

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN ANGKOLA BARAT KABUPATEN TAPANULI SELATAN

Oleh:

¹Edi Epron Sihombing, S.Sos., MAP; ²Dra. Nursiah Hasibuan, M.AP
Dosen, Fisipol Universitas Graha Nusantara

Abstrak

Kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas, semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Hal inilah yang mendorong untuk dilakukannya penelitian tentang efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Angkola Barat, Kabupaten Tapanuli Selatan. Penelitian ini adalah penelitian survey. Sifat dari penelitian survey ini adalah penelitian deskriptif dimana nantinya penulis akan memberikan gambaran secara jelas tentang pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan masyarakat serta langkah-langkah apa yang telah dilakukan. Penelitian ini menggunakan Informan sebagai sumber utama dalam mendapatkan informasi.

Hasil penelitian yang ditemukan adalah 1) Pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan di Kecamatan Angkola Barat, Kabupaten Tapanuli Selatan sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini didasarkan pada pemberian pelayanan yang optimal oleh pegawai kecamatan serta pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang dimohon. Pelayanan yang diberikan menurut hemat peneliti sudah sesuai dengan standar pelayanan serta belum memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. 2) Faktor-faktor yang berperan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Angkola Barat yakni faktor yang berasal dari Pelayan Publik/Pegawai Kecamatan Bidang Pelayanan seperti Profesionalitas pegawai, Pemahaman pegawai kecamatan terhadap standar operasional pelayanan dan dasar hukum pemberian pelayanan dan sarana dan prasarana kecamatan. Sementara faktor dari masyarakat yaitu Kelengkapan berkas yang menjadi syarat administrasi pengurusan, Ketertiban masyarakat dalam melakukan pengurusan di kantor kecamatan, Pengetahuan masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Tugas, Fungsi, Pemerintahan

BAB I PENDAHULUAN

I. Latar Belakang Penelitian

Melalui UU Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, masing-masing daerah diberikan otonomi seluas-luasnya dengan tujuan daerah yang bersangkutan mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan. Satuan pemerintahan daerah yang terdiri dari daerah

Propinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan dan Desa merupakan bagian integral yang tidak terpisahkan satu sama lain. Pemerintah Kecamatan adalah salah satu organisasi pemerintah yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pemerintah kesatuan Republik Indonesia yang berfungsi menjalankan fungsi pemerintahan secara umum dalam melayani masyarakat.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas Pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan untuk menyelenggarakannya. Akan tetapi, kenyataan yang sering terjadi kurang sesuai dengan harapan pemerintah, dimana masih dijumpai pada aparat/pegawai negeri sipil yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Beberapa fenomena terjadi antara lain adalah kecenderungan pelayanan yang lambat terhadap masyarakat. Fenomena lain yaitu kurang meratanya pembagian tugas di masing-masing unit kerja, dimana masih banyak dijumpai aparat atau pegawai yang melakukan dualisasi pekerjaan.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam,

memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi aparat untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte

Pemikahan, Izin Mendirikan Bangunan, Akte Tanah, dan sebagainya.

Pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat dalam melaksanakan tugasnya, dalam hal menangani sebagian urusan otonomi daerah dapat dilihat dalam penjelasan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada pasal 224 ayat (1) yang menyatakan bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris Daerah.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis secara langsung mengenai pelayanan umum yang dilakukan disalah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Tapanuli Selatan tepatnya, Kecamatan Angkola Barat, penulis menemukan indikasi bahwa tugas-tugas camat terutama sebagai pembina di wilayah kecamatan khususnya di Kecamatan Angkola Barat belum berjalan sebagaimana mestinya.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

4. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Ada beberapa pakar yang mengartikan pelayanan publik menurut kata demi kata yang ada. Pengertian kata demi kata mengenai pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler dalam Sampara Lukman (yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk) misalnya, menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

2.2 Bentuk Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pemerintah melalui lembaga dan segenap pegawainya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terdiri dari beberapa macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Dalam konteks ini, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sedermayanti, 2004: 193). Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:
 - 1) Pelayanan dengan lisan. Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada

masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu : a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. b) Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu. c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah. d) Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

- 2) Pelayanan melalui tulisan. Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu: a) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. b) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

Pelayanan berbentuk perbuatan. Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sector yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit

dan lain-lain yang kesemuanya dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

2.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa 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. Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah:

1. Pelayanan barang publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan jasa publik meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja

- negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan administratif meliputi:
- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

BAB III. KERANGKA PEMIKIRAN

UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi.

Menjadikan kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan

memberi kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya. Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan pegawai atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan.

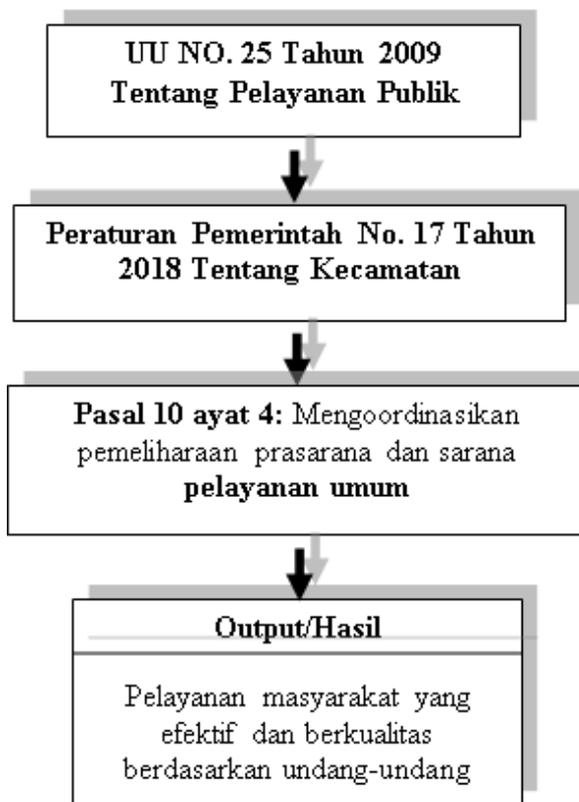
Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari pegawai atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Pernikahan, Izin Mendirikan Bangunan, Akte Tanah, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bagian latar belakang bahwa efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat melalui kerangka pemikiran dibawah ini.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian

Sifat dari penelitian survey ini adalah penelitian deskriptif dimana nantinya penulis akan memberikan gambaran secara jelas tentang pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan dalam pelayanan masyarakat serta langkah-langkah apa yang telah dilakukan.

4.2 Informan

Informan adalah pihak-pihak yang dapat dipercaya dan mengetahui secara jelas mengenai substansi penelitian. Dalam hal ini, maka informan adalah pihak-pihak yang berasal dari atau bertugas sehari-hari di kantor Kecamatan Angkola Barat, Kabupaten Tapanuli Selatan.

Adapun pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Seksi Ketertarikan dan Ketertiban Umum dan pihak-pihak yang

dianggap relevan dalam memberikan informasi terkait penelitian.

4.3 Jenis dan Sumber Data

1. Data primer, yaitu data atau keterangan yang didapat langsung dari seluruh informan melalui wawancara yang telah disiapkan terkait Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Data sekunder yaitu data pendukung yang berkenaan dengan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan berupa gambaran umum lokasi penelitian, menyangkut struktur organisasi tugas dan fungsi setiap unit kerja, golongan pegawai, jumlah pegawai dan fasilitas.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Observasi yaitu penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan teknik rating scale (skala rating / penilaian) yaitu mengukur dengan memberikan rating tentang pelaksanaan tugas dan fungsi Camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya, dan/atau yang belum dapat dilaksanakan di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.

Wawancara yaitu wawancara langsung yang penulis lakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu untuk memperoleh data mengenai masalah penelitian ini. Wawancara ini penulis lakukan untuk mendapatkan atau memperoleh data-data yang berhubungan dan berkaitan dengan penelitian.

4.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh di lapangan akan dianalisis secara kualitatif yang kemudian dipaparkan secara deskriptif dengan memaparkan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan Kecamatan Angkola Barat, kabupaten Tapanuli Selatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

kantor kecamatan, dan pengetahuan masyarakat.

BAB V. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab IV, maka penulis mengemukakan kesimpulan, sebagai berikut :

1. Pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan di Kecamatan Angkola Barat, Kabupaten Tapanuli Selatan sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini didasarkan pada pemberian pelayanan yang optimal oleh pegawai kecamatan serta pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang dimohon.
2. Pelayanan yang diberikan menurut pengamatan peneliti sudah sesuai dengan standar pelayanan serta belum memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, ketepatan waktu, ekonomis, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, dan keadilan yang merata.
3. Faktor-faktor yang berperan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Angkola Barat yakni faktor yang berasal dari internal Kecamatan Angkola Barat, yakni bidang pelayanan seperti profesionalitas pegawai, pemahaman pegawai terhadap standar operasional prosedur pelayanan dan dasar hukum pemberian pelayanan dan sarana dan prasarana kecamatan. Sementara faktor dari masyarakat (eksternal), yaitu kelengkapan berkas yang menjadi syarat administrasi pengurusan, ketertiban masyarakat dalam melakukan pengurusan di

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.
- Handayani, Soewarno. 1980. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Muslim, Khalil. 2013. *Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan Kota Makassar Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat*. Skripsi Fakultas Hukum, Bagian Tata Negara, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Prasetyo, Reni. 2013. *Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*. Skripsi Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Sondang P.Siagian. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarno, Siswanto. 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Sinar Grafika: Jakarta.
- Syarifin, Pipin dan Dedah Jubaedah. 2006. *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Bandung, Refika Aditama.

**Perundang-Undangan dan Dokumen-
Dokumen**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor
23 Tahun 2014 Tentang
Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
Nomor 17 Tahun 2018 Tentang
Kecamatan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004
Tentang Pedoman Umum
Penyusunan Indeks Kepuasan
Masyarakat Unit Pelayanan Instansi
Pemerintah.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tapanuli
Selatan, Kecamatan Angkola Barat
Dalam Angka 2023.