

Kantor camat Batipuh, bagaimanapun, tidak berhenti di situ. Dalam upaya mereka untuk meningkatkan aksesibilitas, mereka juga menggunakan layanan pengaduan online. Masyarakat dapat dengan mudah menghubungi kantor camat untuk mengajukan pertanyaan atau melaporkan masalah yang mereka hadapi melalui berbagai alat seperti telepon kantor, WhatsApp, dan e-mail. Layanan pengaduan online ini memberi masyarakat fleksibilitas, terutama bagi mereka yang mungkin sulit untuk pergi langsung ke kantor camat. Kantor camat Batipuh telah membuat sistem yang mudah digunakan dan responsif untuk layanan pengaduan online. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa kendala teknis. Kantor camat Batipuh berharap dapat membangun jalur komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat dengan menggunakan platform-platform ini.

Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga menunjukkan bahwa kantor camat Batipuh berkomitmen untuk mendengarkan dan secara proaktif menanggapi kebutuhan masyarakat. Selain itu, keberadaan layanan pengaduan online menunjukkan bahwa kantor camat Batipuh terus mengikuti kemajuan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan mereka. Selain itu, layanan ini menunjukkan komitmen kantor camat Batipuh untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Mereka tidak hanya menawarkan layanan pengaduan konvensional, tetapi mereka juga melakukan inovasi dengan menambahkan alur pengaduan

yang lebih kontemporer. Kantor camat Batipuh berusaha menggunakan teknologi untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pengaduan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien.

Gambar kantor camat Batipuh menunjukkan alur pengaduan di daerah mereka. Gambar ini berfungsi sebagai panduan visual bagi masyarakat dan menunjukkan transparansi kantor camat dalam menjalankan fungsinya. Kantor camat Batipuh mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dan memahami mekanisme penanganan keluhan dengan menunjukkan secara terbuka proses pengaduan.

Meskipun demikian, komitmen kantor camat Batipuh terhadap pemanfaatan teknologi tidak berhenti pada proses pengaduan. Kantor camat Batipuh memulai inisiatif yang lebih lanjut dengan menyediakan layanan survei kepuasan masyarakat secara online. Melalui teknologi scan barcode, mereka memberikan masyarakat cara yang lebih mudah dan cepat untuk menilai kinerja mereka. Dengan melakukan proses ini secara online, Anda tidak perlu mengunjungi kantor camat secara langsung. Kantor camat Batipuh menggunakan survei kepuasan masyarakat untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat lebih dari sekadar melakukan evaluasi. Kantor camat Batipuh membangun saluran komunikasi dua arah yang dinamis yang memungkinkan masyarakat untuk menyuarakan pendapat mereka. Hal ini menciptakan lingkungan di mana pemerintah daerah dapat menanggapi kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan terus meningkatkan layanan mereka.

Teknologi scan barcode sangat penting untuk survei kepuasan masyarakat karena kenyamanan dan pengurangan hambatan waktu dan geografis. Kantor camat Batipuh memberikan kesempatan kepada semua lapisan masyarakat untuk berpartisipasi tanpa hambatan dengan memungkinkan masyarakat melakukan penilaian tanpa harus datang langsung ke kantor camat. Kantor camat Batipuh menunjukkan

kepuasan masyarakat melalui scan barcode. Ini memberikan gambaran lebih baik tentang inovasi ini. Dengan kode ini, masyarakat dapat berkontribusi untuk meningkatkan pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan umpan balik mereka dengan memindai kode bar, berpartisipasi dalam upaya kolektif untuk membangun pemerintahan yang lebih responsif dan terlibat.

Tampaknya masih ada petugas yang belum sepenuhnya menunjukkan sikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fenomena ini dapat dilihat dari perilaku beberapa petugas yang cenderung menggunakan nada tinggi ketika memberikan arahan kepada masyarakat yang mungkin lalai memenuhi persyaratan proses pelayanan. Petugas yang tidak ramah dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketegangan di antara masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang menyenangkan. Sikap tidak ramah juga dapat mengganggu hubungan antara petugas dan warga yang seharusnya berjalan baik.

Selain itu, nada tinggi yang digunakan untuk memberikan arahan dapat dianggap sebagai cara komunikasi yang tidak efektif dan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang diharapkan. Jika informasi diberikan dengan cara yang tidak sopan, itu dapat menyebabkan ketidakpuasan di masyarakat dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan. Pelayanan publik akan menjadi lebih ramah, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat jika dilakukan perbaikan yang konkret dan berkelanjutan. Untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan positif antara instansi dan masyarakat, petugas pelayanan publik harus menunjukkan sikap profesionalisme dan keramahan.

3. Prinsip Non Partisan dalam Pelaksanaan Administrasi di Kantor Camat Batipuh

Prinsip non-partisan dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan sistem yang memaksimalkan efektivitas pelayanan tanpa

mempertimbangkan faktor-faktor seperti sosial, ekonomi, budaya, atau variabel lainnya. Prinsip ini menekankan agar setiap orang melakukan tindakan yang sama dan benar, apapun latar belakangnya, sehingga memungkinkan pelayanan publik transparan dan bebas dari bias politik. Dengan mengedepankan keadilan dan kesetaraan, prinsip non-partisan menjadi landasan yang kuat bagi integritas pelayanan publik.

Petugas administrasi kantor camat Batipuh bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan masyarakat yang berkualitas tinggi selama operasinya. Untuk mencapai tujuan tersebut, kantor camat telah menetapkan beberapa peraturan yang harus dipatuhi oleh warga yang ingin mengajukan layanan administratif. Persyaratan mencakup banyak hal, mulai dari dokumen khusus hingga formulir yang harus diisi dengan benar. Selain itu, terdapat informasi tambahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa setiap permohonan yang diterima diproses dengan benar. Petugas administrasi, mengingat pentingnya kelengkapan persyaratan, menegaskan bahwa layanan tidak dapat diberikan kepada individu yang tidak memenuhi semua ketentuan yang telah ditetapkan.

Penting untuk diingat bahwa kerja sama penuh dari masyarakat diperlukan untuk setiap permohonan administratif yang dilakukan oleh kantor camat Batipuh. Karena itu, masyarakat diharapkan untuk memahami dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan oleh kantor camat sebagai langkah awal untuk mendapatkan layanan yang diinginkan. Ini tidak hanya menjadi kewajiban tetapi juga membantu memastikan bahwa seluruh aktivitas administratif di kantor camat berjalan dengan lancar. Kantor camat berusaha menciptakan proses pengajuan yang sistematis dan efektif dengan menetapkan persyaratan. Dokumen khusus yang diminta merupakan bagian penting dari proses evaluasi dan verifikasi dan bukan hanya formalitas.

Proses pengajuan yang efektif menguntungkan kantor camat dan komunitas yang mengajukan permohonan. Dengan persyaratan yang jelas, petugas administrasi dapat lebih efisien mengecek dan mengolah dokumen. Ini menghasilkan respons yang lebih cepat dan tepat untuk setiap permohonan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Menurut petugas administrasi, kelengkapan persyaratan bukanlah hambatan untuk mendapatkan pelayanan administratif yang diinginkan. Karena itu, masyarakat diharapkan untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan sebagai langkah pencegahan. Dengan demikian, mereka dapat mempersiapkan semua dokumen dan informasi yang diperlukan untuk memastikan proses pengajuan berjalan lancar.

Kantor camat Batipuh juga memberikan penyuluhan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kelengkapan persyaratan. Informasi yang diberikan mencakup penjelasan lengkap tentang dokumen yang diperlukan, langkah-langkah yang harus diambil untuk mengajukan dokumen, dan keuntungan dari mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, untuk memberikan layanan administratif yang baik, petugas administrasi dan masyarakat harus bekerja sama. Sebagai langkah awal untuk mendapatkan layanan yang diinginkan, pemohon harus memenuhi persyaratan. Dengan memahami dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan, masyarakat dapat membantu seluruh aktivitas administratif di kantor camat Batipuh berjalan lancar.

Petugas administrasi kantor camat memperhatikan persyaratan dokumen selain perilaku dan penampilan setiap orang yang datang ke kantor. Karena kantor camat adalah lembaga pelayanan publik, komitmen untuk memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional menjadi dasar dalam setiap interaksi mereka dengan masyarakat. Penting untuk diingat bahwa perspektif dan cara orang

bertindak membentuk layanan publik. Jika seseorang bertindak tidak sopan atau berpakaian tidak sopan, petugas administrasi tidak boleh melayani mereka. Sangat penting untuk membuat kantor camat bersih, aman, dan profesional.

Masyarakat diharapkan berkomunikasi dengan petugas administrasi dengan hormat dan bekerja sama agar proses layanan dapat berjalan lancar dan efektif. Cara masyarakat berinteraksi di kantor camat memengaruhi bagaimana petugas administrasi menerima masyarakat. Atmosfer positif yang mendukung penyelenggaraan layanan publik yang baik diciptakan oleh interaksi yang berlandaskan pada saling hormat dan kerja sama. Sangat penting untuk berpakaian sopan saat menerima layanan administratif. Semua orang diharapkan untuk mematuhi peraturan etika yang berlaku dan mengenakan pakaian yang sesuai dengan lingkungan kantor camat. Pakaian yang rapi dan sopan bukan hanya menunjukkan rasa hormat terhadap proses administratif, tetapi juga menciptakan lingkungan tempat kerja yang nyaman. Ini menunjukkan bahwa kantor camat menghargai lingkungannya karena merupakan lembaga yang berkomitmen pada kualitas pelayanan.

Attitude dan penampilan yang baik bukan hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga membantu staf administrasi melakukan pekerjaan mereka dengan lebih efisien. Suasana kerja yang positif menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan meninggalkan kesan baik di tempat kerja. Oleh karena itu, bukan hanya menjadi kewajiban untuk mematuhi standar perilaku dan berpakaian sopan, tetapi juga untuk membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif di kantor camat. Sebagai mitra dalam pelayanan publik, masyarakat sangat memengaruhi citra dan reputasi kantor camat. Mereka dapat berkontribusi secara positif pada kesuksesan dan kredibilitas organisasi dengan memahami dan mematuhi standar perilaku serta berpakaian sopan. Penekanan pada

prinsip-prinsip ini bukan hanya sebagai aturan resmi, tetapi sebagai bagian dari upaya bersama untuk membuat pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan bermartabat.

Meskipun tidak memiliki program resmi non-partisan, Kantor Camat Batipuh terus berupaya memberikan layanan yang menyeluruh dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, terutama dengan memperhatikan pelayanan untuk orang dengan disabilitas. Kantor Camat terus mengambil tindakan proaktif untuk memastikan layanannya dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, meskipun menghadapi kendala utama tidak adanya anggaran khusus dari pemerintah untuk membangun program pelayanan non-partisan. Untuk mengatasi keterbatasan anggaran, Kantor Camat Batipuh telah membangun jalur khusus bagi masyarakat disabilitas. Tujuan dari membangun jalur khusus ini adalah untuk mengurangi hambatan fisik dan menciptakan lingkungan pelayanan yang ramah dan mendukung bagi individu dengan disabilitas.

Kantor camat mengakui bahwa orang-orang dengan disabilitas dapat menghadapi kesulitan atau ketidaknyamanan dalam mengakses layanan yang seharusnya mereka terima, menunjukkan pentingnya inklusi dalam pelayanan publik. Kantor camat Batipuh membuat jalur khusus untuk mengatasi masalah dan memberikan solusi yang berkelanjutan bagi masyarakat disabilitas. Langkah-langkah proaktif ini menunjukkan komitmen kantor camat untuk melindungi hak-hak dasar setiap orang, termasuk hak-hak orang disabilitas. Aksesibilitas tidak hanya tentang membuatnya mudah bergerak, tetapi juga tentang membuat lingkungan yang menghormati dan mendukung keberagaman masyarakat. Dalam situasi ini, jalur khusus berfungsi sebagai representasi dari nilai-nilai menyeluruh yang dikedepankan oleh kantor camat Batipuh selain sebagai solusi teknis.

Dengan adanya jalur khusus ini, masyarakat disabilitas di Batipuh diharapkan dapat memperoleh layanan tanpa hambatan fisik

yang mungkin mereka temui di tempat lain. Memenuhi kebutuhan sehari-hari bukan satu-satunya masalahnya, itu juga berarti menghormati hak setiap orang untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Jalur khusus ini menunjukkan komitmen kantor camat untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan menyeluruh bagi setiap warga.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip efisiensi yang dikemukakan oleh AG. Subarsono belum diterapkan dengan baik oleh kantor Camat Batipuh. Dapat terlihat dari keterlambatan petugas dalam memulai proses layanan dan kurangnya pemahaman petugas dalam memberikan informasi administrasi kepada masyarakat. Namun, pelayanan sudah sesuai standar waktu yang ditetapkan dengan menyediakan satu orang petugas admin yang aktif dan tidak ada biaya dalam melaksanakan proses pelayanan. Dalam prinsip responsif juga masih belum terwujud dengan baik terlihat dari kurang ramahnya petugas dalam memberikan arahan kepada masyarakat dengan menggunakan nada tinggi dalam penyampaianya. Namun, kantor camat Batipuh berupaya untuk memberikan layanan yang memadai, hal ini terlihat dari kotak saran yang disediakan oleh kantor camat sebagai wadah masukan, kritik dan aspirasi masyarakat. Dan kantor camat Batipuh juga terbuka bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan secara langsung maupun melalui media sosial. Berdasarkan prinsip non-partisan, Kantor camat Batipuh telah memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari petugas admin yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memenuhi syarat dan sopan dalam berpakaian serta mempunyai sikap yang baik. Kantor Camat Batipuh juga berupaya menyediakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas agar lebih mudah dan nyaman bagi penyandang disabilitas dalam memberikan layanan. Namun dalam pelaksanaannya, kantor kecamatan juga mengalami kendala yaitu listrik padam secara tiba-tiba dan jaringan yang buruk.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada temuan penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan publik di kecamatan Batipuh, dapat disimpulkan bahwa prinsip efisiensi yang dikemukakan oleh AG. Subarsono, tampak belum terwujud dengan baik yaitu keterlambatan petugas dalam memulai proses layanan dan kurangnya pemahaman petugas dalam memberikan informasi administrasi kepada masyarakat. Namun, proses pelayanan sudah sesuai standar waktu yang terdapat dalam SOP. Kantor ini juga menyediakan satu orang petugas admin aktif, serta tanpa membebankan biaya kepada masyarakat. Dalam prinsip responsif juga masih belum terwujud dengan baik yaitu kurang ramahnya petugas dalam memberikan arahan kepada masyarakat dengan menggunakan nada tinggi dalam penyampaianannya. Namun, kantor camat Batipuh memberikan layanan yang memadai, seperti ditunjukkan oleh keberadaan kotak saran yang digunakan untuk menerima kritik, saran, dan aspirasi masyarakat. Selain itu, kantor ini juga menerima pengaduan melalui media sosial, menunjukkan bahwa mereka ingin mendengarkan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang adil kepada masyarakat menunjukkan prinsip non-partisan. Petugas administrasi memberikan layanan dengan memperhatikan syarat, berpakaian sopan, dan bersikap baik. Komitmen Kantor Camat Batipuh terhadap inklusi ditunjukkan dengan upaya mereka untuk menyediakan jalur khusus bagi penyandang disabilitas. Namun, hambatan seperti pemadaman listrik tiba-tiba dan jaringan yang buruk tidak akan menghentikan pelaksanaan prinsip-prinsip ini. Meskipun menghadapi masalah ini, Kantor Kecamatan Batipuh telah mengambil tindakan nyata untuk memberikan layanan yang menyeluruh, yang menunjukkan komitmen mereka untuk terus meningkatkan kualitas layanan.

B. Saran

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi akademik untuk jurusan Pemikiran Politik Islam. Masukan yang dapat diberikan oleh peneliti kepada subjek penelitian ini adalah:

1. Dalam kasus arus listrik padam, kantor camat Batipuh diharapkan dapat menyediakan alternatif lain.
2. Diharapkan kantor camat Batipuh dapat menawarkan alternatif lain dalam kasus jaringan yang buruk.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abidin, Z. 2017. Penafsiran Ayat-Ayat Amanah Dalam Al-Quran. *Jurnal Syhadah* 5(2)
- Along, A. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 6(1)
- Auliyaa, P. 2021. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Ogan Lopian. *Jurnal Kinerja* 18(4): 504
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Batipuh Dalam Angka*. BPS Tanah Datar. Tanah Datar
- Bungin, B. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo
- Dwiyanto, A. D. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Dwiyanto, A. 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hilda, N. 2014. Strategi Inovasi Layanan Pertanahan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Skripsi Thesis*. Universitas Airlangga. Surabaya
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPAN). 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik No 63*. KemenPAN. Jakarta
- Mahsyar, A. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(2)
- Maryam, N. S. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* 6(1): 8-9
- Mokoginta, C., I. L. Dua, dan J. Rumerung. 2023. Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran* 5(1)
- Nurlia. 2019. Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi/Harapan dengan Hasil Kerja). *Meraja Journal* 2(2): 59
- Nuriyanto. 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi* 11(3): 432

- Pananrangi, M. 2019. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Meraja Journal* 2(2): 122
- Peraturan Pemerintah (PP). 2012. *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* No. 96. KemenPAN-RB. Jakarta
- Pusat Kesehatan Hewan. 2015. *Profil Puskesmas Sumbar 2015*. Puskesmas. Sumatera Barat
- Rahman, D. 2022. Kualitas Pelayanan Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 6(1)
- Rinaldi, R. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik* 2(1)
- Riduwan. 2018. *Pengantar Statistika Sosial*. Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta
- Rustanto, B. 2015. *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*. Cetakan Pertama. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rozadin, D. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Primer Koperasi Kartika Yuddha Mandiri Pussenif TNI AD. *Jurnal Ilmu Administrasi* 11(1)
- Setijaningrum, E. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo
- Sitorus, M. 2009. Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai). *Jurnal Borneo Administrator* 5(1)
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Keduabelas. Bandung: Alfabeta
- Sutanto, J. E. 2009. Metode Penilaian Konsumen dan Dimensi Kualitas Jasa Berpengaruh Terhadap Revenue Growth (Studi Kasus Pada Perusahaan Industri Jasa). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi X Surabaya. Institut Teknologi Sepuluh Nopember*: 53
- Tamami, A. I. 2020. Kualitas Pelayanan di Sektor Publik dengan Perspektif NPS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 6(1)
- Tangngareng, T., Zulfahmi., dan F. M. Al-Anshary. 2021. Kepemimpinan Hadis Nabi SAW. *Jurnal Ilyaussunna* 1(1)

**L
A
M
P
I
R
A
N**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS BATANGKAR
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sudirman No. 137 Lima Kaum Batangkar Telp. (0752) 71150

Website : www.uinmybatangkar.ac.id e-mail : info@uinmybatangkar.ac.id

Nomor : B-312.c/Un.25/L.I/TL.00/05/2023

23 Juni 2023

Sifat : Biasa

Lamp : 1 Rangkap

Perihal: **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Camat Batipuh

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Dengan hormat,

Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu/Sdr bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama/NIM : Kukuh Nusantara Haji / 1830307009
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi/ 10/02/1997
Kartu Identitas : 1305031002970002
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Program Studi : Pemikiran Politik Islam
Alamat : Korong Kabun Kelurahan Sunua, Kecamatan Nan Sabaris

akan melakukan pengumpulan data untuk proses penulisan laporan hasil penelitiannya sebagai berikut:

Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar
Lokasi : Kantor Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar
Waktu : 23 Juni 2023 s.d 23 Agustus 2023
Dosen Pembimbing 1 : Mhd Alfahjri Sukri, M.IP
Dosen Pembimbing 2 :

untuk itu, diharapkan kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Ketua,

Dr. M. Haviz, M.Si.

Tembusan

1. Rektor UIN Mahmud Yunus Batangkar (sebagai Laporan)
2. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (sebagai Laporan)



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH DATAR KECAMATAN BATIPUH

JL. TUAN GADANG BATIPUAH TELP. (0752) 7490280 KODE POS : 27265

Nomor : 400-3 / 428 / Set-2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Batipuh Ateh, 14 Desember 2023

Kepada :
Yth. Ketua Lembaga Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat
UIN Mahmud Yunus Batusangkar

Di :
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan permohonan izin pengambilan data untuk tugas penelitian mahasiswa Bapak/Ibu, dengan keterangan:

Nama : Kuku Nusantara Haji
NIM : 1830307009
Jurusan : Pemikiran Politik Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Melalui surat ini kami beritahukan bahwa yang bersangkutan telah diizinkan untuk mengambil data pada Kantor Camat Batipuh dengan judul penelitian "**Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar**".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.



**Foto Wawancara Bersama
Camat Batipuh**



**Foto Wawancara Bersama
Sekretaris Camat Batipuh**



**Foto Wawancara Bersama
Kepala Sesi Pelayanan Umum
Camat Batipuh**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 1**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 2**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 3**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 4**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 5**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 6**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 7**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 8**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 9**



**Foto Wawancara Bersama
Informan 10**



HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Abdi Hardifala

Jabatan : Camat

Tanggal Wawancara : 27 November 2023

P	Apa saja program dalam peningkatan kualitas pelayanan di kantor camat Batipuh?
J	“Ada beberapa bentuk program seperti penyampaian SOP serta syarat administrasi seperti yang terpajang di kantor camat. serta arahan kepada petugas admin sesuai dengan SOP yang berlaku agar terciptanya pelayanan yang prima.”
P	Apakah ada aplikasi pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan di kantor camat Batipuh?
J	“Adanya aplikasi pendukung dalam memberikan informasi mengenai pengurusan seperti KTP atau KK yaitu melalui pesan WA.”
P	Bagaimana alur penerimaan aspirasi dari masyarakat?
J	“Secara spesifik tidak adanya link pengaduan, cuman adanya scand barcode, FB dan kotak saran dan juga kami menerima pengaduan secara langsung.”
P	Bagaimana cara kantor camat Batipuh dalam mengelola pengaduan dari masyarakat?
J	“Jika adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kantor camat , maka masukan tersebut akan dijadikan catatan dan berkemungkinan menjadi program di tahun depan.”

P	Apakah ada program atau aturan tertulis tentang perbedaan layanan?
J	“Adanya pelayanan disabilitas yaitu jalur khusus disabilitas. Dan kami mengutamakan masyarakat disabilitas untuk melakukan pelayanan terlebih dahulu. Hal itu juga sesuai dengan instruksi dari kabupaten tanah datar agar memprioritaskan masyarakat yang berkebutuhan khusus.”

Nama Informan : Baharuddin

Jabatan : Sekretaris Camat

Tanggal Wawancara : 24 Oktober 2023

P	Bagaimana kualitas pelayanan prinsip efisiensi di kantor camat Batipuah?
J	“Kita sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan yang terstruktur dan sesuai dengan SOP di kantor ini. Kami juga menekankan kepada petugas implementasi SOP kantor camat ini berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.”
P	Bagaimana upaya kantor camat Batipuh dalam menerima pengaduan dari masyarakat?
J	“Dalam melakukan pengaduan kami menawarkan tiga jalur pengaduan. Masyarakat dapat melakukan pengaduan langsung kepada petugas, atau melalui kotak saran dan juga melalui media sosial.”
P	Bagaimana kualitas pelayanan prinsip non partisan di kantor camat Batipuh?
	“Kami tidak membedakan dalam memberikan pelayanan di kantor ini. Selagi persyaratannya lengkap maka akan dilayani sesuai

J	dengan SOP.”
----------	--------------

Nama Informan : Rinni

Jabatan : Kepala Sesi Pelayanan Umum

Tanggal Wawancara : 27 November 2023

P	Apa saja program dalam peningkatan kualitas pelayanan di kantor camat Batipuah?
J	“Ternyata tidak adanya bentuk program dan anggaran pelayanan.”
P	Apakah ada aplikasi pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan di kantor camat Batipuh?
J	“Adanya aplikasi yang membantu percetakan atau rekap ktp langsung dari CAPIL yang disebut SIAK.”
P	Bagaimana alur penerimaan aspirasi dari masyarakat?
J	“Belum adanya laporan pengaduan dari masyarakat. Namun pengaduan dapat di sampaikan melalui dua cara yaitu pengaduan langsung dan media.”
P	Bagaimana cara kantor camat Batipuh dalam mengelola pengaduan dari masyarakat?
J	“Pengaduan yang diterima oleh petugas langsung disampaikan ke atasan dan di tindak lanjuti.”

P	Apakah ada program atau aturan tertulis tentang perbedaan layanan?
J	“Adanya pelayanan disabilitas tapi bentuk program resminya tidak ada, namun faktor pendukung bagi pelayanan disabilitas disediakan oleh kantor camata yaitu berupa jalur khusus disabilitas.”

Nama Informan : Ezzy Primananda

Jabatan : Petugas Administrasi

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2023

P	Bagaimana kualitas pelayanan prinsip efisiensi di kantor camat Batipuah?
J	“Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP yang berlaku.”
P	Bagaimana upaya kantor camat Batipuh dalam menerima pengaduan dari masyarakat?
J	“Kami menyediakan tiga media untuk melakukan pengaduan yaitu pengaduan secara langsung kepada petugas, atau kotak saran dan juga melalui media seperti E-mail, telpon kantor dan WA.”
P	Bagaimana kualitas pelayanan prinsip non partisan di kantor camat Batipuh?
J	“Kami menerapkan aturan kelengkapan persyaratan dalam melakukan pelayanan, jika tidak memenuhi tidak akan dilayani. Begitu juga dengan masyarakat yang berpakaian tidak sopan atau memiliki attitude yang tidak baik juga tidak akan dilayani.”

Informan 1

Nama Informan : Sapriadi

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban: pelayanannya efisien</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p> <p>Jawaban: cukup cepat</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p> <p>Jawaban: tidak ada masih di perlakukan sama</p>
<p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: cukup bagus dan memudahkan dalam</p>	<p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: cukup cepat</p>	<p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: iya professional</p>

<p>pelayanan</p> <p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban: ada, seperti pengurusan ktp sudah bisa dilakukan di kecamatan tanpa harus ke capil</p> <p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: bagus, secara komunikasi lebih mudah</p> <p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap</p>	<p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: cukup ramah</p> <p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: cukup cepat</p>	<p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapinya?</p> <p>Jawaban: tidak ada</p> <p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: kurang tau mengenai data proses</p>
---	--	---

<p>pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p> <p>Jawaban: baik dan sudah memenuhi harapan</p>	<p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: belum pernah</p>	<p>penerimaan batuan</p> <p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p> <p>Jawaban: ada cuman kurang tau mekanismenya seperti apa</p>
<p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban: cukup bagus</p>	<p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: cukup bagus</p>	<p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>
	<p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat</p>	

	<p>diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: ada dan langsung di arahkan</p> <p>8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?</p> <p>Jawaban: selalu ada</p> <p>9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?</p> <p>Jawaban: ada cukup baik</p>	<p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: tidak ada</p>
--	---	---

	<p>10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?</p> <p>Jawaban: membantu perubahan</p> <p>11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?</p> <p>Jawaban: cukup tanggap</p> <p>12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?</p> <p>Jawaban: belum ada</p>	
--	---	--

	<p>13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?</p> <p>Jawaban: dengan cara tidak mempersulit proses administrasi</p>	
--	---	--

Informan 2

Nama Informan : Titin

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban:</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p> <p>Jawaban: cepat, langsung di respon</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p> <p>Jawaban: tidak ada</p>

<p>pelayanannya bagus dan efisien</p> <p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: bagus dan lebih efisien</p> <p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban: tidak tau kalau ada inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan pelayanan</p>	<p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: cepat dan langsung di respon</p> <p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: ramah dan langsung di respon</p>	<p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: iya professional</p> <p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapi?</p> <p>Jawaban: tidak pernah</p> <p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh</p>
--	--	---

<p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: cukup</p>	<p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: cepat</p>	<p>memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>
<p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p> <p>Jawaban: baik dan sudah memenuhi harapan</p>	<p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: selama ini belum ada</p>	<p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>
<p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p>	<p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait pelayanan publik?</p>	<p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p> <p>Jawaban:</p>

<p>Jawaban: baik, tidak perlu di tingkatkan</p>	<p>Jawaban: di jawab oleh petugas secara individu</p> <p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: ada</p> <p>8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?</p> <p>Jawaban: ada sepanjang waktu dengan tiga petugas admitrasi di loket</p>	<p>cukup terbuka</p> <p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: belum ada</p>
---	--	--

9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?

Jawaban:

ada layanan kotak saran

10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?

Jawaban:

meningkatkan respon

11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?

Jawaban:

	<p>cukup cepat dan terarah</p> <p>12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?</p> <p>Jawaban: tidak ada</p> <p>13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?</p> <p>Jawaban: cukup respon dan tidak ada saran</p>	
--	---	--

Informan 3

Nama Informan : Riski

Tanggal Wawancara : 25 Juli 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban: efisien dan mudah di pahami</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p> <p>Jawaban: responnya termasuk cepat</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p> <p>Jawaban: tidak memihak</p>
<p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: bagus dan lebih efisien</p>	<p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: petugas merespon dengan cepat</p>	<p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: masih normal</p>

<p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban: ada cuman belum terlihat peningkatan</p>	<p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: petugas bersikap ramah saat melayani masyarakat</p>	<p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapi?</p> <p>Jawaban: tidak pernah</p>
<p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: asik dan baik</p>	<p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: kecepatannya cukup baik</p>	<p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: mungkin ada proses seleksi cuman masyarakat kurang mengetahui prosedurnya</p>
<p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat</p>	<p>5. Apakah Anda pernah mengalami</p>	<p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk</p>

<p>Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p> <p>Jawaban: lumayan</p>	<p>keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: belum pernah</p>	<p>mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p> <p>Jawaban: tidak ada</p>
<p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban: kalau bisa ada peningkatan akses cukup baik</p>	<p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: petugasnya memberikan informasi dengan cukup jelas</p> <p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat</p>	<p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: terbuka dan langsung menerima</p> <p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p>

	<p>diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: petugas memberikan pelayanan yang cukup baik dengan memberikan akses lain agar masyarakat tidak menunggu</p> <p>8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?</p> <p>Jawaban: petugas siap melayani</p> <p>9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?</p> <p>Jawaban:</p>	<p>Jawaban: mungkin ada cuman belum terlihat</p>
--	--	--

	<p>ada bisa di lakukan secara langsung pengaduannya</p> <p>10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?</p> <p>Jawaban: cukup membantu</p> <p>11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?</p> <p>Jawaban: di arahkan saja kalau kemungkinan staf tidak bisa melayani</p> <p>12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman</p>	
--	---	--

	<p>Anda sebagai masyarakat?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p> <p>13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?</p> <p>Jawaban: perlu ditingkatkan dalam bidang teknis dan jaringan</p>	
--	---	--

Informan 4

Nama Informan : Jasri

Tanggal Wawancara : 26 Juli 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p>

<p>yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban: bagus dan efisien serta cepat sasaran</p> <p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: iya memudahkan</p> <p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban:</p>	<p>Jawaban: cepat</p> <p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: cepat</p> <p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: ramah</p>	<p>Jawaban: tidak memihak</p> <p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: sama</p> <p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapi?</p> <p>Jawaban: tidak pernah</p>
--	--	--

<p>gak tau</p> <p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: baik</p> <p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p> <p>Jawaban: puas</p> <p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk</p>	<p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: cepat</p> <p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: tidak pernah</p> <p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas</p>	<p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p> <p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p> <p>Jawaban: tidak tau ada program</p> <p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p>
---	--	--

<p>meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban: layanan bagus cukup</p>	<p>terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: cukup baik</p> <p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: ada</p> <p>8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?</p> <p>Jawaban: ada selalu ada</p>	<p>Jawaban: gak tau gak pernah terlihat juga</p> <p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>
---	--	--

9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?

Jawaban:

ada kotak saran

10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?

Jawaban:

cukup meningkat

11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?

Jawaban:

	<p>di usahakan dan di arahkan</p> <p>12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?</p> <p>Jawaban: dak tau</p> <p>13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?</p> <p>Jawaban: perlu ditingkatkan dalam bidang teknis dan jaringan</p>	
--	---	--

Informan 5

Nama Informan : Anisa

Tanggal Wawancara : 26 Juli 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban: baik dan efisien</p> <p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: efisien</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p> <p>Jawaban: cepat</p> <p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: cepat</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p> <p>Jawaban: tidak ada</p> <p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: professional</p>

<p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban: ada</p>	<p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: ramah</p>	<p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapi?</p> <p>Jawaban: gak ada</p>
<p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: membantu</p>	<p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: cepat</p>	<p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: gak tau</p>
<p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p>	<p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana</p>	<p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p>

<p>Jawaban: memenuhi harapan</p> <p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban: gak ada</p>	<p>masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: belum pernah</p> <p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: cukup baik</p> <p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>	<p>Jawaban: mungkin ada</p> <p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: terbuka</p> <p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: ada tapi kurang tau</p>
--	---	---

8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?

Jawaban:

selalu ada

9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?

Jawaban:

ada

10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?

Jawaban:

meningkat

11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?

Jawaban:
cukup baik

12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?

Jawaban:
belum tau

13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?

	Jawaban: baik karna pernah dilayani	
--	--	--

Informan 6

Nama Informan : Fadli Hakimi

Tanggal Wawancara : 27 Juli 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban: biasa saja</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p> <p>Jawaban: standar</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p> <p>Jawaban: objektif</p>
<p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu</p>	<p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p>	<p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p>

<p>meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: mudah</p> <p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban: ada</p> <p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: terbuka dan baik</p>	<p>Jawaban: cukup</p> <p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: lumayan ramah</p> <p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: normal</p>	<p>Jawaban: iya</p> <p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapi?</p> <p>Jawaban: gak ada</p> <p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: gak tau</p> <p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam</p>
---	---	---

<p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p> <p>Jawaban: cukup</p>	<p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: belum pernah</p>	<p>proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p> <p>Jawaban: gak ada</p>
<p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban: cukup bagus</p>	<p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: kurang akurat</p>	<p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: semi terbuka</p>
	<p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat diberikan akses mudah ke informasi dan</p>	<p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p>

	<p>petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: upaya kurang signifikan</p> <p>8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?</p> <p>Jawaban: selalu ada</p> <p>9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?</p> <p>Jawaban: ada</p> <p>10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi</p>	<p>Jawaban: tidak ada</p>
--	---	-------------------------------

informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?

Jawaban:

belum berdampak

11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?

Jawaban:

standar

12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?

Jawaban:

tidak tau

	<p>13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?</p> <p>Jawaban: layanan bagus cuman peningkatan jaringan lebih di perbaiki lagi</p>	
--	---	--

Informan 7

Nama Informan : Roni

Tanggal Wawancara : 28 Juli 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban:</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p> <p>Jawaban: cukup responsif</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p> <p>Jawaban: objektif</p>

<p>lumayan baik tapi lebih di tingkatkan kualitas pekerjaan</p> <p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: cukup meningkat</p> <p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban: ada</p> <p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor</p>	<p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: lumayan cepat</p> <p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: kadang baik kadang gak</p> <p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau</p>	<p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: profesional</p> <p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapi?</p> <p>Jawaban: tidak pernah</p> <p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan</p>
---	---	--

<p>camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: ya mendukung</p>	<p>layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: lumayan cepat</p>	<p>penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>
<p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p> <p>Jawaban: puas</p>	<p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: gak ada</p>	<p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p> <p>Jawaban: gak ada cuman kotak suara biasa aja</p>
<p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban:</p>	<p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban:</p>	<p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>

<p>cukup baik</p>	<p>cukup baik</p> <p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: ada tapi tidak di jelaskan</p> <p>8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?</p> <p>Jawaban: baik</p> <p>9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan</p>	<p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: tidak ada</p>
-------------------	---	---

	<p>apakah responsnya memuaskan?</p> <p>Jawaban: ada cuman gak tau prosesnya</p> <p>10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?</p> <p>Jawaban: ada peningkatan</p> <p>11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?</p> <p>Jawaban: baik</p> <p>12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di</p>	
--	---	--

	<p>kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?</p> <p>Jawaban: no gak ada contoh</p> <p>13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?</p> <p>Jawaban: perlu adanya solusi jika jaringan bermasalah</p>	
--	---	--

Informan 8

Nama Informan : M. Alam

Tanggal Wawancara : 27 November 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p>

<p>yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban: baik</p> <p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: efisien</p> <p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban:</p>	<p>Jawaban: cepat</p> <p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: cepat</p> <p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: ramah</p>	<p>Jawaban: cukup adil</p> <p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: tidak ada memihak</p> <p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapi?</p> <p>Jawaban: ga pernah</p>
--	--	---

<p>tau</p> <p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: memundahkan</p> <p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p> <p>Jawaban: puas</p> <p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk</p>	<p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: cepat</p> <p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: belum pernah</p> <p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas</p>	<p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p> <p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p> <p>Jawaban: tidak tau mekanismenya</p> <p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p>
--	--	---

<p>meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban: kurang</p>	<p>terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: cukup</p> <p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: ada</p> <p>8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?</p> <p>Jawaban: baik</p>	<p>Jawaban: tidak pernah melakukan</p> <p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: kurang tau</p>
--	---	---

9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?

Jawaban:

ada

10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?

Jawaban:

sangat mmbantu

11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?

Jawaban:

cukup cepat

	<p>12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?</p> <p>Jawaban: tidak ada</p> <p>13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?</p> <p>Jawaban: lebih dipercepat dan diperluas jangkauannya</p>	
--	---	--

Informan 9

Nama Informan : Andro

Tanggal Wawancara : 27 November 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
1. Bagaimana pengalaman Anda dalam	1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat	1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor

<p>menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban: baik</p>	<p>responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p> <p>Jawaban: cukup</p>	<p>camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p> <p>Jawaban: tidak ada perbedaan</p>
<p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: membantu</p>	<p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: cepat</p>	<p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: profesional</p>
<p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan</p>	<p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban:</p>	<p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapinya?</p>

<p>manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban: ada</p>	<p>cukup</p>	<p>Jawaban: tidak ada</p>
<p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p>	<p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p>	<p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p>
<p>Jawaban: cukup efisien</p>	<p>Jawaban: cepat</p>	<p>Jawaban: tidak tau</p>
<p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut memenuhi harapan?</p>	<p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana masalah tersebut diatasi?</p>	<p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non partisan?</p>
<p>Jawaban: sangat puas</p>	<p>Jawaban: belum pernah</p>	<p>Jawaban: tidak tau</p>
<p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk</p>		<p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan</p>

<p>meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban: cukup baik</p>	<p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: bagus</p> <p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban: ada</p> <p>8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?</p>	<p>kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: terbuka</p> <p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>
--	--	---

	<p>Jawaban: ada</p> <p>9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?</p> <p>Jawaban: ada</p> <p>10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?</p> <p>Jawaban: membantu</p> <p>11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?</p>	
--	--	--

Jawaban:
diberikan arahan langsung

12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?

Jawaban:
tidak pernah mengalami

13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?

Jawaban:
cukup baik

Informan 10

Nama Informan : Zihan

Tanggal Wawancara : 28 November 2023

EFISIENSI	RESPONSIF	NON PARTISAN
<p>1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan publik di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan tersebut efisien? (atau pakai kata yang mudah dipahami masyarakat seperti mudah atau yang berkaitan dengan efisiensi)</p> <p>Jawaban: baik tapi perlu peningkatan</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat responsif (tanggap) pelayanan di kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa diperlakukan dengan cepat dan tanggap?</p> <p>Jawaban: puas</p>	<p>1. Apakah Anda merasa bahwa staf kantor camat memberikan pelayanan dengan objektivitas dan tanpa memihak kepada pihak atau kelompok tertentu?</p> <p>Jawaban: diperlakukan sama</p>
<p>2. Bagaimana menurut Anda penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik di kantor camat? Apakah penggunaan TIK membantu meningkatkan efisiensi?</p> <p>Jawaban: sangat membantu</p>	<p>2. Dalam pengalaman Anda berinteraksi dengan staf kantor camat, seberapa cepat mereka merespons pertanyaan atau permintaan Anda?</p> <p>Jawaban: cukup</p>	<p>2. Menurut pengalaman Anda, apakah keputusan atau kebijakan di kantor camat didasarkan pada pertimbangan profesional tanpa mempertimbangkan afiliasi politik?</p> <p>Jawaban: tidak ada ketimpangan</p>

<p>3. Menurut Anda, apakah terdapat inisiatif atau program dari kantor camat yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan? Apakah Anda merasakan manfaat dari program-program tersebut?</p> <p>Jawaban: tidak tau kalau ada programnya dan tidak ada penerapan</p>	<p>3. Apakah staf kantor camat bersikap ramah dan membantu ketika Anda memerlukan bantuan atau informasi terkait layanan publik?</p> <p>Jawaban: cukup</p>	<p>3. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan perlakuan berbeda dalam pelayanan karena perbedaan afiliasi politik? Jika ada, bagaimana Anda menanggapi?</p> <p>Jawaban: selalu sama</p>
<p>4. Bagaimana hubungan antara staf kantor camat dan masyarakat dalam memberikan pelayanan? Apakah hubungan tersebut mendukung efisiensi dan profesionalisme?</p> <p>Jawaban: sangat membantu</p>	<p>4. Bagaimana Anda menilai kecepatan penyelesaian proses administratif atau layanan yang Anda butuhkan di kantor camat Batipuh?</p> <p>Jawaban: cukup</p>	<p>4. Bagaimana kantor camat Batipuh memastikan bahwa proses seleksi dan penerimaan bantuan atau layanan publik dilakukan secara objektif tanpa memihak?</p> <p>Jawaban: ga tau</p>
<p>5. Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor camat Batipuh? Apakah Anda merasa layanan</p>	<p>5. Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan atau ketidakresponsifan dari pihak kantor camat? Jika ya, bagaimana</p>	<p>5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di kantor camat? Apakah ada mekanisme untuk mendengar suara masyarakat secara non</p>

<p>tersebut memenuhi harapan?</p> <p>Jawaban: baik</p> <p>6. Menurut Anda, apakah ada kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas atau informasi terkait pelayanan publik di kantor camat? Bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas tersebut?</p> <p>Jawaban: kurang dan perlu di tingkatkan</p>	<p>masalah tersebut diatasi?</p> <p>Jawaban: belum</p> <p>6. Bagaimana tanggapan Anda terhadap kemampuan staf kantor camat dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas terkait pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: bagus</p> <p>7. Apakah terdapat upaya dari kantor camat untuk memastikan bahwa masyarakat diberikan akses mudah ke informasi dan petunjuk terkait prosedur pelayanan?</p> <p>Jawaban:</p>	<p>partisan?</p> <p>Jawaban: ga tau</p> <p>6. Bagaimana Anda menilai keterbukaan kantor camat Batipuh dalam menerima kritik atau saran dari masyarakat, terutama terkait kebijakan atau pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: cukup terbuka</p> <p>7. Apakah kantor camat Batipuh memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pendekatan non partisan dalam pelayanan publik?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p>
---	---	---

ada cuman perlu peningkatan

8. Bagaimana persepsi Anda tentang ketersediaan petugas di loket pelayanan di kantor camat? Apakah Anda merasa petugas siap membantu masyarakat sepanjang waktu?

Jawaban:

selalu ada

9. Apakah kantor camat Batipuh memiliki layanan pengaduan atau saran untuk masyarakat? Bagaimana prosesnya dan apakah responsnya memuaskan?

Jawaban:

ada

10. Menurut Anda, apakah penerapan teknologi informasi telah membantu meningkatkan responsifitas pelayanan di kantor camat?

	<p>Jawaban: membantu</p> <p>11. Bagaimana Anda menilai kemampuan staf kantor camat dalam menangani situasi darurat atau keadaan yang membutuhkan tindakan cepat?</p> <p>Jawaban: cepat</p> <p>12. Apakah ada contoh konkret tentang bagaimana responsifnya pelayanan publik di kantor camat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai masyarakat?</p> <p>Jawaban: tidak tau</p> <p>13. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan kantor camat dalam meningkatkan responsifitas pelayanan publik? Apakah ada</p>	
--	---	--

	<p>saran atau ide untuk perbaikan lebih lanjut?</p> <p>Jawaban: cukup</p>	
--	---	--