

# EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BAWOLATO KABUPATEN NIAS

*By Yanuari Zai*

**4**  
**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN BAWOLATO  
KABUPATEN NIAS**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**YANUARI ZAI**  
**NIM. 2319563**

**58**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS**

**2024**

**6**  
**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN BAWOLATO  
KABUPATEN NIAS**

**1**  
**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Nias  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi

Oleh:  
**YANUARIZAI**  
**NIM. 2319563**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS**

**2024**

## PENGESAHAN PEMBIMBING

<sup>4</sup> Skripsi dengan judul Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias yang disusun oleh **Yanuari Zai** dengan NIM 2319563 Program Studi Manajemen telah dikoreksi dan revisi oleh Pembimbing, sehingga dapat diajukan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Juni 2024  
Dosen Pembimbing

**Martha S. Dinata Mendrofa, S.E., MBA**  
NIDN. 0122039001

## ABSTRAK

Zai, Yanuari, 2024, Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias. Skripsi, program studi manajemen, Pembimbing: Martha S. Dinata Mendrofa, S.E., MBA

Pelayanan publik menjadi penilaian utama dalam menganalisis kualitas tata kelola pemerintahan suatu wilayah, dan Kantor Kecamatan Bawolato di Kabupaten Nias memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan ini di tingkat kecamatan. Kantor Kecamatan Bawolato adalah salah satu kecamatan yang mengalami permasalahan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Penelitian ini akan berfokus pada evaluasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias. Peneliti mengolah data dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan instrumen penelitian observasi, wawancara, dan dokumentasi serta menentukan beberapa responden yang memiliki kriteria-kriteria tertentu 1 informan utama dan 3 informan pendukung. Berdasarkan dari analisis yang dilakukan penulis, ditarik kesimpulan yaitu: Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias dinilai sudah cukup baik, Meskipun ada komitmen kuat terhadap keandalan dalam memberikan informasi dan menangani keluhan, sering kali terjadi kesalahan seperti proses administrasi yang lambat dan rumit. Selain itu, meskipun berbagai saluran komunikasi dan pelatihan rutin telah disediakan untuk meningkatkan efisiensi, banyak masyarakat masih merasa kesulitan mendapatkan informasi dan layanan secara cepat dan tepat.

**Kata Kunci : Evaluasi Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

Zai, January, 2024, Evaluation of Public Services at the Bawolato District Office, Nias Regency. Thesis, management study program, Supervisor: Martha S. Dinata Mendrofa, S.E., MBA

Public services are the main assessment in analyzing the quality of governance in a region, and the Bawolato District Office in Nias Regency has a central role in providing these services at the sub-district level. The Bawolato District Office is one of the sub-districts that is experiencing problems in providing optimal public services. This research will focus on evaluating public services at the Bawolato District Office, Nias Regency. Researchers processed data using qualitative research methods using observation, interviews and documentation research instruments and determined several respondents who had certain criteria: 1 main informant and 3 supporting informants. Based on the analysis carried out by the author, the conclusion drawn is: Public services at the Bawolato District Office, Nias Regency are considered to be quite good. Even though there is a strong commitment to confidentiality in providing information and handling complaints, errors often occur such as slow and complicated administrative processes. In addition, although various communication channels and routine training have been provided to increase efficiency, many people still find it difficult to get information and services quickly and accurately.

**Keywords: Evaluation Public Services**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah, atas segala Rahmat dan karunia-Nya yang melimpah, sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulisan rancangan proposal ini saya dedikasikan sebagai penghargaan dan ungkapan terima kasih kepada banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam proses penulisan ini.

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si sebagai Pj. Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M. selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E., M.M. selaku Plt. Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
4. Ibu Martha S. Dinata Mendrofa, S.E., M.B.A. sebagai Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.
5. Dosen-dosen pengajar yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan pengetahuan bagi peneliti sewaktu studi.

Tak lupa, rasa terima kasih juga kami sampaikan kepada keluarga saya yang selalu memberikan dukungan moral, doa, dan cinta tanpa batas. Terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, dan pengertian yang Bapak/Ibu berikan dalam perjalanan kami menyelesaikan studi ini. Semua yang kami capai tidak lepas dari doa dan dorongan dari Bapak/Ibu.

Kami juga berterima kasih kepada teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen yang telah saling mendukung, berbagi ilmu, dan menjadi sumber inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga persahabatan kita terus terjaga dan membawa berkah dalam kehidupan kita masing-masing.

Tidak lupa, kami <sup>1</sup> mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih <sup>58</sup> kepada semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan data yang diperlukan. Tanpa kerjasama dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan terwujud.

<sup>6</sup> Akhir kata, kami menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan rahmat dan keberkahan-Nya <sup>140</sup> kepada kita semua dalam menjalani kehidupan ini. Amiin.

Gunungsitoli, 2024

Hormat saya,

**YANUARI ZAI**

NIM. 2319563

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian .....	5
1.5.1 Bagi Peneliti .....	5
1.5.2 Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias .....	5
1.5.3 Bagi Lokasi Kantor Kecamatan Bawolato .....	5
1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Pelayanan Publik .....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	6
2.1.2 Defenisi Pelayanan Publik .....	7
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	8
2.1.4 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	10
2.1.5 Asas-asas Pelayanan Publik .....	12
2.1.6 Evaluasi Pelayanan Publik .....	13
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.3 Penelitian Terdahulu .....	16
2.4 Kerangka Berpikir .....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	20

38	3.2 Variabel Penelitian .....	21
	3.3 Informan Penelitian .....	22
	3.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	23
	3.4.1 Lokasi Penelitian.....	23
	3.4.2 Jadwal Penelitian .....	23
	3.5 Sumber Data .....	24
	3.6 Instrumen Penelitian .....	25
	3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	26
8	3.8 Teknik Analisis Data .....	26
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
	4.1 Gambaran Umum .....	29
	4.1.1 Sejarah Kantor .....	29
	4.1.2 Visi dan Misi .....	30
	4.1.3 Struktur Organisasi .....	31
	4.2 Analisis Hasil Wawancara.....	32
	4.3 Hasil Wawancara.....	47
	4.4 Pembahasan .....	57
	4.4.1 Analisis Pelayanan Publik di Kantor kecamatan Bawalato .....	57
	4.4.2 Evaluasi Pelayanan Publik.....	63
37	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
	5.1 Kesimpulan.....	69
	5.2 Saran .....	69
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	19
--------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	24

# 7 BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan aspek penting dalam mencapai kepuasan masyarakat dan efektivitas pengelolaan pemerintahan daerah. Kabupaten Nias sebagai wilayah yang memiliki beragam kebutuhan publik dan tantangan administratif.

<sup>1</sup> Pelayanan Publik merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan <sup>54</sup> kualitas produk atau layanan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. *The American Society* dalam Aziz (2019: 10) menggambarkan pelayanan public <sup>10</sup> sebagai pendekatan manajemen untuk keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. <sup>1</sup> pelayanan publik dapat memberikan dampak positif terhadap masyarakat dalam hal pelayanan yang lebih baik, efektif, efisien dan transparan. Namun, masih banyak kantor kecamatan di Indonesia yang belum menerapkan Pelayanan publik secara optimal dalam pelayanan publik. Pelayanan Publik yang baik <sup>10</sup> telah membantu organisasi dalam menghasilkan pelayanan kelas dunia dan memperbaiki proses produksi dengan menyediakan produk-produk berkualitas yang memenuhi standar kepuasan pelanggan, menawarkan keunggulan kompetitif, dan memenangkan pangsa pasar yang lebih besar (Aziz, 2019: 9).

Dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah 96 Tahun 2012 bahwa <sup>12</sup> Undang-Undang tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar

Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar Pelayanan dimaksud merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Sehingga <sup>1</sup> dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sangat penting bagi instansi pemerintah.

Pelayanan publik menjadi penilaian utama dalam menganalisis kualitas tata kelola pemerintahan suatu wilayah, dan Kantor Kecamatan Bawolato di Kabupaten Nias memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan ini di tingkat kecamatan Kantor Kecamatan Bawolato adalah salah satu kecamatan yang mengalami permasalahan <sup>33</sup> dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Secara geografis kecamatan ini terletak di ujung selatan Kabupaten Nias juga sebagai perbatasan Kabupaten Nias Selatan. <sup>4</sup> Pelayanan publik yang biasanya dilakukan di kantor kecamatan meliputi: Pendaftaran Kependudukan: Layanan ini mencakup pembuatan <sup>18</sup> Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian. Pelayanan Administrasi Pemerintahan: Termasuk dalam kategori ini adalah izin usaha, <sup>1</sup> surat keterangan domisili, surat izin keramaian, dan surat keterangan lainnya yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Pelayanan Kesehatan: kantor kecamatan menyediakan layanan kesehatan dasar seperti vaksinasi, dan distribusi obat-obatan tertentu. Pelayanan Sosial: Ini mencakup pembuatan Kartu Indonesia Pintar, bantuan sosial, dan program-program bantuan lainnya bagi masyarakat yang membutuhkan. Penyuluhan dan Informasi: Kantor kecamatan sering menjadi tempat penyuluhan dan penyebaran informasi mengenai berbagai program pemerintah, peraturan, dan kegiatan komunitas.

Pengaduan Masyarakat: Masyarakat dapat mengajukan pengaduan terkait layanan pemerintah atau masalah-masalah lainnya melalui kantor kecamatan. Pelayanan Teknis: Ini mungkin termasuk pelayanan terkait pemeliharaan infrastruktur, manajemen, dan lain-lain sesuai dengan kebutuhan daerah.

Dari beberapa pelayanan yang dilakukan oleh kantor kecamatan bawalato diatas, ditemukan beberapa masalah yang sering muncul. Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dan perlu diperhatikan antara lain adalah Rendahnya Efisiensi Pengurusan Administrasi, Proses administrasi yang lambat dan rumit sering kali memakan waktu. Hal ini membuat prosedur menjadi lambat dan membingungkan, menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Misalnya, pengurusan dokumen terhambat oleh birokrasi yang rumit dan berbelit-belit, memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan. Ketidakjelasan dalam Proses Pelayanan, Ketidakjelasan dalam prosedur pelayanan menjadi kendala serius. Masyarakat sering kali bingung tentang langkah-langkah yang harus diambil untuk mendapatkan layanan tertentu. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam pengajuan dokumen atau permohonan, yang pada akhirnya memperlambat proses secara keseluruhan. Keterbatasan Sumber Daya, Keterbatasan sumber daya, termasuk sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi informasi, juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kurangnya personel yang terlatih dan terampil dalam mengelola proses administrasi dapat menyebabkan penundaan dan kesalahan yang tidak perlu. Infrastruktur yang tidak memadai, seperti perangkat teknologi yang usang, juga dapat menghambat efisiensi pelayanan. Kurangnya Investasi

dalam Teknologi Informasi, Kurangnya investasi dalam teknologi informasi dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengolahan data dan komunikasi internal. Ini mempengaruhi kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias. diharapkan Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dengan memperbaiki proses pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Hasilnya, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat dari peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias”.

## 1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada evaluasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias. Agar penelitiannya lebih spesifik maka hal-hal yang tidak berhubungan dengan hal tersebut tidak akan dibahas dalam penelitian ini.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka yang menjadi rumusan permasalahan di dalam penelitian yaitu bagaimana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias sudah dilakukan dengan baik?

#### 41 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian, maka dalam hal ini peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias.

#### 101 1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

##### 1.5.1 Bagi Peneliti

Mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan potensi solusi yang terkait dengan pelayanan publik.

##### 1.5.2 Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Menunjukkan keunggulan akademik dan keilmuan Fakultas Ekonomi dalam menghasilkan penelitian yang relevan dengan pelayanan publik.

##### 1.5.3 Bagi Lokasi Kantor Kecamatan Bawolato

Memperoleh rekomendasi dan saran praktis dalam konteks pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

##### 86 1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Menggunakan penelitian ini sebagai referensi atau pembanding dalam penelitian selanjutnya yang berfokus pada topik serupa atau wilayah yang berbeda.

## <sup>1</sup> **BAB II** **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pelayanan Publik**

#### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam Suandi (2019: 14), berdasarkan <sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ratminto & Winarsih (Susantodan Anggraini, 2019: 106), <sup>6</sup> pelayanan umum/publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sinambela menyebutkan <sup>1</sup> dalam Siburian, et.al (2020: 2), bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan ini dijalankan dengan prinsip tanggung jawab pemerintah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tujuan utamanya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

### 2.1.2 Defenisi Pelayanan Publik

Menurut Suandi (2019: 16), pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku".

Definisi ini mencakup berbagai aspek pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan, bukan produk: Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Pelayanan publik dilakukan oleh aparatur pemerintah: Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat: Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan fisik maupun non-fisik.
4. Pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan: Pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Definisi ini juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik dalam bentuk barang maupun jasa, termasuk pelayanan yang bersifat administratif dan non-administratif.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan fisik maupun non-fisik, yang harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

### 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Suandi (2018: 22), faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Faktor-faktor internal ini meliputi:

1. Kebijakan: Kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dapat <sup>4</sup> mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik akan <sup>3</sup> meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  2. Manajemen: Manajemen yang efektif dan efisien dapat <sup>3</sup> meningkatkan kualitas pelayanan publik. Manajemen yang efektif dan efisien akan mampu mengelola <sup>55</sup> sumber daya yang ada secara optimal untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
  3. SDM: <sup>18</sup> Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. SDM yang berkualitas akan <sup>1</sup> mampu memberikan pelayanan yang profesional dan memuaskan masyarakat.
  4. <sup>1</sup> Sarana dan prasarana: Sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan publik.
- <sup>96</sup> Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar

organisasi penyelenggara pelayanan publik. Faktor-faktor eksternal ini meliputi:

1. Kebutuhan masyarakat: Kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat yang terus berkembang harus dapat dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Perkembangan teknologi: Perkembangan teknologi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Teknologi yang berkembang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Lingkungan: Lingkungan yang kondusif dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Lingkungan yang kondusif akan menciptakan suasana yang nyaman dan aman bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan upaya untuk meningkatkan faktor-faktor tersebut.

36

#### 2.1.4 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam Hardiyansyah (2018: 26), Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

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

b. Kejelasan;

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

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

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

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

f. Tanggung jawab

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

g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (*teletematika*).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan

teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. **Kedisiplinan Kesopanan dan Keramahan**

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

j. **Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

<sup>42</sup>  
**2.1.5 Asas-asas Pelayanan Publik**

Dalam Hardiyansyah (2018: 24), asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1 a. **Transparansi:** Pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, dan mudah dipahami.
- b. **Akuntabilitas:** Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. **Kondisional:** Pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dengan tetap menjaga prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif:** Pelayanan publik harus mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraannya, dengan memperhatikan

aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak: Pelayanan publik harus dilakukan tanpa diskriminasi, tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus saling memenuhi hak dan kewajiban sesuai peraturan yang berlaku.

### 2.1.6 Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Edo Walunto (2017:33) Evaluasi kualitas pelayanan publik adalah proses untuk menilai sejauh mana lembaga pemerintah atau badan layanan publik memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Evaluasi ini penting karena kualitas pelayanan publik secara langsung memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta instansi yang bersangkutan.

Menurut Adan Mirsyah (2016:77) Ada beberapa hal yang perlu dievaluasi dalam kualitas pelayanan publik:

1. Evaluasi ini mencakup seberapa mudah masyarakat dapat mengakses layanan yang disediakan. Hal ini mencakup lokasi, waktu operasional, dan ketersediaan sumber daya yang memadai.
2. Evaluasi ini memeriksa apakah layanan diberikan dalam waktu yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan dapat sangat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
3. Melibatkan penilaian terhadap kualitas langsung dari layanan yang

diberikan. Hal ini bisa termasuk kejelasan informasi yang diberikan, keakuratan, dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan.

4. Evaluasi ini mencakup sejauh mana lembaga pemerintah atau badan layanan publik merespons dengan baik terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Responsifitas yang baik menunjukkan bahwa pemerintah mendengarkan dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.
5. Keadilan dalam pelayanan publik berarti semua warga <sup>132</sup>memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan mendapatkan layanan tanpa diskriminasi. Evaluasi ini memeriksa sejauh mana pelayanan dipertimbangkan adil dan setara bagi semua orang.
6. Evaluasi kualitas pelayanan publik juga mencakup seberapa transparan lembaga pemerintah atau badan layanan publik dalam menyediakan informasi tentang proses dan keputusan yang berkaitan dengan layanan yang mereka sediakan.
7. Inovasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Evaluasi ini mencakup sejauh mana lembaga pemerintah atau badan layanan publik menerapkan inovasi dalam penyediaan layanan mereka.
8. Akhirnya, evaluasi kualitas pelayanan publik harus mencakup pengukuran kepuasan pengguna atau masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan publik tersebut efektif dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Metode evaluasi kualitas pelayanan publik dapat bervariasi, termasuk survei kepuasan pengguna, analisis data kuantitatif dan kualitatif, observasi langsung, dan konsultasi dengan pemangku kepentingan. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, mengembangkan strategi perbaikan, dan meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan.

### 2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat 4 (empat) Indikator <sup>3</sup> kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (2019: 88) yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

36

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Hasil / Kesimpulan
1	Pandu Atmadi Putra, Retno Hidayati	Pengaruh <i>Total Quality Management</i> (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Kelurahan (Studi Pada Kelurahan Di Kecamatan Banyumanik, Tembalang Dan Candisari Kota Semarang)	2021	Diketahui bahwa fokus pelayanan memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja manajerial yang ditunjukkan pada indikator memberikan perhatian sepenuhnya, kepastian pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan tanggung jawab sepenuhnya kepada pelayanan. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila fokus pelayanan yang diberikan naik maka kinerja manajerial lurah akan mengalami penurunan.
2	Mandra andrika putra	Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Sungai Pagu Kecamatan Solok	2022	Diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam layanan administratif dan serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.
3	33 f Hidayat	Evaluasi Mutu Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Kecamatan Kambu Kota Kendari	2017	Kantor Kecamatan Belitang perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

Sumber: Olahan Peneliti 2024

107

Ketiga penelitian terdahulu dari tabel 2.1 di atas membahas tentang kualitas pelayanan publik dan kinerja manajerial di berbagai lokasi, seperti kelurahan di beberapa kecamatan di Kota Semarang, Kantor Camat Tabir Ulu di Kabupaten Merangin, dan Kantor Kecamatan Belitang di Kabupaten Oku Timur. Masing-masing penelitian menggunakan pelayanan publik sebagai kerangka konseptual untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja manajerial.

Dalam ketiga penelitian tersebut, penekanan diberikan pada pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan

6

masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pelayanan yang baik berkorelasi positif dengan peningkatan kinerja manajerial di instansi pemerintahan tersebut.

Para peneliti menyoroti aspek-aspek penting dalam pelayanan publik, seperti kepastian pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan tanggung jawab penuh dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan administratif dan kebutuhan masyarakat menjadi fokus penting yang perlu diperhatikan oleh pemerintah.

Namun, ada perbedaan antara ketiga penelitian tersebut. Pertama, fokus penelitian yang berbeda karena dilakukan di lokasi dan instansi yang berbeda. Kedua, variabel penelitian yang berbeda, tergantung pada fokus dan tujuan dari masing-masing penelitian. Ketiga, konteks dan karakteristik pelayanan publik di setiap lokasi juga dapat berbeda, sehingga hasil penelitian mungkin mencerminkan perbedaan dalam kondisi pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Meskipun ada persamaan dalam pendekatan pelayanan public dan penekanan pada kualitas pelayanan, perbedaan-perbedaan ini dapat memberikan wawasan yang berbeda tentang bagaimana penerapannya dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dapat berdampak pada kinerja manajerial di instansi pemerintahan.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dapat diartikan sebagai gambaran yang mengungkapkan variabel penelitian supaya terstruktur dan terarah, sehingga dapat memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan publik di Kantor

Kecamatan Bawolato yang dapat dijelaskan bahwa kantor kecamatan Bawolato adalah kantor pemerintahan yang di pimpin oleh seorang Camat. Kantor kecamatan Bawolato memiliki <sup>134</sup> tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kecamatan, <sup>134</sup> melaksanakan kebijakan pemerintah, dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugasnya meliputi administrasi kecamatan, pelayanan publik, pengawasan, penanganan konflik, dan pembangunan masyarakat.

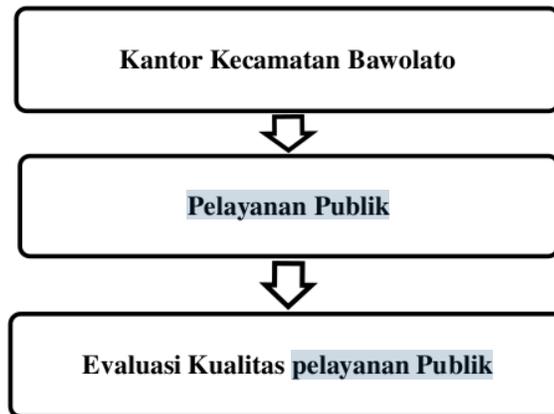
Pelayanan publik melibatkan partisipasi semua anggota organisasi, baik dari tingkat manajemen maupun pegawai, dalam upaya mencapai keunggulan dalam pelayanan dan kepuasan pelanggan. <sup>32</sup> pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam alur kerangka berpikir ini, Kantor Kecamatan Bawolato memiliki fokus pada pelayanan publik. <sup>1</sup> Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik wajib dapat diukur dengan kehandalan (*reliability*), *responsive* (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) Tjiptono dalam Putra dan Hidayati (2021: 3).

Berikut gambaran dari kerangka berpikir yang ada dibawah <sup>8</sup> ini:

Gambar 2.1:

**Kerangka Pemikiran**



<sup>3</sup> Sumber: Olahan Peneliti

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, proses serta makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. menurut Sugiono (2020:34) “Penelitian kualitatif ini lebih cocok digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perspektif partisipan”. secara sederhana, dapat pula diartikan sebagai penelitian yang lebih cocok digunakan untuk meneliti kondisi atau situasi subjek penelitian. landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Jenis-jenis penelitian menurut Suliyanto (2019 : 11) dibagi menjadi 3, yakni:

1. Riset kualitatif adalah riset yang didasarkan pada data kualitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan- pernyataan atau kalimat.
2. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan
3. Riset gabungan/kombinasi adalah riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subjek penelitian secara rinci, faktual dan akurat. Penjelasan mengenai hubungan tersebut diuraikan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah sehingga pembahasan hasil penelitian ini akan menjadi lebih tajam dan relevan dengan permasalahan di lapangan dengan bertemu langsung dengan pegawai untuk melakukan wawancara. Menurut Sugiyono dalam (Prasanti, 2018:16) “metode penelitian kualitatif merupakan suatu pen yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga peneliti dapat memperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian menarik kesimpulan. variabel adalah atribut kelompok orang atau objek penelitian yang mempunyai hubungan variasi antara satu dengan yang lainnya dalam suatu kelompok tersebut. Menurut Hatchdan Farhady (2019:28) “variabel adalah atribut atau obyek yang memiliki variasi antara satu sama lainnya. identifikasi variabel dalam penelitian ini digunakan untuk membantu dalam

menentukan alat pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Pelayanan Publik, Sinambela menyebutkan dalam Siburian, et.al (2020: 2),<sup>3</sup> bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### <sup>3</sup> 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian yaitu subjek penelitian yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian.<sup>43</sup> Menurut Martha & Kresno (2016:187) Penelitian kualitatif tidak mengenal jumlah sampel minimum dan informan diambil dalam jumlah kecil, bahkan pada kasus tertentu dapat menggunakan 1 orang informan saja

<sup>124</sup> Dalam penelitian ini Informan Utama yang dipilih adalah Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo, S.STP yang menjabat sebagai Kassubag Program, Evaluasi Dan Pelaporan, serta tiga informan Pendukung, yakni Bapak Taliato Bawamenewi sebagai Pengadministrasian Persuratan, dan dua orang lagi adalah masyarakat dari kecamatan Bawalato, yakni Bapak Odaligo Zai dan Bapak Torotodo Zega orang dari masyarakat Kecamatan Bawolato.<sup>62</sup> pun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, ciri-cirinya antara lain :

1. Memiliki pengetahuan dan pengalaman yang kaya terkait topik penelitian yakni efektivitas kinerja, sehingga dapat memberikan informasi yang mendalam dan akurat.
2. Mampu <sup>102</sup> memberikan informasi yang cukup dan lengkap <sup>untuk</sup> menjawab pertanyaan penelitian.
3. Mampu menyediakan informasi dalam waktu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.
4. Mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah dipahami, sehingga informasi yang diberikan dapat dipahami dengan jelas.
5. Mampu memberikan informasi sesuai dengan pertanyaan yang akan diberikan oleh peneliti

### <sup>29</sup> 3.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.4.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Bawolato yang beralamatkan di Jl. Arah Teluk Dalam Km. 55-56, Desa Sisarahili

#### <sup>29</sup> 3.4.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama periode enam bulan, dimulai pada bulan Januari hingga April 2024. <sup>31</sup> Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan, <sup>95</sup> sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Jadwal																	
	Jan-24				Feb-24				Mar-24				April-24		Mei	Juni		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1-30	1-30
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■	■	■	■	■	■										
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing							■											
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi								■										
Persiapan Seminar											■							
Seminar Proposal Skripsi											■							
Persiapan Penelitian											■	■						
Pengumpulan Data												■						
Penelitian Naskah Skripsi													■					
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing														■				
Penelitian dan Penyempurnaan skripsi															■	■	■	■
Ujian skripsi																		■

Sumber: Olahan peneliti, 2024

### 3.5 Sumber Data

Menurut Wiratna Sujarweni (2018:133) “Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh”. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan. Dalam sebuah penelitian, keberadaan data-data sangat penting untuk menentukan keberhasilan dari penelitian yang dilakukan. Untuk itu proses pengumpulan data-data yang diperlukan dan dilakukan dengan menggunakan pendekatan-pendekatan yang telah ditetapkan oleh prosedur penelitian. Sumber data yang diperlukan peneliti dalam melakukan penelitian adalah: Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian tanpa melalui perantara sehingga data yang didapatkan berupa data mentah yang langsung diberikan oleh pemberi data guna menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti.

Oleh sebab itu <sup>45</sup> yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah Wawancara dengan seluruh pegawai Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias.

Pengambilan <sup>36</sup> Informan pada penelitian ini dilakukan dengan metode sampling jenuh, yang artinya teknik penentuan pengambilan informan yang mengambil semua anggota Informan dan juga mengingat jumlah Informan tidak terlalu banyak, dimana informan <sup>87</sup> dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias yaitu sebanyak 11 orang

### <sup>31</sup> 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, wawancara, tes, observasi, dan sebagainya. Menurut Ade Heryana (2018:134) <sup>40</sup> mengatakan dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian yang akurat. Sedangkan <sup>5</sup> Menurut Sugiyono (2019:156) menyatakan bahwa “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dalam penelitian ini, yang menjadi instrument penelitian adalah wawancara dan dokumentasi lapangan penelitian.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2019:225) juga menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada natural setting (Kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada Wawancara dan Dokumentasi.

#### 1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Dengan mempelajari bahan-bahan dari literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian.

#### 2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Peneliti langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data secara langsung. Data yang diperoleh melalui penelitian lapangan, diperoleh dengan cara:

- a. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian.
- b. Wawancara yaitu menghimpun informasi dari sampel penelitian.

Dari defenisi beberapa teknik pengumpulan data di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah teknik penelitian lapangan yaitu melakukan wawancara (interview) dan dokumentasi

### 3.8 Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisa data tersebut dapat diberi arti dan makna. Hasil analisa sangat berguna dalam memecahkan masalah dalam penelitian. menurut Arikunto (2018:309) berpendapat bahwa "Penelitian kualitatif adalah

penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam suatu fenomena yang terjadi pada saat penelitian dilakukan serta bisa diukur secara matematis”.

Menurut Miles dan Huberman (2019: 223) <sup>1</sup> Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu:

- <sup>63</sup> 1. Pengumpulan Data, Tahap pertama adalah mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian atau analisis yang Anda lakukan. Data ini bisa berupa angka, fakta, informasi, atau sampel dari suatu populasi. <sup>69</sup> Pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti survei, observasi, wawancara, atau pengumpulan data sekunder dari sumber-sumber yang telah ada.
- <sup>60</sup> 2. Reduksi data, Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan reduksi data. Ini melibatkan penyaringan, penyortiran, dan pembersihan data untuk memastikan bahwa hanya data yang relevan dan berkualitas tinggi yang akan digunakan dalam analisis lebih lanjut. Proses ini bisa melibatkan eliminasi data yang duplikat, data yang rusak, atau data yang tidak relevan
3. Penyajian data, Setelah data direduksi, data perlu disajikan secara visual agar lebih mudah dipahami. Ini bisa dilakukan melalui tabel, grafik, diagram, atau visualisasi data lainnya. Penyajian data yang efektif membantu menggambarkan pola, tren, dan informasi penting dari data yang telah dikumpulkan dan direduksi
4. Kesimpulan, Tahap terakhir adalah merumuskan kesimpulan dari analisis data. Ini melibatkan interpretasi hasil dari data yang telah diolah dan

disajikan. Kesimpulan ini haruslah didukung oleh fakta dan analisis yang valid. Kesimpulan bisa berupa jawaban terhadap pertanyaan penelitian, rekomendasi, atau temuan penting yang diambil dari hasil analisis.

Penarikan kesimpulan <sup>67</sup> merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Menarik kesimpulan dalam bentuk kegiatan interpretatif. Ini adalah pencarian makna dari data yang disajikan. <sup>83</sup> Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum

#### 4.1.1 Sejarah Kantor

Kecamatan Bawolato merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Nias yang mempunyai luas wilayah 189,75 km<sup>2</sup>, dimana desa terluas di Kecamatan Bawolato adalah desa Dahana yang mempunyai luas sekitar 18,92 km<sup>2</sup> atau sekitar 9,97% dari luas Kecamatan Bawolato. Sedangkan desa Lagasimahe mempunyai luas yang paling kecil yakni sekitar 1,04 km<sup>2</sup> atau sekitar 0,55% dari luas Kecamatan Bawolato. Kecamatan Bawolato berbatasan dengan Samudera Hindia di sebelah Utara dan Timur, Kabupaten Nias Selatan di sebelah Selatan, Kecamatan Idanogawo dan Ulugawo disebelah Barat. Selain berbatasan dengan laut, kondisi alam atau topografi Kecamatan Bawolato sebagian besar adalah lereng dan bukit-bukit dengan tinggi diatas permukaan laut bervariasi antara 4 – 248 m diatas permukaan laut. Kecamatan Bawolato adalah daerah yang beriklim tropis dengan 2 musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Musim hujan dan musim kemarau biasanya ditandai dengan jumlah hari hujan pada tiap bulan terjadinya musim. Akibat letak Kecamatan Bawolato dekat dengan garis khatulistiwa, maka curah hujan setiap tahun cukup tinggi. Curah hujan yang tinggi setiap tahun mengakibatkan kondisi alam Kecamatan Bawolato sangat lembab dan

basah dengan jumlah hari hujan tiap bulan rata-rata 24 hari.

Disamping itu, keadaan iklim Kabupaten Nias juga sangat dipengaruhi oleh posisinya yang dikelilingi oleh Samudera Hindia.

50

#### 4.1.2 Visi dan Misi

##### 4.1.2.1 Visi

Terwujudnya Kabupaten Nias yang maju, mandiri dan sejahtera.

50

##### 4.1.2.2 Misi

1. Membangun Infrstruktur dan prasarana wilayah secara
2. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat
3. Membanhun perekonomian Daerah
4. Menyelenggarakan dana pemerintah dengan baik
5. Menata kehidupan sosial yang berbudaya



## 4.2 Analisis Hasil Wawancara

Penelitian ini memiliki empat informan, diantaranya seorang informan utama yaitu Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo, S.STP yang menjabat sebagai Kassubag Program, Evaluasi Dan Pelaporan, serta tiga informan Pendukung, yakni Bapak Taliato Bawamenewi sebagai Pengadministrasian Persuratan, dan dua orang lagi adalah masyarakat dari kecamatan Bawalato, yakni Bapak Odaligo Zai dan Bapak Torotodo Zega. Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Utama dan informan pendukung dengan jadwal yang sudah ditentukan dalam melakukan wawancara, maka didapati hasil sebagai berikut:

### 4.2.1 Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan suatu sistem, produk, atau proses untuk <sup>29</sup> berfungsi dengan baik secara konsisten dan stabil sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan tanpa mengalami kegagalan atau kerusakan selama periode waktu yang telah ditentukan, meskipun berada dalam kondisi operasional yang bervariasi dan menantang, sehingga memastikan performa yang optimal dan kepuasan pengguna yang tinggi. <sup>41</sup> Menurut Lupiyoadi (2016:148) adalah kemampuan perusahaan maupun organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Tujuan keandalan adalah untuk memastikan bahwa suatu sistem, produk, informasi atau proses dapat beroperasi secara konsisten dan stabil sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan tanpa mengalami kegagalan selama periode waktu yang ditentukan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional,

meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna, serta menjamin keselamatan dan kinerja optimal dalam berbagai kondisi operasional.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo, S.STP sebagai Informan Utama, pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah informasi yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan selalu akurat dan konsisten?

"Sebagai pegawai kantor kecamatan, kami berkomitmen <sup>48</sup> untuk memberikan informasi yang akurat dan konsisten kepada masyarakat. Kami memahami bahwa keakuratan informasi <sup>59</sup> sangat penting untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk mencapai hal <sup>ini</sup>, kami secara rutin melakukan pelatihan dan pembaruan pengetahuan bagi seluruh staf agar mereka selalu up-to-date dengan peraturan dan prosedur terbaru. Selain itu, kami juga memiliki mekanisme verifikasi internal <sup>64</sup> untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan data dan regulasi yang berlaku. Namun, kami juga menyadari <sup>52</sup> bahwa tidak ada sistem yang sempurna, dan selalu ada ruang untuk perbaikan. <sup>57</sup> Oleh karena itu, kami sangat menghargai masukan dan umpan balik dari masyarakat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kami."

2. Seberapa sering terjadi kesalahan dalam pengurusan dokumen atau pelayanan di kantor kecamatan?

"Sebagai pegawai di kantor kecamatan, kami selalu berupaya untuk meminimalkan kesalahan dalam pengurusan dokumen dan pelayanan

kepada masyarakat. Namun, seperti dalam setiap organisasi, ada kalanya terjadi kesalahan. Frekuensi kesalahan ini bisa bervariasi tergantung pada beberapa faktor, termasuk volume permohonan yang masuk, kompleksitas kasus yang ditangani, dan tingkat pengalaman staf yang terlibat. Secara umum, kami mencatat bahwa kesalahan terjadi dalam persentase yang sangat kecil dari total layanan yang diberikan. Untuk memitigasi kesalahan, kami telah menerapkan beberapa langkah preventif, seperti pelatihan rutin bagi staf, penggunaan sistem digital untuk pengelolaan dokumen, dan adanya prosedur pengecekan ulang sebelum dokumen diserahkan kepada pemohon. Selain itu, kami juga memiliki mekanisme umpan balik dari masyarakat yang memungkinkan kami untuk segera mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi. Dengan pendekatan ini, kami berusaha keras untuk menjaga tingkat kesalahan serendah mungkin dan memastikan <sup>1</sup> pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien bagi masyarakat."

3. Bagaimana sistem pengaduan dan penanganan keluhan di kantor kecamatan?

"Di kantor kecamatan kami, sistem pengaduan dan penanganan keluhan dirancang untuk memastikan respons cepat dan solusi efektif bagi warga. Berikut adalah langkah-langkah utama dalam sistem kami: Penerimaan Pengaduan: Kami menyediakan berbagai saluran untuk menerima pengaduan, termasuk datang langsung ke kantor kecamatan, melalui telepon, email, dan media sosial resmi

kecamatan. Ada juga kotak saran yang ditempatkan di area publik kantor untuk pengaduan tertulis. Pencatatan dan Dokumentasi: Setiap pengaduan yang diterima dicatat secara terperinci dalam sistem manajemen pengaduan kami. Informasi yang dicatat meliputi nama pengadu, kontak, jenis keluhan, dan deskripsi masalah yang dihadapi. Pemberitahuan kepada Pengadu: Kami berusaha untuk menjaga komunikasi yang baik dengan pengadu. Setelah pengaduan diproses, pengadu akan diberi tahu mengenai status dan hasil penyelesaiannya. Jika diperlukan, kami juga melakukan kunjungan lapangan untuk memastikan bahwa masalah telah benar-benar terselesaikan. Dengan sistem yang terstruktur ini, kami berkomitmen untuk memberikan layanan yang responsif dan berkualitas kepada seluruh warga, memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan serius dan cepat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan.”

Berdasarkan wawancara diatas, Penulis Menarik kesimpulan dari pernyataan Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo, S.STP, yakni bahwa kantor kecamatan berkomitmen untuk memberikan informasi yang akurat dan konsisten melalui pelatihan rutin dan verifikasi internal, meskipun menyadari adanya kemungkinan kesalahan yang minimal. Untuk menangani kesalahan, diterapkan langkah-langkah preventif dan mekanisme umpan balik. Sistem pengaduan dirancang untuk respons cepat dan solusi efektif, dengan berbagai saluran

komunikasi dan pencatatan terperinci untuk memastikan setiap keluhan ditangani dengan serius.

#### 4.2.2 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah suatu konsep yang merujuk pada kemampuan dan kecepatan suatu entitas, baik itu individu, organisasi, atau institusi, dalam memberikan reaksi atau tanggapan yang sesuai terhadap berbagai stimulus, permintaan, kebutuhan, atau keluhan yang diajukan oleh pihak-pihak eksternal atau internal yang berinteraksi dengannya, di mana ketanggapan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan dalam merespons suatu permintaan yang diterima, efektivitas dari tindakan yang diambil dalam rangka merespons permintaan atau keluhan tersebut, hingga kualitas komunikasi yang dilakukan dalam proses penyampaian tanggapan, yang semuanya bertujuan untuk memastikan bahwa pihak yang mengajukan permintaan atau keluhan merasa diperhatikan, diakui, dan puas dengan tindak lanjut yang diberikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap entitas yang bersangkutan, serta mencerminkan komitmen entitas tersebut dalam memberikan layanan atau respons yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada solusi, meskipun dalam beberapa kasus mungkin terdapat kompleksitas atau tantangan yang memerlukan pendekatan yang lebih cermat dan terstruktur dalam proses penanganannya. Menurut Kotler dan Keller (2017:374) ketanggapan (*Responsiveness*) adalah

kemampuan organisasi yang dilakukan langsung oleh karyawan atau pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Berdasarkan uraian diatas, <sup>1</sup> penulis melakukan wawancara dengan Bapak Taliato Bawamenewi sebagai berikut :

1. Seberapa mudah bagi masyarakat untuk menghubungi dan mendapatkan informasi dari kantor kecamatan?

“Untuk memastikan masyarakat dapat dengan mudah menghubungi dan mendapatkan informasi dari kantor kecamatan, kami telah mengimplementasikan beberapa langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan kami.

Pertama, kami menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Selain layanan langsung di kantor kecamatan, masyarakat dapat menghubungi kami melalui telepon, email, dan platform media sosial resmi kecamatan. Kami juga memiliki situs web yang berfungsi sebagai portal informasi yang komprehensif, di mana masyarakat dapat menemukan berbagai informasi penting dan terkini terkait layanan dan prosedur di kantor kecamatan. Kedua, untuk memastikan respon yang cepat dan akurat, kami telah mengatur sistem manajemen informasi yang efisien, yang memungkinkan staf kami

untuk menangani pertanyaan dan permintaan informasi dengan segera. Kami juga memiliki tim khusus yang terlatih dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, sehingga mereka dapat memberikan penjelasan yang jelas dan bermanfaat. Selain itu, di kantor kecamatan, kami menempatkan petugas layanan masyarakat di area penerima tamu yang siap membantu pengunjung dengan berbagai kebutuhan informasi mereka. Kami juga menyediakan brosur dan pamflet informatif di area publik kantor untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dasar mengenai layanan kecamatan. Melalui pendekatan ini, kami berkomitmen untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah menghubungi kami dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat, tepat, dan efisien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kantor kecamatan.”

2. Apakah waktu tunggu untuk dilayani di kantor kecamatan tergolong lama?

“Kami berusaha keras untuk memastikan bahwa waktu tunggu untuk dilayani di kantor kecamatan tidak tergolong lama. Namun, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi durasi waktu tunggu, seperti volume permohonan yang masuk, kompleksitas kasus yang ditangani, serta jumlah staf yang bertugas pada saat itu.

Untuk mengatasi hal ini dan meminimalkan waktu tunggu, kami telah menerapkan beberapa inisiatif. Pertama, kami menggunakan sistem antrian digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengambil

nomor antrian secara online sebelum datang ke kantor, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu yang diperlukan dan menghindari waktu tunggu yang lama di lokasi.” Kedua, kami melakukan pelatihan rutin bagi staf untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam melayani masyarakat. Pelatihan ini mencakup peningkatan keterampilan teknis serta pemahaman terhadap prosedur terbaru, sehingga staf dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dengan langkah-langkah tersebut, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan efisiensi pelayanan kami dan memastikan bahwa masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan di kantor kecamatan. Kami selalu terbuka terhadap masukan dan umpan balik dari masyarakat untuk lebih menyempurnakan sistem dan prosedur kami demi kenyamanan dan kepuasan bersama.

3. Apakah pegawai kantor kecamatan selalu sigap dan proaktif dalam membantu masyarakat?

“Sebagai pegawai kantor kecamatan, kami sangat berkomitmen untuk selalu sigap dan proaktif dalam membantu masyarakat. Kami memahami bahwa pelayanan yang cepat dan responsif adalah kunci untuk memenuhi kebutuhan dan harapan warga dengan baik.

Untuk mencapai hal ini, kami secara rutin mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi seluruh staf, sehingga mereka selalu siap untuk menangani berbagai situasi dan pertanyaan dari masyarakat. Kami juga mendorong budaya kerja yang proaktif, di mana pegawai tidak hanya menunggu permintaan bantuan tetapi juga secara aktif

mencari tahu kebutuhan warga dan memberikan solusi sebelum masalah menjadi lebih besar. Selain itu, kami memiliki sistem kerja yang memungkinkan pegawai untuk merespons permintaan dan keluhan dengan cepat. Melalui penggunaan teknologi dan sistem manajemen yang efisien, kami memastikan bahwa setiap permintaan dapat ditangani secara tepat waktu dan efektif. Kami juga mendorong staf untuk berkomunikasi secara terbuka dan transparan dengan masyarakat, memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta selalu siap untuk memberikan bantuan tambahan jika diperlukan. Dengan pendekatan ini, kami berupaya keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memastikan bahwa masyarakat merasa diperhatikan dan terbantu dengan baik di setiap interaksi mereka dengan kantor kecamatan. Melalui dedikasi dan upaya terus-menerus untuk meningkatkan pelayanan, kami berusaha untuk menjadi lebih sigap dan proaktif dalam membantu masyarakat, memastikan bahwa setiap warga mendapatkan layanan yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien”.

Berdasarkan wawancara diatas, Penulis Menarik kesimpulan dari pernyataan Bapak Taliato Bawamenewi yakni bahwa kantor kecamatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan responsif kepada masyarakat. Pegawai juga didorong untuk proaktif dan sigap dalam membantu masyarakat, dengan sistem dan prosedur yang dirancang untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan warga.

### 4.2.3 Keyakinan (Confidence)

Keyakinan atau confidence adalah perasaan atau sikap positif seseorang terhadap kemampuannya untuk <sup>119</sup> melakukan sesuatu dengan baik atau mencapai hasil yang diinginkan. Keyakinan ini bisa merujuk pada berbagai aspek dalam kehidupan, seperti kemampuan akademik, keterampilan sosial, atau kompetensi profesional. Menurut Taylor (2018:233) keyakinan merupakan <sup>7</sup> kemampuan yang dimiliki untuk menampilkan perilaku tertentu atau untuk mencapai target tertentu. Keyakinan ini penting karena bisa mempengaruhi bagaimana seseorang bertindak, <sup>54</sup> bagaimana mereka menghadapi tantangan, dan bagaimana mereka berinteraksi dengan orang lain. <sup>6</sup> Orang yang memiliki keyakinan diri yang tinggi cenderung lebih berani mengambil risiko, lebih tahan terhadap kegagalan, dan lebih mampu mencapai tujuan mereka.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Odaligo Zai sebagai berikut :

1. Apakah pegawai kantor kecamatan selalu sopan dan ramah dalam melayani masyarakat?

"Menurut pengalaman saya, sebagian besar pegawai kantor kecamatan berusaha untuk selalu sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Mereka biasanya memahami bahwa tugas mereka adalah <sup>45</sup> memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan ini mencakup sikap sopan dan ramah. Namun, seperti di semua bidang layanan publik, ada kalanya pelayanan tidak memenuhi harapan karena berbagai alasan, <sup>61</sup> seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya sumber daya, atau masalah

pribadi yang mungkin mempengaruhi sikap pegawai. Oleh karena itu, sangat penting bagi kantor kecamatan untuk terus memberikan pelatihan tentang pelayanan yang baik dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan yang optimal setiap saat. Secara keseluruhan, saya percaya bahwa dengan dukungan yang tepat dan fokus pada peningkatan kualitas layanan, pegawai kantor kecamatan bisa terus meningkatkan sikap sopan dan ramah mereka dalam melayani masyarakat.

2. Seberapa besar kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai kantor kecamatan?

“Kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai kantor kecamatan bervariasi tergantung pada pengalaman dan interaksi langsung mereka. Secara umum, jika pegawai menunjukkan sikap yang jujur, transparan, responsif, dan bekerja dengan baik dalam melayani kebutuhan masyarakat, tingkat kepercayaan cenderung tinggi. Namun, jika ada laporan atau pengalaman negatif, seperti korupsi atau layanan yang lambat, kepercayaan masyarakat bisa menurun. Pengalaman individu dan reputasi kantor kecamatan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat.”

3. Apakah kantor kecamatan memiliki sistem yang jelas untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi pelayanan?

“Ya, kantor kecamatan biasanya memiliki sistem yang jelas untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi pelayanan. Sistem ini dapat mencakup prosedur yang terstandarisasi, penggunaan teknologi untuk

mencatat dan melacak layanan, serta adanya mekanisme pengaduan dan umpan balik dari masyarakat. Selain itu, laporan rutin dan audit internal juga dilakukan untuk memastikan semua proses berjalan sesuai aturan dan terbuka untuk diawasi.”

Penulis menarik kesimpulan dari pernyataan Bapak Odaligo Zai bahwa, Sikap Pegawai dalam Pelayanan, Sebagian besar pegawai kantor kecamatan berusaha untuk selalu sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Namun, ada situasi di mana pelayanan tidak memenuhi harapan karena berbagai alasan. <sup>46</sup> Oleh karena itu, penting bagi kantor kecamatan untuk terus memberikan pelatihan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung agar pegawai bisa memberikan pelayanan yang optimal. Kepercayaan Masyarakat, Kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai kantor kecamatan bervariasi berdasarkan pengalaman dan interaksi langsung mereka. Kepercayaan cenderung tinggi jika pegawai menunjukkan sikap yang jujur, transparan, dan responsif. Namun, pengalaman negatif dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Sistem Akuntabilitas dan Transparansi, Kantor kecamatan biasanya memiliki sistem yang jelas untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi pelayanan. Sistem ini mencakup prosedur terstandarisasi, penggunaan teknologi untuk mencatat dan melacak layanan, serta mekanisme pengaduan dan umpan balik dari masyarakat. Laporan rutin dan audit internal juga dilakukan untuk memastikan proses berjalan sesuai aturan dan terbuka untuk diawasi.

#### 4.2.4 Empati (Empathy)

<sup>73</sup> Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Ini berarti Anda bisa <sup>113</sup> membayangkan bagaimana perasaan orang lain dalam situasi tertentu dan berusaha melihat sesuatu dari sudut pandang mereka. Empati melibatkan mendengarkan dengan penuh perhatian, menunjukkan kepedulian, dan memberikan dukungan emosional ketika seseorang membutuhkannya. Singkatnya, empati adalah tentang menghubungkan diri dengan perasaan orang lain dan menunjukkan rasa peduli. <sup>27</sup> Menurut Stein & Book (2019:97) adalah kemampuan untuk menyadari, memahami, dan menghargai perasaan dan pikiran orang lain. Empati adalah “menyelaraskan diri” (peka) terhadap apa, bagaimana, dan latar belakang perasaan dan pikiran orang lain sebagaimana orang tersebut merasakan dan memikirkannya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Torotodo Zai sebagai berikut :

1. Apakah pegawai kantor kecamatan menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan dan situasi masyarakat?

“Menurut pengamatan saya, sebagian besar pegawai kantor kecamatan menunjukkan kepedulian dan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan situasi masyarakat. Mereka biasanya berusaha untuk mendengarkan dengan baik, merespons dengan tepat, dan memberikan bantuan sesuai dengan kemampuan mereka. Namun, seperti di mana-mana, ada kalanya beberapa pegawai mungkin kurang responsif atau kurang peka

terhadap kebutuhan masyarakat. <sup>46</sup> Oleh karena itu, penting bagi kantor kecamatan untuk terus memperkuat budaya kepedulian dan perhatian melalui pelatihan dan pemantauan kinerja pegawai. Dengan memastikan bahwa setiap pegawai memahami pentingnya merespons dengan peduli terhadap masyarakat, kantor kecamatan dapat memastikan bahwa layanannya tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat.”

2. Apakah pegawai kantor kecamatan berusaha memahami dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen atau layanan?

“Ya, dalam pengalaman saya, sebagian besar pegawai kantor kecamatan berusaha untuk memahami dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen atau layanan. Mereka sadar bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab mereka dan berupaya memberikan bantuan sebaik mungkin kepada masyarakat. Biasanya, pegawai akan berusaha untuk menjelaskan proses pengurusan dokumen atau layanan dengan jelas, memberikan arahan, dan mengatasi masalah yang mungkin timbul. Namun, seperti di semua tempat kerja, ada kalanya ada kendala, seperti volume pekerjaan yang tinggi atau keterbatasan sumber daya, yang dapat memengaruhi tingkat bantuan yang diberikan. Namun demikian, secara umum, pegawai kantor Kecamatan berusaha <sup>135</sup> untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam mengurus dokumen atau layanan”

3. Apakah kantor kecamatan memiliki program atau kegiatan <sup>1</sup> untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat?

“Ya, kantor kecamatan biasanya memiliki program atau kegiatan <sup>1</sup> untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Program ini mungkin termasuk pelatihan untuk pegawai, pertemuan dengan masyarakat untuk mendengarkan masukan dan keluhan mereka, acara sosial atau kegiatan komunitas, serta penggunaan media sosial atau situs web untuk berkomunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan memperkuat hubungan antara kantor kecamatan dan masyarakat yang dilayani.

Penulis menarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan Torotodo Zega bahwa, umumnya pegawai kantor kecamatan menunjukkan upaya yang baik dalam melayani masyarakat dengan peduli dan memahami kebutuhan mereka. Meskipun <sup>108</sup> ada beberapa kendala yang mungkin dihadapi, seperti kurangnya responsivitas atau keterbatasan sumber daya, kantor kecamatan biasanya memiliki program atau kegiatan <sup>122</sup> untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Ini mencerminkan kesadaran akan tanggung jawab pelayanan publik dan upaya untuk terus meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### 4.3 Hasil wawancara

Dari hasil wawancara dengan para informan, Peneliti menguraikan hasil observasi dan wawancara penelitian di Iapangan sebagai berikut:

#### 4.3.1 Keandalan (Reliability)

Dari wawancara dengan Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo, S.STP, dapat disimpulkan bahwa kantor kecamatan memiliki komitmen kuat untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan responsif kepada masyarakat. Mereka menekankan keandalan dalam menyediakan informasi serta menangani keluhan dengan cepat dan efektif. Untuk mencapai keandalan ini, kantor kecamatan menerapkan langkah-langkah preventif seperti pelatihan rutin bagi staf dan mekanisme verifikasi internal untuk memastikan informasi yang diberikan akurat dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, mereka memiliki sistem pengaduan yang terstruktur untuk menangani setiap masalah dengan serius dan memastikan solusi yang efektif. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta menjamin pelayanan yang optimal dalam berbagai kondisi operasional.

Menurut Susanto (2017:98) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, di mana para ahli sepakat bahwa keandalan tercermin dalam kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat, konsisten, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, keandalan juga mencakup kemampuan untuk menangani keluhan dengan cepat dan efektif. Dalam hal ini Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo Menekankan pentingnya keandalan dalam

memberikan informasi yang akurat dan konsisten, sedangkan <sup>3</sup> dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arif Hidayat (2017) dengan judul Evaluasi Mutu pelayanan publik di Kota Kendari mendapati hasil bahwa keandalan dalam pelayanan publik ditunjukkan melalui informasi yang akurat, konsisten, dan mudah dipahami. Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo juga Menyatakan bahwa kantor kecamatan memiliki sistem pengaduan yang dirancang untuk menangani setiap masalah dengan serius dan efektif. keandalan juga tercermin dalam kemampuan menangani keluhan dengan cepat dan efektif. langkah-langkah preventif yang dilakukan seperti pelatihan rutin dan verifikasi internal untuk memastikan kualitas pelayanan.

Fokus lebih umum pada keandalan tanpa detail langkah-langkah operasional spesifik yang dilakukan untuk mencapainya. Berfokus pada peningkatan kepercayaan dan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang optimal. pentingnya keandalan dalam pelayanan publik namun tidak secara spesifik menekankan hubungan langsung dengan kepuasan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo dan hasil penetiain terdahulu, penulis menemukan pentingnya keandalan dalam pelayanan publik, terutama dalam memberikan informasi yang akurat dan konsisten serta menangani keluhan dengan cepat dan efektif. Wawancara dengan Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo memberikan gambaran lebih detail tentang langkah-langkah preventif dan sistem pengaduan yang diterapkan untuk mencapai keandalan tersebut, serta

fokus yang kuat pada peningkatan kepuasan masyarakat. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Arif Hidayat (2017) dengan judul Evaluasi Mutu pelayanan publik di Kota Kendari memberikan pandangan yang lebih umum tentang pentingnya keandalan dalam pelayanan publik tanpa detail operasional yang spesifik.

Dengan membandingkan kedua perspektif ini, dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang detail dan operasional dalam meningkatkan keandalan dan kepuasan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo, dapat menjadi contoh praktik terbaik dalam pelayanan publik yang dapat diadopsi oleh instansi lain.

#### 4.3.2 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dari Hasil wawancara dengan Bapak Taosisi, ia menggaris bawahi komitmen kantor kecamatan <sup>1</sup> dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan responsif kepada masyarakat. Mereka menerapkan berbagai strategi untuk mencapai tujuan ini, termasuk menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, media sosial, dan portal web. Selain itu, penggunaan teknologi dijadikan alat untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan meminimalkan waktu tunggu. Pelatihan rutin bagi staf juga dilakukan <sup>17</sup> untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan informasi dan layanan secara cepat dan tepat. Pegawai didorong untuk proaktif dan sigap dalam membantu masyarakat, menunjukkan sistem dan prosedur yang

dirancang untuk memaksimalkan kepuasan warga.

Menurut Dr. Lovita Sari (2016:223), salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik adalah "kemudahan akses". Dimensi ini mencakup kemudahan dalam mendapatkan informasi, prosedur yang jelas dan mudah dipahami, serta berbagai pilihan saluran pelayanan. Dr. Lovita Sari menekankan bahwa kemudahan akses merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bapak Taosisi: Menekankan penyediaan berbagai saluran komunikasi (telepon, email, media sosial, dan portal web) untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan layanan.

Sedangkan dari hasil <sup>88</sup> penelitian yang dilakukan oleh Arif Hidayat (2017) dengan judul Evaluasi Mutu pelayanan publik di Kota Kendari Menyoroti pentingnya kemudahan dalam mendapatkan informasi dan berbagai pilihan saluran pelayanan sebagai bagian dari kualitas pelayanan public. Menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan meminimalkan waktu tunggu. Tidak secara eksplisit menyebutkan penggunaan teknologi, tetapi kemudahan akses bisa diinterpretasikan termasuk penggunaan teknologi untuk mempermudah akses informasi dan layanan. Pelatihan rutin bagi staf untuk memastikan layanan diberikan secara cepat dan tepat. Meskipun tidak disebutkan secara eksplisit, pelatihan dan peningkatan kompetensi staf merupakan bagian integral dari menyediakan pelayanan berkualitas dan mudah diakses. pentingnya responsivitas dan proaktivitas pegawai dalam membantu masyarakat,

Fokus lebih pada kemudahan akses sebagai dimensi utama, tanpa menyebutkan secara spesifik aspek responsivitas dan proaktivitas.

Dalam wawancara, Bapak Taosisi juga ikut Menekankan bahwa sistem dan prosedur dirancang untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan warga. Sedangkan dalam penelitian Arif Hidayat (2017) dengan judul Evaluasi Mutu pelayanan publik di Kota Kendari Menyoroti prosedur yang jelas dan mudah dipahami sebagai bagian dari kemudahan akses, tetapi tidak secara spesifik membahas desain sistem dan prosedur untuk efisiensi waktu.

Kesimpulan dari pernyataan Bapak Taosisi dan penelitian Arif Hidayat (2017) dengan judul Evaluasi Mutu pelayanan publik di Kota Kendari sama-sama menekankan pentingnya kemudahan akses dalam pelayanan publik. Kedua perspektif ini menyoroti pentingnya menyediakan berbagai saluran komunikasi dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan. Namun, pernyataan Bapak Taosisi lebih lanjut menekankan aspek responsivitas dan proaktivitas pegawai serta sistem dan prosedur yang efisien sebagai kunci untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat.

#### **4.3.3 Keyakinan (Confidence)**

Hasil wawancara dengan Bapak Odaligo Zai menyatakan Sebagian besar pegawai kantor kecamatan berusaha untuk selalu sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Namun, ada situasi di mana pelayanan tidak memenuhi harapan karena berbagai alasan, seperti beban kerja yang tinggi atau kurangnya sumber daya. Oleh

karena itu, penting bagi kantor kecamatan untuk terus memberikan pelatihan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung agar pegawai bisa memberikan pelayanan yang optimal. Dalam hal ini, peneliti menilai Pelatihan rutin dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung adalah kunci untuk mempertahankan sikap positif dan ramah dari pegawai. Pelatihan ini bisa mencakup pengembangan keterampilan komunikasi, manajemen stres, dan pemahaman mendalam tentang prosedur kerja. Lingkungan kerja yang mendukung bisa diartikan sebagai lingkungan yang memberikan apresiasi kepada pegawai, menyediakan fasilitas kerja yang memadai, dan mendorong keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Mandra andrika Putra (2022) dengan Judul Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Sungai Pagu Kecamatan Solok Selatan yang mengatakan: Kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai kantor kecamatan bervariasi berdasarkan pengalaman dan interaksi langsung mereka. Kepercayaan cenderung tinggi jika pegawai menunjukkan sikap yang jujur, transparan, dan responsif. Namun, pengalaman negatif dapat menurunkan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat dibangun melalui interaksi yang konsisten dan transparan. Pegawai harus berkomitmen pada prinsip-prinsip etika dan kejujuran dalam setiap interaksi. Responsif terhadap keluhan dan masukan dari masyarakat juga penting untuk memperkuat kepercayaan. Pengalaman negatif, seperti layanan yang lambat atau tidak ramah, harus segera

ditangani dengan tindakan korektif dan komunikasi terbuka kepada masyarakat tentang langkah-langkah perbaikan yang diambil.

Kantor kecamatan biasanya memiliki sistem yang jelas untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi pelayanan. Sistem ini mencakup prosedur terstandarisasi, penggunaan teknologi untuk mencatat dan melacak layanan, serta mekanisme pengaduan dan umpan balik dari masyarakat. Laporan rutin dan audit internal juga dilakukan untuk memastikan proses berjalan sesuai aturan dan terbuka untuk diawasi. Sistem akuntabilitas dan transparansi yang baik membutuhkan implementasi teknologi yang memadai untuk pengelolaan data dan pelaporan. Mekanisme pengaduan dan umpan balik harus mudah diakses dan direspons dengan cepat. Selain itu, audit internal harus dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan dalam sistem pelayanan. Menurut Gronroos (2017:107), interaksi antara pegawai dan pelanggan merupakan salah satu elemen kunci dalam kualitas pelayanan. Sikap pegawai yang positif dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka. Sebanding dengan hal ini, Bapak Odaligo Zai Menekankan bahwa sikap positif dari pegawai adalah krusial dalam membangun pengalaman positif bagi pelanggan dan loyalitas mereka. pentingnya sikap sopan dan ramah dari pegawai, serta kebutuhan akan pelatihan berkelanjutan untuk menjaga sikap ini. Kedua pandangan sejalan dalam hal pentingnya interaksi yang positif antara pegawai dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas

pelayanan.

Kesimpulan dari pernyataan Bapak Odaligo Zai menunjukkan keselarasan dengan pandangan Gronroos dalam beberapa aspek, terutama terkait pentingnya sikap pegawai dalam interaksi dengan masyarakat. Namun, kesimpulan Odaligo Zai juga menambahkan dimensi penting terkait kepercayaan masyarakat dan sistem akuntabilitas serta transparansi yang mungkin tidak secara eksplisit dibahas oleh Gronroos. Integrasi kedua pandangan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor kecamatan.

#### 4.3.4 Empati (Empathy)

Hasil wawancara dengan Bapak Torotodo Zega menyoroti beberapa aspek penting terkait pelayanan publik di kantor kecamatan: Pegawai kantor kecamatan secara umum menunjukkan sikap yang peduli dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka berusaha mendengarkan, merespons, dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan dokumen atau layanan. Ini mencerminkan budaya kerja yang mengedepankan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Meski ada komitmen kuat dari para pegawai, kendala seperti kurangnya responsivitas atau keterbatasan sumber daya kadang menghambat pelayanan optimal. Tantangan ini dapat mempengaruhi pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan kantor kecamatan, sehingga perlu terus diatasi melalui perbaikan berkelanjutan. Kantor kecamatan memiliki berbagai

program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Ini mencakup pelatihan pegawai, pertemuan dengan masyarakat untuk mendengarkan masukan, acara sosial, dan penggunaan media komunikasi yang efektif. Inisiatif ini menunjukkan kesadaran tinggi terhadap tanggung jawab pelayanan publik dan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Mandra andrika Putra (2022) dengan Judul Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Sungai Pagu Kecamatan Solok Selatan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh kantor kecamatan dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan dengan masyarakat dengan menunjukkan kesadaran akan pentingnya hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Program dan kegiatan yang dilakukan oleh kantor kecamatan sebagai langkah yang tepat dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Ini sejalan dengan temuan dari wawancara dengan Bapak Torotodo Zega yang menunjukkan bahwa program-program tersebut memang ada dan berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Bapak Torotodo Zega menggarisbawahi pentingnya kesadaran kantor kecamatan akan tanggung jawab mereka dalam pelayanan publik. Kantor kecamatan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga berusaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan saling percaya dengan masyarakat. Sementara wawancara dengan Bapak

Torotodo Zega juga menyoroti kendala seperti kurangnya responsivitas dan keterbatasan sumber daya, penelitian Mandra andrika Putra (2022) dengan Judul Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Sungai Pagu Kecamatan Solok Selatan tidak secara eksplisit membahas tantangan ini. Namun, pengakuan terhadap keberadaan program peningkatan pelayanan menunjukkan pemahaman bahwa perbaikan terus-menerus adalah bagian dari strategi kantor kecamatan untuk mengatasi kendala yang ada. Pendekatan yang diambil oleh kantor kecamatan adalah berorientasi pada solusi. Program pelatihan, pertemuan dengan masyarakat, dan mekanisme umpan balik adalah langkah-langkah konkret untuk memastikan bahwa pelayanan yang

Hasil wawancara dengan Bapak Torotodo Zega maupun penelitian Mandra andrika Putra (2022) dengan Judul Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Sungai Pagu Kecamatan Solok Selatan sama-sama menegaskan pentingnya upaya terus-menerus dalam meningkatkan kualitas layanan di kantor kecamatan. Kedua sumber sepakat bahwa kesadaran akan tanggung jawab pelayanan publik dan upaya membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat adalah kunci utama dalam <sup>8</sup> memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa praktik-praktik yang diimplementasikan oleh kantor kecamatan mendapat pengakuan dan dukungan dari berbagai pihak, yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

#### 4.4 Pembahasan

<sup>19</sup> Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara. Teknik tersebut dilakukan untuk memperoleh data yang alami. Struktur wawancara yang peneliti rancang bukan merupakan pedoman yang baku, sehingga apabila jawaban yang diberikan informan kurang jelas, maka peneliti mengajukan pertanyaan lain agar jawaban yang diberikan bisa lebih mendalam saat mereka menjelaskan, sehingga peneliti dapat mengevaluasi. <sup>4</sup> Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bawalato Kabupaten Nias.

##### 4.4.1 Analisis Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bawalato <sup>8</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawalato Kabupaten Nias sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati. Analisis pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawalato Kabupaten Nias akan dibahas berdasarkan empat Indikator utama pelayanan publik: keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati. Masing-masing Indikator ini akan diuraikan berdasarkan <sup>125</sup> data yang diperoleh dari wawancara dan observasi: <sup>99</sup> <sup>133</sup>

##### 4.4.4.1 Keandalan (Reliability)

Keandalan <sup>1</sup> dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan untuk menyediakan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Dari hasil wawancara dengan Bapak Tri Rahmat Bebalazi Gulo, S.STP, berikut beberapa poin utama yang diidentifikasi:

1. Komitmen terhadap Konsistensi, Pegawai kantor kecamatan berkomitmen <sup>48</sup> untuk memberikan informasi yang akurat dan konsisten kepada masyarakat. Ini diwujudkan melalui pelatihan rutin dan pembaruan pengetahuan bagi seluruh staf, serta mekanisme verifikasi internal.
2. Pelatihan dan Verifikasi Internal, Pelatihan rutin dan pembaruan pengetahuan dilakukan untuk memastikan bahwa staf selalu up-to-date dengan peraturan dan prosedur terbaru. Verifikasi internal digunakan untuk memastikan informasi yang disampaikan sesuai dengan data dan regulasi yang berlaku.
3. Penanganan Keluhan dan Kesalahan, Meskipun ada kesalahan yang mungkin terjadi, frekuensi kesalahan dicatat sangat kecil. Langkah-langkah preventif seperti pelatihan rutin, penggunaan sistem digital, dan prosedur pengecekan ulang diterapkan untuk meminimalkan kesalahan.
4. Sistem Pengaduan, Sistem pengaduan yang ada memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan mereka melalui berbagai saluran komunikasi. Setiap pengaduan dicatat dan ditindaklanjuti dengan serius untuk memastikan solusi yang efektif.

Berdasarkan wawancara dan observasi, keandalan pelayanan di Kantor Kecamatan Bawolato sudah dilakukan dengan baik. Pelatihan rutin, verifikasi internal, dan sistem

pengaduan yang efektif adalah bukti nyata komitmen terhadap pelayanan yang akurat dan konsisten.

#### **4.4.4.2 Ketanggapan (Responsiveness)**

Ketanggapan merujuk pada kemampuan dan kecepatan dalam merespons permintaan, kebutuhan, atau keluhan masyarakat. Berikut adalah poin-poin utama dari wawancara dengan Bapak Taliato Bawamenewi:

1. Aksesibilitas dan Komunikasi: Berbagai saluran komunikasi disediakan untuk memastikan masyarakat dapat dengan mudah menghubungi dan mendapatkan informasi dari kantor kecamatan, termasuk telepon, email, media sosial, dan situs web.
2. Sistem Manajemen Informasi: Sistem manajemen informasi yang efisien memungkinkan staf untuk menangani pertanyaan dan permintaan informasi dengan cepat dan akurat.
3. Waktu Tunggu Pelayanan, Upaya dilakukan untuk meminimalkan waktu tunggu dengan menggunakan sistem antrian digital dan pelatihan rutin bagi staf untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.
4. Proaktif dalam Pelayanan, Pegawai didorong untuk proaktif dalam membantu masyarakat, tidak hanya menunggu permintaan bantuan tetapi juga mencari tahu kebutuhan warga dan memberikan solusi yang tepat.

Kantor Kecamatan Bawolato menunjukkan ketanggapan yang baik dalam pelayanan publik. Aksesibilitas yang tinggi, sistem manajemen informasi yang efisien, dan inisiatif untuk mengurangi waktu tunggu menunjukkan bahwa ketanggapan telah diimplementasikan dengan baik.

#### **4.4.4.3 Keyakinan (Confidence)**

Keyakinan mengacu pada perasaan atau sikap positif terhadap kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Odaligo Zai, berikut adalah temuan utama:

1. Sikap Sopan dan Ramah, Sebagian besar pegawai berusaha untuk selalu sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Pelatihan tentang pelayanan yang baik dan lingkungan kerja yang mendukung adalah faktor penting dalam hal ini.
2. Kepercayaan Masyarakat, Kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai bervariasi tergantung pada pengalaman dan interaksi langsung mereka. Pengalaman positif meningkatkan kepercayaan, sedangkan pengalaman negatif dapat menurunkannya.
3. Sistem Akuntabilitas dan Transparansi, Kantor kecamatan memiliki sistem yang jelas untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi pelayanan, termasuk prosedur terstandarisasi dan mekanisme pengaduan.

Pegawai kantor kecamatan umumnya menunjukkan sikap yang sopan dan ramah, yang berkontribusi pada keyakinan <sup>12</sup> masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem akuntabilitas dan transparansi yang ada juga mendukung keyakinan terhadap integritas dan profesionalisme pegawai.

#### 4.4.4.4 Empati (Empathy)

Empati dalam pelayanan publik berarti <sup>90</sup> kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Torotodo Zai, berikut adalah poin-poin utama:

1. Kepedulian dan Perhatian, Pegawai kantor kecamatan umumnya menunjukkan kepedulian dan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan situasi masyarakat, meskipun ada beberapa kendala seperti volume pekerjaan yang tinggi.
2. Bantuan dalam Pengurusan Dokumen, Pegawai berusaha untuk memahami dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen atau layanan, dengan memberikan penjelasan dan arahan yang jelas.
3. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan, Kantor kecamatan memiliki program atau kegiatan <sup>1</sup> untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, seperti pelatihan pegawai dan pertemuan dengan masyarakat.

Pegawai kantor kecamatan menunjukkan empati yang baik dalam melayani masyarakat, dengan upaya yang jelas untuk memahami dan membantu kebutuhan masyarakat. Program peningkatan kualitas pelayanan yang ada juga mendukung upaya untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

Hasil wawancara dengan informan Utama memberikan gambaran komprehensif mengenai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias. Berikut adalah ringkasan temuan utama dari wawancara:

1. Keandalan, Komitmen terhadap konsistensi informasi, langkah-langkah preventif untuk meminimalkan kesalahan, dan sistem pengaduan yang efektif.
2. Ketanggapan, Aksesibilitas komunikasi yang tinggi, sistem manajemen informasi yang efisien, upaya untuk mengurangi waktu tunggu, dan proaktif dalam pelayanan.
3. Keyakinan, Sikap sopan dan ramah pegawai, kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai, serta sistem akuntabilitas dan transparansi yang jelas.
4. Empati, Kepedulian dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat, bantuan dalam pengurusan dokumen, dan program peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias sudah dilakukan dengan cukup baik. Keandalan, ketanggapan,

keyakinan, dan empati telah diimplementasikan dengan baik dalam pelayanan sehari-hari, meskipun <sup>14</sup> masih ada beberapa hal yang perlu di Evaluasi yakni Efektivitas Pelayanan dan Akuntabilitas pelayanan.

#### 4.4.2 Evaluasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, dapat disimpulkan bahwa <sup>33</sup> pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato secara umum sudah cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu:

##### a. Efisiensi pelayanan:

Perlu dilakukan upaya untuk mempercepat proses pelayanan, seperti dengan menambah jumlah loket pelayanan atau menggunakan sistem lain. Menurut Agus suhardi (2019:88), <sup>65</sup> berikut beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di kantor kecamatan:

- 1) Pantau dan evaluasi sistem pengaduan secara berkala: Pastikan sistem pengaduan mudah diakses, efektif dalam menangani keluhan, dan memberikan solusi yang tepat kepada masyarakat.
- 2) Tingkatkan pelatihan staf: Berikan pelatihan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan kepada staf untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam menangani berbagai jenis layanan dan situasi.
- 3) Gunakan teknologi untuk meningkatkan akurasi: Manfaatkan teknologi informasi untuk mengotomatisasi tugas-tugas manual yang

berulang dan rawan kesalahan, seperti entri data dan verifikasi dokumen.

- 4) Optimalkan saluran komunikasi: Pastikan semua saluran komunikasi, seperti telepon, email, dan media sosial, mudah diakses dan direspon dengan cepat.
- 5) Sederhanakan proses layanan: Tinjau dan sederhanakan proses layanan yang ada untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi.
- 6) Berikan pelatihan manajemen waktu: Berikan pelatihan kepada staf tentang cara mengelola waktu dengan efektif dan menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat.
- 7) Tingkatkan transparansi: Publikasi informasi layanan secara jelas dan mudah diakses, seperti standar pelayanan, biaya, dan prosedur pengaduan
- 8) Terapkan sistem akuntabilitas yang kuat: Pastikan semua pegawai memahami dan mematuhi standar etik dan profesionalisme dalam melayani masyarakat.
- 9) Berikan penghargaan dan pengakuan: Berikan penghargaan dan pengakuan kepada staf yang menunjukkan kinerja <sup>42</sup> yang baik dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat
- 10) Adakan pelatihan sensitivitas budaya: Berikan pelatihan kepada staf tentang cara memahami dan menghargai keragaman budaya dan kebutuhan masyarakat yang berbeda.

- 11) Dorong komunikasi yang terbuka dan aktif: Ciptakan budaya kerja yang terbuka dan mendorong staf untuk berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat dan mendengarkan keluhan mereka dengan penuh perhatian.
- 12) Libatkan masyarakat dalam pengembangan layanan: Libatkan masyarakat dalam proses pengembangan layanan untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.
- 13) Terus lakukan monitoring dan evaluasi: Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk memastikan bahwa target dan standar pelayanan terpenuhi.
- 14) Gunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi: Manfaatkan teknologi informasi untuk mengotomatisasi tugas-tugas manual, meningkatkan komunikasi, dan menyediakan layanan online yang mudah diakses.
- 15) Bangun budaya kerja yang positif: Ciptakan budaya kerja yang positif dan suportif yang mendorong staf untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.  
  
Dengan menerapkan sistem pengaduan masyarakat yang jelas dan terstruktur, pemerintah atau instansi terkait dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, membangun kepercayaan masyarakat, dan mewujudkan good governance.

#### **b. Akuntabilitas pelayanan**

Perlu dibuat sistem pengaduan masyarakat yang jelas dan terstruktur agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau saran terkait dengan pelayanan yang diberikan. Sistem pengaduan masyarakat yang jelas dan terstruktur merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem ini berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait dengan pelayanan yang mereka terima. Dengan adanya sistem ini, pemerintah atau instansi terkait dapat mengidentifikasi kekurangan dan permasalahan dalam pelayanannya, sehingga dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan. Menurut Puji Sulisto (2020:76) ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan:

- 1) Publikasi informasi layanan secara jelas dan mudah diakses:  
Pastikan informasi tentang layanan yang disediakan, seperti standar pelayanan, biaya, prosedur pengaduan, dan mekanisme pelaporan, mudah diakses oleh masyarakat. Informasi ini dapat dipublikasikan melalui website, media sosial, papan pengumuman, atau brosur.
- 2) Membuat laporan kinerja pelayanan secara berkala: Terbitkan laporan kinerja pelayanan secara berkala yang berisi informasi tentang pencapaian target pelayanan, jumlah pengaduan masyarakat, dan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan pengaduan. Laporan ini dapat dipublikasikan di website atau media sosial kantor kecamatan.

- 3) Melaksanakan audiensi publik: Adakan audiensi publik secara berkala untuk <sup>68</sup> memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan masukan dan keluhan terkait dengan pelayanan. Audiensi ini dapat dilakukan secara langsung atau online
- 4) Membangun <sup>78</sup> sistem pelaporan dan monitoring yang efektif: Buatlah <sup>78</sup> sistem pelaporan dan monitoring yang efektif untuk melacak kinerja pelayanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Sistem ini harus mencakup indikator kinerja utama (KPI) yang jelas dan terukur.
- 5) Menerapkan sistem akuntabilitas kinerja bagi pegawai: Tetapkan sistem akuntabilitas <sup>1</sup> kinerja bagi pegawai yang jelas dan terukur. Sistem ini <sup>30</sup> harus mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel kepada masyarakat.
- 6) Memberikan sanksi dan penghargaan bagi pegawai: Berikan <sup>131</sup> sanksi kepada pegawai yang tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan berikan penghargaan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik.
- 7) Melibatkan masyarakat dalam pengembangan kebijakan dan program pelayanan: Libatkan masyarakat dalam proses pengembangan kebijakan dan program pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui forum diskusi, survei, atau konsultasi publik.
- 8) Membangun <sup>138</sup> mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif: Buatlah <sup>91</sup> mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat.

Mekanisme ini harus dapat menjamin penyelesaian pengaduan secara adil dan transparan.

- 9) Melaksanakan sosialisasi dan edukasi tentang hak dan kewajiban masyarakat: Lakukan <sup>130</sup> sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka terkait dengan pelayanan publik. <sup>126</sup> Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media massa, seminar, atau pelatihan.
- 10) Memanfaatkan <sup>1</sup> teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan: Gunakan TIK untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan, seperti menyediakan layanan online, sistem pelaporan online, dan mekanisme pengaduan online.
- 11) Membuat sistem pemantauan kinerja pelayanan berbasis TIK: Buatlah sistem pemantauan kinerja pelayanan berbasis TIK yang dapat memberikan informasi real-time tentang kinerja pelayanan.
- 12) <sup>77</sup> Memanfaatkan media sosial untuk membangun komunikasi dengan masyarakat: <sup>77</sup> Gunakan media sosial untuk membangun komunikasi dengan masyarakat dan menjawab pertanyaan dan keluhan mereka terkait dengan pelayanan.

Dengan menerapkan hal-hal di atas, kantor kecamatan dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat. akuntabilitas pelayanan merupakan proses yang berkelanjutan dan perlu dilakukan secara konsisten dan komitmen dari semua pihak yang terlibat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias, maka peneliti menyimpulkan berdasarkan temuan pada bab IV dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias belum sepenuhnya dilakukan dengan baik. Meskipun ada komitmen kuat terhadap keandalan dalam memberikan informasi dan menangani keluhan, sering kali terjadi kesalahan seperti proses administrasi yang lambat dan rumit. Selain itu, meskipun berbagai saluran komunikasi dan pelatihan rutin telah disediakan untuk meningkatkan efisiensi, banyak masyarakat masih merasa kesulitan mendapatkan informasi dan layanan secara cepat dan tepat. Meskipun sebagian besar pegawai berusaha untuk sopan dan ramah, dan sistem akuntabilitas serta transparansi diterapkan, kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai bervariasi, sering kali terpengaruh oleh pengalaman negatif yang menunjukkan kurangnya efektivitas dalam sistem yang ada..

### 5.2 Saran

Sebagai bahan pertimbangan untuk menghadapi masalah yang dihadapi, maka berikut ini dikemukakan saran sebagai bahan pertimbangan yang kemungkinan bermanfaat bagi Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias:

1. Berdasarkan penelitian mengenai pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias, penulis menyarankan agar kantor kecamatan lebih mengembangkan dan mengoptimalkan sistem pengaduan yang lebih efisien dan responsif. Untuk mencapai hal ini, kantor kecamatan harus menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk media sosial dan pengumuman publik. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa setiap pengaduan mendapatkan tindak lanjut yang jelas dan cepat. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih didengar dan puas dengan pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kantor kecamatan..

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2020). *Manajemen Kualitas*. Universitas Terbuka
- Aziz, RZ Abdul. 2019. *Total Quality Management: Tahapan Implementasi TQM dan Gugus Kendali Mutu Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM)*. Bandar Lampung: Darmajaya (DJ) Press
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2021). *Manajemen Kualitas Edisi 2*. Universitas Terbuka
- Fauzi, Ahmad, dkk. (2022). *Metodologi Penelitian*. Banyumas: CV. Pena Persada
- Hair Jr, J. F., Wolfinbarger, M., Ortinau, D. J., & Bush, R. P. (2017). *Essentials of marketing research*. McGraw-Hill Education.
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hadromi, Murdan Murdani. (2018). *Pelayanan Studi Atraktif (Studi di Kelurahan Kandri Kecamatan Gunungpati Kota Semarang)*: Journal, 117, 9-16.
- Herawati, Dewi Marhaeni Diah, (2019). *Evaluasi Perencanaan Dan Penganggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat*: Journal, 37(4), 6-8
- Hidayat, Aramas., 2018, *Analisa eektivitas Pengembangan organisasi dalam perekonomian masyarakat di desa alawaka*, Predana Media, Jakarta\
- Hidayat, Arif. (2019). *Evaluasi Perencanaan Umum Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah pada Universitas Brawijaya*: Journal, 66(33), 4-6
- Ibrahim, Andi, dkk. (2018). *Metodologi Penelitian*. Makasar: Gunadarma Ilmu
- Ibrahim, Tatang dan Rusdiana, A. 2021. *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Yrama Widya
- Putra, Pandu Atmadi dan Hidayati, Retno. 2021. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Manajerial Kelurahan (Studi Pada Kelurahan Di Kecamatan Banyumanik, Tembalang Dan Candisari Kota Semarang)*. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 10 Nomor 6, *Issn (Online): 2337-3792*.
- Ramlawati. 2020. *Total Quality Management*. Penerbit Nas Media Pustaka

- Saril. 2019. *Total Quality Management (TQM) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Volume 9 No.2\_ E-ISSN: 2685-4538.*
- Siburian, Ryutaro., Lukman, Sampara dan Layla Kurniawati. 2020. Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ekbang Volume 3, Nomor 1.*
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK). Volume 1 Nomor 2\_ ISSN: 2654-3141.*
- Susanto, Joko dan Anggraini, Zepa. 2019. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara, Volume 25 Nomor 2.*
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Pahleviannuretal. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Pradina Pustaka.

## PEDOMAN WAWANCARA

### 4 Evaluasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bawolato Kabupaten Nias

#### Identitas Informan

Nama : Tri Rahmat Bebalazi Gulo, S.STP  
Umur : 44 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Keterangan : Kassubag Program, Evaluasi Dan Pelaporan

#### Pelayanan Publik :

No	Indikator	Pertanyaan
1	<b>Keandalan (Reliability)</b>	<p>1. Apakah informasi yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan selalu akurat dan konsisten?</p> <p>Jawab: Sebagai pegawai kantor kecamatan, kami berkomitmen 48 untuk memberikan informasi yang akurat dan konsisten kepada masyarakat. Kami memahami bahwa keakuratan informasi sangat 59 penting untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk mencapai hal ini, kami secara rutin melakukan pelatihan dan pembaruan pengetahuan bagi seluruh staf agar mereka selalu up-to-date dengan peraturan dan prosedur terbaru. Selain itu, kami juga memiliki mekanisme verifikasi internal untuk memastikan 64 bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan data dan 52 regulasi yang berlaku. Namun, kami juga menyadari bahwa tidak ada sistem yang sempurna, dan selalu ada ruang untuk perbaikan. 57 Oleh karena itu, kami sangat menghargai masukan dan umpan balik dari masyarakat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kami</p>

2. Seberapa sering terjadi kesalahan dalam pengurusan dokumen atau pelayanan di kantor kecamatan?

Jawab: Sebagai pegawai di kantor kecamatan, kami selalu berupaya untuk meminimalkan kesalahan dalam pengurusan dokumen dan pelayanan kepada masyarakat. Namun, seperti dalam setiap organisasi, ada kalanya terjadi kesalahan.

Frekuensi kesalahan ini bisa bervariasi tergantung pada beberapa faktor, termasuk volume permohonan yang masuk, kompleksitas kasus yang ditangani, dan tingkat pengalaman staf yang terlibat. Secara umum, kami mencatat bahwa kesalahan terjadi dalam persentase yang sangat kecil dari total layanan yang diberikan. Untuk memitigasi kesalahan, kami telah menerapkan beberapa langkah preventif, seperti pelatihan rutin bagi staf, penggunaan sistem digital untuk pengelolaan dokumen, dan adanya prosedur pengecekan ulang sebelum dokumen diserahkan kepada pemohon. Selain itu, kami juga memiliki mekanisme umpan balik dari masyarakat yang memungkinkan kami untuk segera mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi. Dengan pendekatan ini, kami berusaha keras untuk menjaga tingkat kesalahan serendah mungkin dan memastikan **1** pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien bagi masyarakat

3. Bagaimana sistem pengaduan dan penanganan keluhan di kantor kecamatan?

Jawab: Di kantor kecamatan kami, sistem pengaduan dan penanganan keluhan dirancang untuk memastikan respons cepat dan solusi efektif bagi warga. Berikut adalah langkah-langkah utama dalam sistem kami: Penerimaan Pengaduan: Kami menyediakan berbagai saluran untuk menerima pengaduan, termasuk datang langsung ke kantor kecamatan, melalui telepon,

		<p>email, dan media sosial resmi kecamatan. Ada juga kotak saran yang ditempatkan di area publik kantor untuk pengaduan tertulis.</p> <p>Pencatatan dan Dokumentasi: Setiap pengaduan yang diterima dicatat secara terperinci dalam sistem manajemen pengaduan kami. Informasi yang dicatat meliputi nama pengadu, kontak, jenis keluhan, dan deskripsi masalah yang dihadapi.</p> <p>Pemberitahuan kepada Pengadu: Kami berusaha untuk menjaga komunikasi yang baik dengan pengadu. Setelah pengaduan diproses, pengadu akan diberi tahu mengenai status dan hasil penyelesaiannya. Jika diperlukan, kami juga melakukan kunjungan lapangan untuk memastikan bahwa masalah telah benar-benar terselesaikan. Dengan sistem yang terstruktur ini, kami berkomitmen untuk memberikan layanan yang responsif dan berkualitas kepada seluruh warga, memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan serius dan cepat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan</p>
2	<p><b>Ketanggapan</b> (Responsiveness)</p>	<p>1. Seberapa mudah bagi masyarakat untuk menghubungi dan mendapatkan informasi dari kantor kecamatan?</p> <p>Jawab: Masyarakat cukup mudah menghubungi dan mendapatkan informasi dari kantor kecamatan. Mereka dapat menghubungi kantor kecamatan melalui telepon, email, atau langsung datang ke kantor. Selain itu, beberapa kantor kecamatan juga memiliki situs web atau media sosial yang menyediakan informasi penting dan memungkinkan komunikasi lebih lanjut. Kantor kecamatan biasanya memiliki jam kerja yang jelas, sehingga masyarakat tahu kapan mereka dapat memperoleh layanan.</p> <p>2. Apakah waktu tunggu untuk dilayani di kantor kecamatan tergolong lama?</p> <p>Jawab: Waktu tunggu untuk dilayani di kantor kecamatan tergantung pada beberapa faktor seperti jumlah petugas yang</p>

		<p>tersedia, volume pengunjung, dan kompleksitas layanan yang diminta. Secara umum, banyak orang merasa bahwa waktu tunggu di kantor kecamatan bisa cukup lama, terutama pada hari-hari sibuk atau saat ada masalah teknis. Namun, ada juga yang merasa bahwa waktu tunggu cukup wajar, terutama jika <sup>110</sup> datang pada jam-jam yang tidak terlalu ramai.</p> <p>3. Apakah pegawai kantor kecamatan selalu sigap dan proaktif dalam membantu masyarakat?</p> <p>Jawab: Berdasarkan pengalaman saya, pegawai kantor kecamatan biasanya sigap dan proaktif dalam membantu masyarakat, meskipun ada kalanya mereka juga sibuk dan harus menangani banyak permintaan sekaligus. Secara umum, mereka berusaha memberikan pelayanan terbaik.</p>
3	<p><b>Keyakinan (Confidence)</b></p>	<p>1. Apakah pegawai kantor kecamatan selalu sopan dan ramah dalam melayani masyarakat?</p> <p>Jawab: Kantor kecamatan <sup>8</sup> adalah salah satu lembaga pemerintahan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Idealnya, pegawai kantor kecamatan selalu sopan dan ramah <sup>1</sup> dalam melayani masyarakat karena mereka mewakili pemerintah dalam interaksi sehari-hari dengan warga. Sikap sopan dan ramah sangat penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan positif, serta membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Pada kenyataannya, pengalaman masyarakat bisa bervariasi. Beberapa warga mungkin mengalami pelayanan yang sangat baik, di mana pegawai kantor kecamatan melayani dengan penuh kesabaran, sopan santun, dan profesionalisme. Mereka mungkin merespon pertanyaan dengan baik, memberikan informasi yang jelas, serta membantu menyelesaikan berbagai keperluan administratif dengan efisien. Pegawai yang menunjukkan sikap seperti ini</p>

biasanya memahami pentingnya peran mereka dalam melayani publik dan berusaha memberikan yang terbaik.

Namun, ada juga kemungkinan bahwa tidak semua pegawai selalu menunjukkan sikap yang sopan dan ramah. Beberapa faktor bisa mempengaruhi hal ini, seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya pelatihan tentang pelayanan publik, atau masalah pribadi yang mungkin mempengaruhi sikap mereka di tempat kerja. Kadang-kadang, masyarakat mungkin menghadapi pegawai yang kurang sabar, tidak responsif, atau bahkan kurang sopan. Ini tentu saja bukan representasi yang ideal dan bisa merusak citra pelayanan publik. Untuk mengatasi hal ini, penting bagi kantor kecamatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Ini bisa dilakukan melalui pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai tentang etika pelayanan publik dan komunikasi efektif. Selain itu, evaluasi dan umpan balik dari masyarakat juga penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap tinggi dan ada perbaikan terus-menerus.

2. Seberapa besar kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai kantor kecamatan?

Jawab: Kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan profesionalisme pegawai kantor kecamatan bervariasi, tergantung pada pengalaman mereka dengan pelayanan yang diberikan. Secara umum, banyak masyarakat yang masih merasa ragu dan menginginkan peningkatan dalam hal transparansi dan efisiensi. Namun, ada juga yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima, terutama jika pegawai menunjukkan sikap yang ramah, responsif, dan kompeten dalam menjalankan tugas mereka. Upaya terus-menerus dalam peningkatan kualitas layanan dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat secara keseluruhan.

		<p>3. Apakah kantor kecamatan memiliki sistem yang jelas untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi pelayanan?</p> <p>Jawab: Ya, kantor kecamatan memiliki sistem yang jelas untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi pelayanan. Sistem tersebut mencakup prosedur standar operasional (SOP) yang terstruktur, penggunaan teknologi informasi untuk pencatatan dan pelaporan, serta mekanisme pengawasan, Selain itu kantor kecamatan juga menyediakan saluran untuk menerima masukan dan keluhan dari masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan.</p>
4	<p><b>Empati (Empathy)</b></p>	<p>1. Apakah pegawai kantor kecamatan menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan dan situasi masyarakat?</p> <p>Jawab: Dalam pengalaman saya, pegawai kantor kecamatan menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan dan situasi masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta berusaha untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.</p> <p>2. Apakah pegawai kantor kecamatan berusaha memahami dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen atau layanan?</p> <p>Jawab: Ya, pegawai kantor kecamatan berusaha memahami dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen atau layanan.</p> <p>3. Apakah kantor kecamatan memiliki program atau kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat?</p> <p>Jawab: Ya, kantor kecamatan memiliki berbagai program dan kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat</p>

## Foto Dokumentasi



Wawancara dengan Bapak Netty Yarman Ndraha, S.E yang menjabat sebagai Kassubag Program, Evaluasi Dan Pelaporan

Sumber: Dokumentasi penulis 2024



Wawancara dengan Bapak Taliato Bawamenewi sebagai Pengadministrasian Persuratan

Sumber: Dokumentasi penulis 2024



Wawancara dengan Bapak Odaligo Zai, Masyarakat Kecamatan Bawalato  
*Sumber: Dokumentasi penulis 2024*



Wawancara dengan Bapak Torotodo Zega, Masyarakat Kecamatan Bawalato  
*Sumber: Dokumentasi penulis 2024*

# EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BAWOLATO KABUPATEN NIAS

---

## ORIGINALITY REPORT

---

# 30%

SIMILARITY INDEX

---

### PRIMARY SOURCES

---

1	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet	449 words — 3%
2	<a href="https://terrasolusi.net">terrasolusi.net</a> Internet	239 words — 2%
3	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet	189 words — 1%
4	<a href="https://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet	146 words — 1%
5	<a href="https://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet	135 words — 1%
6	<a href="https://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet	116 words — 1%
7	<a href="https://123dok.com">123dok.com</a> Internet	107 words — 1%
8	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet	93 words — 1%
9	<a href="https://www.ejournal.stiepembnas.ac.id">www.ejournal.stiepembnas.ac.id</a> Internet	90 words — 1%

---

10	<a href="http://repo.darmajaya.ac.id">repo.darmajaya.ac.id</a> Internet	84 words — 1%
11	<a href="http://ejournal.stiepembnas.ac.id">ejournal.stiepembnas.ac.id</a> Internet	80 words — 1%
12	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet	77 words — 1%
13	<a href="http://journal.thamrin.ac.id">journal.thamrin.ac.id</a> Internet	76 words — 1%
14	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet	72 words — 1%
15	<a href="http://ejournal3.undip.ac.id">ejournal3.undip.ac.id</a> Internet	71 words — 1%
16	<a href="http://balitbang.pemkomedan.go.id">balitbang.pemkomedan.go.id</a> Internet	52 words — < 1%
17	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet	50 words — < 1%
18	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet	49 words — < 1%
19	<a href="http://journal.prasetiyamulya.ac.id">journal.prasetiyamulya.ac.id</a> Internet	49 words — < 1%
20	<a href="http://jurnal.polibatam.ac.id">jurnal.polibatam.ac.id</a> Internet	48 words — < 1%
21	<a href="http://j-innovative.org">j-innovative.org</a> Internet	44 words — < 1%

---

[jurnal.untag-sby.ac.id](http://jurnal.untag-sby.ac.id)

22	Internet	44 words — < 1%
23	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet	44 words — < 1%
24	<a href="http://digilib.unimed.ac.id">digilib.unimed.ac.id</a> Internet	41 words — < 1%
25	<a href="http://journal.stialanmakassar.ac.id">journal.stialanmakassar.ac.id</a> Internet	38 words — < 1%
26	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet	38 words — < 1%
27	A. Taufiq Hidayat, Bakhrudin All Habsy. "Peran Guru Bimbingan Dan Konseling Pada Masa Pandemi Covid-19: Studi Fenomenologi Madrasah Aliyah Di Jawa Timur", Nusantara of Research : Jurnal Hasil-hasil Penelitian Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2022 Crossref	37 words — < 1%
28	<a href="http://repository.stiewidyagamalumajang.ac.id">repository.stiewidyagamalumajang.ac.id</a> Internet	37 words — < 1%
29	<a href="http://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet	35 words — < 1%
30	<a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a> Internet	34 words — < 1%
31	<a href="http://journal.metansi.unipol.ac.id">journal.metansi.unipol.ac.id</a> Internet	34 words — < 1%
32	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet	34 words — < 1%

33	<a href="http://ojs.uho.ac.id">ojs.uho.ac.id</a> Internet	33 words — < 1%
34	<a href="http://ejournal.joninstitute.org">ejournal.joninstitute.org</a> Internet	32 words — < 1%
35	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet	32 words — < 1%
36	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet	31 words — < 1%
37	<a href="http://repository.binadarma.ac.id">repository.binadarma.ac.id</a> Internet	30 words — < 1%
38	<a href="http://repository.uki.ac.id">repository.uki.ac.id</a> Internet	30 words — < 1%
39	<a href="http://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a> Internet	28 words — < 1%
40	Noferius Giawa, Yoel Melsaro Larosa. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perangkat Desa Orsedes Kecamatan Boronadu Kabupaten Nias Selatan", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023 Crossref	27 words — < 1%
41	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet	27 words — < 1%
42	<a href="http://jurnal.unigal.ac.id">jurnal.unigal.ac.id</a> Internet	27 words — < 1%
43	<a href="http://repo.stie-pembangunan.ac.id">repo.stie-pembangunan.ac.id</a> Internet	26 words — < 1%

44	<a href="http://jurnal.stiatabalong.ac.id">jurnal.stiatabalong.ac.id</a> Internet	25 words — < 1%
45	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet	25 words — < 1%
46	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet	24 words — < 1%
47	<a href="http://etd.repository.ugm.ac.id">etd.repository.ugm.ac.id</a> Internet	24 words — < 1%
48	<a href="http://toffeedev.com">toffeedev.com</a> Internet	24 words — < 1%
49	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet	23 words — < 1%
50	<a href="http://library.palcomtech.com">library.palcomtech.com</a> Internet	23 words — < 1%
51	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet	23 words — < 1%
52	<a href="http://blog.sribu.com">blog.sribu.com</a> Internet	22 words — < 1%
53	<a href="http://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a> Internet	21 words — < 1%
54	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet	20 words — < 1%
55	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet	19 words — < 1%

[perpustakaan.iaiskjmalang.ac.id](http://perpustakaan.iaiskjmalang.ac.id)

56	Internet	19 words — < 1%
57	<a href="http://jurnal.polban.ac.id">jurnal.polban.ac.id</a> Internet	18 words — < 1%
58	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet	18 words — < 1%
59	<a href="http://sefidvash.net">sefidvash.net</a> Internet	18 words — < 1%
60	<a href="http://blackalien.net">blackalien.net</a> Internet	17 words — < 1%
61	<a href="http://blog.teknokrat.ac.id">blog.teknokrat.ac.id</a> Internet	17 words — < 1%
62	<a href="http://jurnal.unived.ac.id">jurnal.unived.ac.id</a> Internet	17 words — < 1%
63	<a href="http://artikelpendidikan.id">artikelpendidikan.id</a> Internet	16 words — < 1%
64	<a href="http://bogordaily.net">bogordaily.net</a> Internet	16 words — < 1%
65	<a href="http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id">digilib.iain-palangkaraya.ac.id</a> Internet	16 words — < 1%
66	<a href="http://repository.unbari.ac.id">repository.unbari.ac.id</a> Internet	16 words — < 1%
67	<a href="http://vdocuments.site">vdocuments.site</a> Internet	16 words — < 1%
68	<a href="http://www.ptsi.co.id">www.ptsi.co.id</a>	

Internet

16 words — < 1%

69 [apbsrilanka.org](https://apbsrilanka.org)

Internet

15 words — < 1%

70 [katadata.co.id](https://katadata.co.id)

Internet

15 words — < 1%

71 [digilib.unila.ac.id](https://digilib.unila.ac.id)

Internet

14 words — < 1%

72 [journal.universitaspahlawan.ac.id](https://journal.universitaspahlawan.ac.id)

Internet

14 words — < 1%

73 [nurulfaa.blogspot.com](https://nurulfaa.blogspot.com)

Internet

14 words — < 1%

74 Burhanuddin Burhanuddin, Rida Ratnawati.  
"Analysis of Employee Performance in the Era of  
the Covid-19 Pandemic in Public Services", *Daengku: Journal of  
Humanities and Social Sciences Innovation*, 2022

Crossref

13 words — < 1%

75 Gia Kanas. "ANALISIS PERENCANAAN  
PENGUNAAN PAGU ANGGARAN DALAM  
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KEGIATAN DI BIDANG  
PARIWISATA PADA DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN  
PARIWISATA KOTA SUKABUMI", *JUSTIKA : Jurnal Sistem  
Informasi Akuntansi*, 2023

Crossref

13 words — < 1%

76 Luki Natika. "TRANSFORMASI PELAYANAN  
PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN  
MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK", *The World of Public  
Administration Journal*, 2024

Crossref

13 words — < 1%

77	Merinda Nur Oktafia, Umi Halwati. "Ruang Lingkup Manajemen Humas di Lembaga Pendidikan", <i>EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN</i> , 2023 Crossref	13 words — < 1%
78	Septiono Eko Bawono. "PENGELOLAAN TRIPLE CONSTRAINTS DALAM PEMBANGUNAN MASJID WAKAF", <i>TAMAN VOKASI</i> , 2015 Crossref	13 words — < 1%
79	<a href="http://repository.pip-semarang.ac.id">repository.pip-semarang.ac.id</a> Internet	13 words — < 1%
80	Nabila Firstia Izzati. "OMBUDSMAN SEBAGAI LEMBAGA PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA", <i>SASI</i> , 2020 Crossref	12 words — < 1%
81	<a href="http://digilib.esaunggul.ac.id">digilib.esaunggul.ac.id</a> Internet	12 words — < 1%
82	<a href="http://journal.umgo.ac.id">journal.umgo.ac.id</a> Internet	12 words — < 1%
83	<a href="http://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet	12 words — < 1%
84	<a href="http://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
85	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
86	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%

87 Iman Muazansyah. "PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA (WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIDINAS SOSIAL KABUPATEN BANGKALAN", Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi, 2018  
Crossref 10 words — < 1%

88 [eprints.binadarma.ac.id](http://eprints.binadarma.ac.id)  
Internet 10 words — < 1%

89 [etheses.uinmataram.ac.id](http://etheses.uinmataram.ac.id)  
Internet 10 words — < 1%

90 [geograf.id](http://geograf.id)  
Internet 10 words — < 1%

91 [huma.or.id](http://huma.or.id)  
Internet 10 words — < 1%

92 [repository.unfari.ac.id](http://repository.unfari.ac.id)  
Internet 10 words — < 1%

93 [www.referensipublik.com](http://www.referensipublik.com)  
Internet 10 words — < 1%

94 [journal.fkpt.org](http://journal.fkpt.org)  
Internet 9 words — < 1%

95 [repository.uinsu.ac.id](http://repository.uinsu.ac.id)  
Internet 9 words — < 1%

96 [repository.usu.ac.id](http://repository.usu.ac.id)  
Internet 9 words — < 1%

97 [repository.ut.ac.id](http://repository.ut.ac.id)  
Internet 9 words — < 1%

- 
- 98 [sfcitrix.surdna.org](https://sfcitrix.surdna.org) Internet 9 words — < 1%
- 
- 99 [sier.id](https://sier.id) Internet 9 words — < 1%
- 
- 100 [vdocument.in](https://vdocument.in) Internet 9 words — < 1%
- 
- 101 [www.sman2prg.sch.id](https://www.sman2prg.sch.id) Internet 9 words — < 1%
- 
- 102 Asep Budiman Budiman, Rani Rahmawati, Rizky Amalia Ulfa. "EFL TEACHER'S BELIEF AND PRACTICE ON INTEGRATING ICT IN THE CLASSROOM: A CASE STUDY ON THE IMPLEMENTATION OF SAMR MODEL IN TEACHING READING DESCRIPTIVE TEXT AT MA ASSALAM, SUKOHARJO", Jurnal Penelitian Humaniora, 2018 Crossref 8 words — < 1%
- 
- 103 Muchriana Muchran, M. Fajrin A. Thaib. "PENGARUH ARUS KAS TERHADAP HARGA SAHAM PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2015-2018", AJAR, 2020 Crossref 8 words — < 1%
- 
- 104 Nelly Masnila, Riana Mayasari, Firmansyah Firmansyah, Jovan Febriantoko, Jamaliah Said. "The Effect of Good Government Governance on the Financial Reports Quality: The Case of Provincial Capital Governments in Indonesia", International Journal of Business, Management and Economics, 2021 Crossref 8 words — < 1%
- 
- 105 [alyz86.wordpress.com](https://alyz86.wordpress.com) Internet 8 words — < 1%

106	<a href="http://elib.unikom.ac.id">elib.unikom.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
107	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet	8 words — < 1%
108	<a href="http://garuda.ristekdikti.go.id">garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet	8 words — < 1%
109	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Internet	8 words — < 1%
110	<a href="http://jaditau.my.id">jaditau.my.id</a> Internet	8 words — < 1%
111	<a href="http://jdih.dprd-diy.go.id">jdih.dprd-diy.go.id</a> Internet	8 words — < 1%
112	<a href="http://jptam.org">jptam.org</a> Internet	8 words — < 1%
113	<a href="http://khairulyudi.blogspot.com">khairulyudi.blogspot.com</a> Internet	8 words — < 1%
114	<a href="http://larasatis25.wordpress.com">larasatis25.wordpress.com</a> Internet	8 words — < 1%
115	<a href="http://lp2m.unper.org">lp2m.unper.org</a> Internet	8 words — < 1%
116	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Internet	8 words — < 1%
117	<a href="http://muznord.ru">muznord.ru</a> Internet	8 words — < 1%

[ojs.stiami.ac.id](http://ojs.stiami.ac.id)

118	Internet	8 words — < 1%
119	radittyashere.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
120	repositori.umrah.ac.id Internet	8 words — < 1%
121	repositori.unud.ac.id Internet	8 words — < 1%
122	repository.ar-raniry.ac.id Internet	8 words — < 1%
123	repository.fisip-untirta.ac.id Internet	8 words — < 1%
124	repository.usahidsolo.ac.id Internet	8 words — < 1%
125	repository.usd.ac.id Internet	8 words — < 1%
126	securityphresh.com Internet	8 words — < 1%
127	vanloeseprivatskole.skoleporten.dk Internet	8 words — < 1%
128	wcb.seoptimizer.com Internet	8 words — < 1%
129	www.antaraneews.com Internet	8 words — < 1%
130	www.beritasatu.com	

Internet

8 words — < 1%

131 [www.jogloabang.com](http://www.jogloabang.com)

Internet

8 words — < 1%

132 [www.lokasigameslot.info](http://www.lokasigameslot.info)

Internet

8 words — < 1%

133 Imam Fachruddin. "STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KANDANGAN KABUPATEN KEDIRI", Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 2019

Crossref

7 words — < 1%

134 [islamicmarkets.com](http://islamicmarkets.com)

Internet

7 words — < 1%

135 [repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)

Internet

7 words — < 1%

136 Anwar Atmojo. "Analisis Respon Pegawai yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kelurahan Karawaci Baru, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang", Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 2023

Crossref

6 words — < 1%

137 Jefri Cantano Telaumbanua, Syah Abadi Mendrofa, Eduar Baene, Fatosola Hulu. "ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2024

Crossref

6 words — < 1%

138 Muhaimin Muhaimin. "Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui

6 words — < 1%

Penyelesaian Sengketa Informasi Publik", Jurnal Ilmiah  
Kebijakan Hukum, 2018

Crossref

---

139 Sonny Taufan, Ismail Mustofa, Mustofa Mustofa, B. Handoko Purwojatmiko. "Analisis Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Penjual pada PT Indomobil Trada Nasional", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2023 6 words — < 1%  
Crossref

---

140 [digilib.uin-suka.ac.id](http://digilib.uin-suka.ac.id) 6 words — < 1%  
Internet

---

141 [repository.syekhnurjati.ac.id](http://repository.syekhnurjati.ac.id) 6 words — < 1%  
Internet

---

EXCLUDE QUOTES OFF  
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF  
EXCLUDE MATCHES OFF