



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN INTEGRITAS PEGAWAI TERHADAP STÁNDAR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PEMAYUNG KABUPATEN BATANG HARI

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**OLEH
BAGUS SAPUTRA
Nim: 105190005**

**Pembimbing:
Pidayan Sasnifa, S.H., M.Sy
Muhammad Alfaraby, M.T**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1445 H / 2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN INTEGRITAS PEGAWAI TERHADAP STÁNDAR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PEMAYUNG KABUPATEN BATANG HARI

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**OLEH
BAGUS SAPUTRA
Nim: 105190005**

**Pembimbing:
Pidayan Sasnifa, S.H., M.Sy
Muhammad Alfaraby, M.T**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1445 H / 2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bagus Saputra

Nim : 105190005

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Syariah

Alamat : Pulau Betung Rt 04 Desa Pulau Betung Kecamatan Pelayung

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Juni 2023

Yang menyatakan



Bagus Saputra
105190005

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “ UPAYA PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN INTEGRITAS PEGAWAI TERHADAP STANDAR KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PEMAYUNG KABUPATEN BANTANG HARI” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Syaifudin Jambi pada tanggal 10 Agustus 2023 Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) dalam Fakultas Syariah.

Jambi, Agustus 2023

Mengesahkan :
Dekan,



Dr. Sayuli, S.Ag., M.H
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian

1. Ketua Sidang : Drs. H. Sulaeman, M.H.I
NIP. 196110051995031001
2. Sekertaris Sidang : Zarkani, M.M
NIP. 197603262002121001
3. Pembimbing I : Pidayan Sasnifa, S.H., M.Sy
NIP. 197004202000032002
4. Pembimbing II : Muhammad Al Faraby, S.IP.,M.T
NIDN. 2030079104
5. Penguji I : Nisaul Fadillah, M, Si., Ph.D
NIP. 1975101020050102012
6. Penguji II : Syamsu Hadi J, M. HI
NIP. 197407011999031004

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



MOTTO

فَإِنْ لَمْ يَسْتَجِيبُوا لَكَ فَاعْلَمْ أَنَّمَا يَتَّبِعُونَ أَهْوَاءَهُمْ وَمَنْ أَضَلُّ مِمَّنِ اتَّبَعَ هَوَاهُ بِغَيْرِ هُدًى مِّنَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ

(Q.S AL-QHASAS Ayat 50)

Artinya : Maka jika mereka tidak menjawab (tantanganmu), maka ketahuilah bahwa mereka hanyalah mengikuti keinginan mereka. Dan siapakah yang lebih sesat daripada orang yang mengikuti keinginannya tanpa mendapat petunjuk dari Allah sedikit pun? Sungguh, Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang zhalim.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sujud sukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunianya yang diberikan kepadaku, sehingga saat ini dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang telah diinginkan, dan tiada kata yang indah selain ucapan Alhamdulillah hingga saat ini Allah masih memberi kesehatan, rezeki, dan kekuatan kepadaku, dalam perjuangan menyelesaikan Stara 1 (S.1) ini.

Skripsi ini ku persembahkan untuk orangtuaku, M.Ruslan (bapak kandung) yang telah bekerja untuk membiayakkan kuliah anaknya untuk menjadi seorang sarjana dan Almh.Haliyah (ibu kandung) yang telah mendoakanku dari kejauhan, dan semoga selalu berada disurganya Allah. dan Riyanti (ibu) yang sedikit banyaknya telah memberikan dukungan. Serta adikku BRIPDA.Bunga rusmayuliah dan Bintang cahya qolbiyah yang juga telah mendukung dan mendoakan.

Dan untuk keluarga yang lain, termasuk Bibi dan paman saya ucapkan terima kasih, karena mereka tidak henti hentinya memberikan dukungan, nasehat, arahan, doa dan segala bentuk yang membuat penulis sampai pada titik ini. dengan menyelesaikan skripsi ini dengan hati yang ikhlas.

Terimakasih kepada semuanya, semoga kesuksesanku dapat memberikan kebahagiaan untuk mereka, mudah-mudahan kita semua dalam lindungan Allah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



ABSTRAK

Nama : Bagus Saputra
Nim : 105190005
Judul : Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Integritas Pegawai Terhadap Standar Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pelayung Kabupaten Batang Hari

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan standar apa yang digunakan dalam meningkatkan integritas pegawai yang ada di Kantor Camat pelayung Kabupaten Batang hari, dengan menggunakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku, standar yang sesuai dan sejalan sesuai dengan SOP yang ada. Beberapa aspek yang dijadikan sebagai acuan dalam hal meningkatkan atau mengetahui standar kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pelayung sehingga kualitas pelayanan bisa menjadi lebih baik. Kemudian ada juga faktor-faktor yang terjadi dalam meningkatkan integritas pegawai yang ada di Kantor Camat tersebut, dengan adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang mana hal ini dapat membuat pelayanan yang ada menjadi lebih baik. Kemudian Upaya yang diterapkan pemerintah dalam pelayanan publik, diantaranya berusaha untuk memenuhi beberapa dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas Dimensi *tangible* (bentuk fisik), Dimensi *realibility* (kehandalan), Dimensi *responsivines* (ketanggapan), Dimensi *assurance* (jaminan), dan Dimensi *emphaty* (empati). hasil ini bertujuan untuk mengetahui cara apa yang digunakan untuk meningkatkan integritas pegawai sehingga bisa meningkatkan standar kualitas pelayanan yang ada.

Kata kunci : Standar Pelayanan, Integritas Pegawai, dan Kecamatan pemaung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



ABSTRACT

Name : Bagus Saputra
Nim : 105190005
Title : **Government Efforts in Improving Employee Integrity Against Public Service Quality Standards at Pelayung Sub-District Office, Batang Hari Regency**

This thesis aims to know and explain what standards are used in improving the integrity of employees in the Batang Hari District Sub-district Office, by using services that are in accordance with applicable standards, appropriate standards and in line with existing SOPs. Some aspects are used as a reference in terms of improving or knowing the quality standards of service at the Pelayung District Office so that the quality of service can be better. Then there are also factors that occur in improving the integrity of employees in the Sub-district Office, with supporting factors and inhibiting factors which can make existing services better. Then the Upayaes implemented by the government in public services, including trying to meet several dimensions of public service quality consisting of tangible dimensions (physical form), dimensions of reliability (reliability), dimensions of responsiveness (responsiveness), dimensions of assurance (assurance), and dimensions of empathy (empathy). This result aims to find out what ways are used to improve employee integrity so that they can improve existing service quality standards.

Keywords : **Service Standards, Employee Integrity, and subdistrict pelayung**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthambi



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan. Di samping itu, tidak lupa pula iringan shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Skripsi ini berjudul “Upaya Forum Kewaspadaan Dini Masyarakat (FKDM) Terhadap Konflik Pembangunan Rumah Ibadah (Studi Kelurahan Simpang Rimbo Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi)” merupakan suatu penelitian tentang bagaimana suatu forum yang bertugas menjadi intel masyarakat memberikan rekomendasi Upaya terhadap suatu konflik yang terjadi di masyarakat, guna melakukan cegah dini terhadap konflik yang terjadi agar perselisihan tidak semakin memuncak dan mendapatkan penyelesaian.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis akui, tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi Asyari, MA, Ph.D selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Th.I, M.A., M.I.R., Ph.D selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Dr. Ruslan Abdul Gani, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama di lingkungan Fakultas UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Bapak Yudi Armansyah M. Hum selaku Ketua Prodi dan Ibu Wenny Destina, M.Si selaku sekretaris Prodi Ilmu pemerintahan di Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

5. Ibu Pidayan Sasnifa, S.H., M.Sy selaku pembimbing I dan Bapak Alfaraby, S.I.P.,M.T, selaku pembimbing II skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten dosen,dan seluruh Karyawan dan Karyawati Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Sahabat-sahabatku seperjuangan khususnya Prodi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019.
8. Semua pihak yang terlibat dalam penyusun skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita memohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Juni 2023
Penulis

BAGUS SAPUTRA
NIM: 105190005



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | i |
| PENGESAHAN PANITIA UJIAN..... | ii |
| MOTTO | iii |
| PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 6 |
| D. Kerangka Fikir dan Teori | 8 |
| E. Tinjauan Pustaka | 17 |
| BAB II METODE PENELITIAN..... | 20 |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 20 |
| B. Pendekatan Penelitian | 20 |
| C. Jenis dan Sumber Data | 21 |
| D. Unit Analisis | 22 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntharbi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntharbi



BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 26

- A. Sejarah Kecamatan Pelayung 26
- B. Visi dan Misi 28
- C. Struktur Organisasi 30
- D. Tugas Pokok dan Fungsi 32

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN 34

- A. Standar Pelayanan Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Pelayung 34
- B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemerintah Kecamatan Pelayung dalam Meningkatkan Integritas terhadap Standar Pelayanan kepada Masyarakat 44
- C. Upaya yang di Terapkan Pemerintah Kecamatan Pelayung dalam Meningkatkan Integritas Terhadap Standar Pelayanan Kepada Masyarakat 48

BAB V PENUTUP 64

- A. Kesimpulan 64
- B. Saran 65

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
CURRICULUM VITAE**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 :Keadaan personil dan Kebutuhan Pegawai | 39 |
| Tabel 1.2 :Data perizinan dan non perizinan..... | 44 |
| Tabel 1.3 : Jam Kerja Operasional | 62 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 : Visi dan Misi | 29 |
| Gambar 2 :Struktur Organisasi Kantor Camat Pelayung | 30 |
| Gambar 3 : Standar Oprasional Prosedur Pelayanan | 35 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik memiliki peran yang fundamental, dapat mencakup aspek kehidupan yang luas dalam kehidupan bernegara, dimana dalam hal ini pemerintah memiliki peran yang penting dalam melakukan pelayanan, pemerintah juga lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga Negara dalam pemerintahan sangat terbatas.¹ baik dalam bentuk mengatur maupun membuat dan menerbitkan suatu perizinan dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga negara.

Sehingga tugas yang harus dijalani para pemerintah atau instansi terkait adalah melakukan pelayanan terhadap warga Negara dengan baik, yang mana dalam meningkatkan pelayanan pemerintah harus mencapai suatu indikator integritas, yang nantinya untuk meningkatkan mutu kualitas kinerja pegawai pemerintah Kecamatan dalam hal pelayanan publik.

Melalui undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mana mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.² di dalam sumber daya manusia, dalam hal ini pegawai yang bertugas sebagai aparatur Negara yang memberi pelayanan kepada masyarakat, harus secara profesional, jujur, adil dan

¹Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), Hlm. 1.

²Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *pelayanan publik*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

merata dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang mana pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lewis dan Gilman, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat, tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan yang ada adalah sebagian dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik³. Maka dari itu pelayanan juga dapat dinilai oleh masyarakat dan jika pelayanannya baik maka bagus juga penilaiannya.

Suatu unsur standar kualitas pelayanan yang terkait terhadap proses pelayanan meliputi, sistem, prosedur, jangka waktu dalam pelayanan, biaya, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan. Sehingga jika instansi pemerintah mampu menerapkan serta menjalankan standar kualitas pelayanan yang telah di

³Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017). Hlm.21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

tentukan, maka instansi pemerintah tersebut telah mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.⁴

Standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 ayat 1 disebutkan bahwa, “standar pelayanan minimal yang disingkat SPM merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan Pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal.”⁵

Pada dasarnya, dalam mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik, hendaknya melibatkan seluruh komponen pemegang kepentingan, baik birokrasi di lingkungan pemerintahan, maupun wakil rakyat sebagai perpanjangan tangan pemerintah dengan masyarakat. Pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dan bisa mengayomi masyarakatnya serta memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat itu sendiri.

Dengan demikian meningkatkan integritas kerja serta kualitas bagi pegawai dalam melakukan pelayanan di setiap daerah sangat dibutuhkan. Dalam hal ini

⁴Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*.

⁵Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Pasal 1 Ayat (1).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Integritas merupakan potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran.ada 6 pilar yang terdapat di dalam integritas yang terdiri dari tanggung jawab, keadilan, kearifan, hemat, serta kejujuran.⁶Integritas sangat penting dilakukan yang nantinya dapat di harapkan untuk mencapai sesuatu yang di inginkan, dan sesuai dengan standar kualitas yang baik, maka tanpa adanya integritas orang dalam hal ini pegawai akan malas melakukan apa yang sudah menjadi tugasnya dalam melakukan pelayanan, karena mereka melakukan semua hal dikarenakan terpaksa, dan bukan dari hati nurani dan tidak sesuai dengan standar yang telah di tentukan.

Dalam pelayan publik, Pemerintah Kecamatan melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, dimana pemerintah Kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, sehingga dibutuhkan integritas yang kuat untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat, oleh karena itu pemerintah kecamatan harus memiliki Upaya yang tepat dalam melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang telah di tentukan.

Selama ini di kantor Kecamatan Pelayung sendiri telah menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kantor camat di berikan wewenang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini integritas pegawai dalam melayani masyarakat.kewenangan yang diberikan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, sehingga akan

⁶Elvira Zahra.2011. *Pengaruh Integritas, Kompetensi dan Loyalitas Terhadap Kepemimpinan*, Hlm 123



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

dapat meningkatkan integritas pegawai serta kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. dengan demikian dalam peningkatan standar kualitas pelayanan yang baik maka harus di dukung oleh para pegawai-pegawai yang berintegritas yang memiliki sikap jujur, terbuka, transparan, bertanggung jawab, propesional, dan bijaksana, serta mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah di tentukan. pada saat ini, pegawai juga dituntut untuk mampu menggunakan teknologi, dan pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan, dan berperilaku baik terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan.

Dari observasi awal yang saya lakukan di kantor Kecamatan Pelayung, penulis menemukan masalah terkait integritas pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yaitu mengenai kinerja pegawai yang belum menunjukkan sikap bijaksana, dan masih kurang kredibel dalam memberikan pelayanan seperti dalam pembuatan KTP, yang mana para pegawai masih lambat dalam mengeluarkan KTP yang sudah direkam oleh masyarakat, sehingga masyarakat lebih lama menunggu sampai 1 atau 2 hari, dan bahkan 1 minggu, hal ini membuat masyarakat menjadi kurang puas terhadap integritas kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan temuan diatas, peneliti melihat dari realita yang terjadi di masyarakat, dimana masih kurangnya integritas kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, sehingga berpengaruh terhadap standar kualitas pelayanan publik.Maka dengan ini penulis tertarik mengangkat judul skripsi.“

Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Integritas Pegawai Terhadap Standar Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pemayang Kabupaten Batang Hari”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dituliskan rumusan masalah yang akan penulis angkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pemayang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pemerintah Kecamatan Pemayang dalam meningkatkan integritas terhadap standar pelayanan Kepada Masyarakat?
3. Apa Upaya yang diterapkan Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan integritas Terhadap Standar Pelayanan Kepada Masyarakat?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui adanya perumusan masalah diatas penulis berharap adanya kejelasan yang dapat menjadi tujuan bagi penulis dalam proposal skripsi ini. Dengan tujuan yang ingin dicapai penulis sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Mengetahui standar pelayanan Kecamatan Pelayung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat Pemerintah Kecamatan Pelayung dalam meningkatkan integritas standar pelayanan kepada masyarakat.
- c. Mengetahui apa saja Upaya yang diterapkan pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan integritas standar pelayanan kepada masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Akademis

Hasil dari penelitian ini sebagai sumbangsi ilmu pengetahuan yang diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan kontribusi pemikiran pada dunia akademis terkhususnya untuk mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan. dan diharapkan dapat menjadi bahan untuk mengembangkan penelitian ini lebih lanjut guna memberikan ilmu pengetahuan tentang Upaya pemerintah dalam meningkatkan integritas pegawai untuk peningkatan standar kualitas pelayanan publik. Kemudian dapat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan integritas terhadap standar pelayan dan

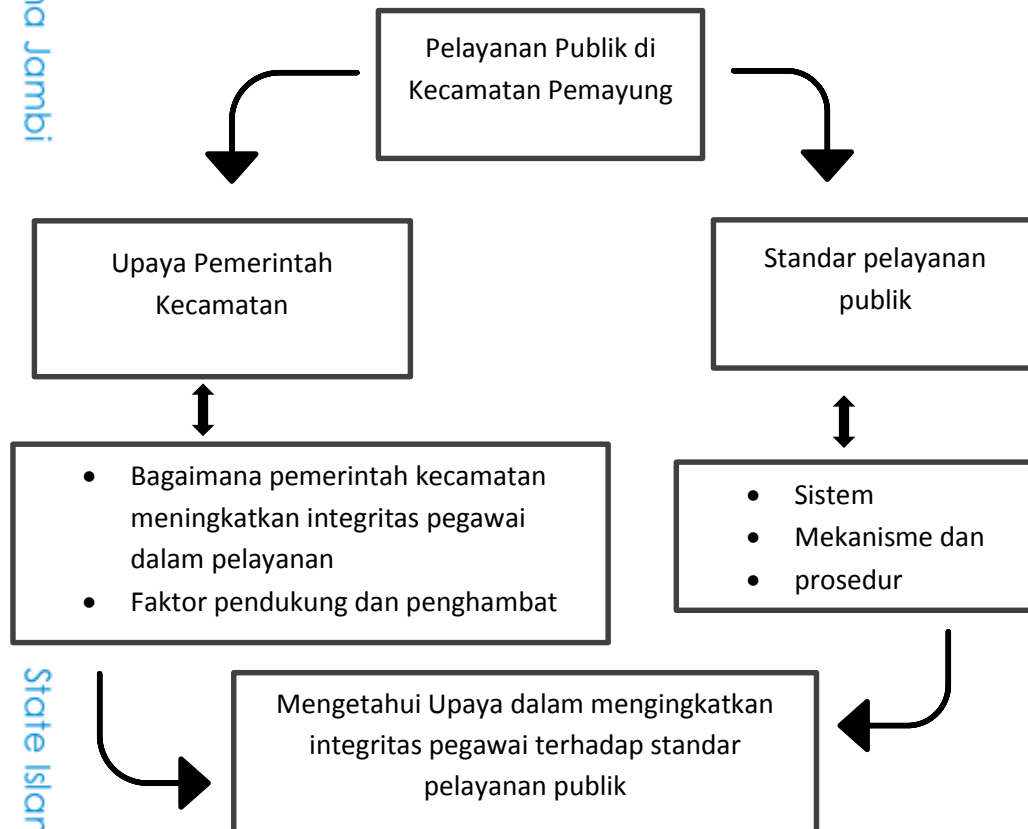


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

dapat memberikan gambaran secara lengkap tentang Upaya pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan integritas terhadap standar pelayanan.

D. Kerangka fikir



E. Kerangka Teoritis

Agar penulisan ini terarah dan tepat sasaran, maka penulis perlu menggunakan kerangka teori sebagai landasan utama guna untuk mendapatkan konsep yang tepat dan benar dalam penyusunan proposal skripsi ini.

1. Pengertian Upaya

Upaya adalah bagaimana cara seseorang untuk mencapai tujuan dengan metode dan langkah-langkah yang dilakukannya secara mandiri melalui upaya



inilah nantinya akan menciptakan suatu hal yang baru, maka upaya sangat perlu digunakan dalam segala sesuatu hal pun termasuk mengenai dinamika pemerintahan serta pelayanan publik, melalui upaya inilah nantinya diharapkan mampu menciptakan hal-hal yang baru yang dinamis di mana kita ketahui bahwa upaya yang baik akan menghasilkan suatu hal yang baik pula.

Tepat tidaknya suatu Upaya mampu dinilai dari keberhasilan Bagaimana menjalankan Upaya, serta upaya apa yang dipilih untuk menghasilkan suatu yang ingin dicapai yang mana nantinya pasti akan berdampak terhadap peningkatan kualitas serta kuantitas yang ada, nah melalui upaya inilah mampu dikembangkan Bagaimana cara kita untuk menjalankan suatu upaya Upaya yang korelasinya akan mencapai suatu hal yang kita inginkan.

Selain sebagai untuk mencapai tujuan upaya ini sangat digunakan dalam segala bidang pun nah tentunya ini sangat penting dan menjadi tanggung jawab bersama Bagaimana memilih upaya guna meningkatkan integritas pelayanan publik.

Upaya adalah hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, Upaya tidak berfungsi sebagai suatu jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.⁷ Kepala kantor yang menjadi panutan bagi karyawannya yang

⁷Abdillah, R., & Sukri, A. (2022). *Manajemen Upaya Komunikasi Pemasaran Waroeng Baper Pekanbaru*. *Journal of Communication Management and Organization*, 1(01), 14-25.



nantinya harus memberikan contoh yang baik agar dapat dianut di tengah masyarakat yang ada di kecamatan tersebut.

Pemerintah

Pemerintah merupakan pemangku jabatan (pejabat = *ambtsdrager*) pemerintahan (untuk menjalankan wewenang atau kekuasaan yang melekat pada lingkungan jabatan-jabatan). Penggunaan kata *government* (pemerintah) dalam arti luas merupakan pemerintah di bidang legislatif, yudikatif, dan sebagainya. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit adalah pemangku jabatan sebagai pelaksana kekuasaan eksekutif atau secara lebih sempit pemerintah sebagai penyelenggara administrasi negara.⁸

Dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik, dan menjadikan suatu hal yang tidak dapat diganggu lagi keberadaannya. Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik meliputi, Akuntabilitas sebagai kewajiban untuk mempertanggung jawabkan suatu kinerja dalam melakukan pelayanan. Keterbukaan dan transparansi (*openness and transparency*) dimana masyarakat juga ikut berperan dalam proses perumusannya. Ketaatan pada hukum dalam artian seluruh kegiatan didasarkan pada aturan hukum yang berlaku dan aturan hukum tersebut dilaksanakan secara adil dan konsisten.

⁸Muhammad, E. (2022). *Konsep dan kajian pemerintahan dalam partisipasi masyarakat*.



Partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan umum dan pembangunan.⁹

Sehingga pemerintah sangat dibutuhkan di tingkat kecamatan, guna untuk keberlangsungan sistem pemerintahan yang baik, dan dalam hal ini dapat Meningkatkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Integritas

Integritas merupakan suatu bentuk persamaan dari suatu keahlian. Integritas menuntut pegawai untuk berani berterus terang, transparan, bijaksana, dan bertanggung jawab dalam menjalankantugasnya, integritas juga diartikansebagai keharusan dalam menjalankan suatu pekerjaan yang mana dapatbernilai dan norma serta beretika baik, dan selalu patuh melaksanakan kewajiban dalam kondisi apapun, tanpa adanya paksaan dalammelakukan pelayanan. Suatu pelayanan terbaik dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat atau publik, sehingga tidak dapat disalah gunakan demikebutuhan pribadi.¹⁰ Semakin meningkat integritas serta pengalaman dalam hal dalam bekerja, maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang di jalankan. dengan demikian, jika suatu organisasi atau instansi untuk meningkatkan suatu kinerja dalam sebuah organisasinya dalam

⁹Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). *Upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*. *Jurnal Manajemen*, 20(2), Hlm, 262-277.

¹⁰Salwa, A., Away, Y., & Tabrani, M. (2018). *Pengaruh komitmen, integritas dan kompetensi terhadap kinerja pegawai serta dampaknya pada kinerja komisi independen pemilihan (kip) aceh*. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1),(2018)Hlm,58-67.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

hal ini meningkatkan integritas, maka dibutuhkan suatu kinerja yang harus memiliki kejujuran, dan bertanggung jawab, untuk mempengaruhi kinerja karyawannya, maka harus dilakukan yaitu perjanjian untuk menepati suatu janji, dan bertanggung jawab, bijaksana profesional, dan mengikuti pemimpin, memperlihatkan beban kerja, serta memperhatikan beban kerja, memperhatikan kualitas kerja, memperkuat kerja sama, ketepatan waktu dalam kerja, dan mematuhi proses kerja.¹¹

Seseorang yang berintegritas dapat melakukan sesuatu yang dikerjakan dengan baik, dan jika seseorang tidak mempunyai integritas, maka terdapat keraguan dan ketidak pastian pada diri seseorang tersebut. Dengan cara meningkatkan integritas, sehingga pegawai bisa melakukan tugas mereka dengan sangat baik, dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui sesuatu integritas yang tinggi maka kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.¹²

Indikator-indikator integritas menurut Tedi Rustendi dapat diukur dengan indikator sebagai berikut yakni Jujur, bertanggung Jawab, Bekerja dengan Sepenuh hati, bermanfaat, dan Patuh terhadap ketentuan hukum.

Dapat simpulan bahwasanya integritas merupakan upaya untuk menjadi manusia yang utuh dan terintegrasi. Artinya orang tersebut bekerja sesuai

¹¹Darmawan, D. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, (2013) 1510, 1535.

¹²Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1984), Hlm, 32.



dengan rencana dan berusaha melakukan tugas atau pekerjaan yang dijalani. Dengan demikian integritas berperan penting bagi seseorang dalam hal ini pegawai bagi suatu instansi dimana mereka bekerja. integritas berperan penting bagi seseorang dalam suatu instansi dimana pun seseorang tersebut bekerja, Adanya integritas yang baik maka dapat membantu suatu instansi tersebut dalam melaksanakan pelayanan dapat mencapai tujuannya sesuai stándar yang telah ditetapkan.¹³

4. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kinerja yang mana bisa diartikan sebagai layanan nah konsep pelayanan di sini artinya pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah guna menunjang kehidupan masyarakat pemerintah diharuskan untuk melayani masyarakat inilah yang menjadi pekerjaan utama bukan malah masyarakat yang melayani pemerintah tentunya dalam hal pelayanan artinya mengurus mengenai administratif yang dilakukan oleh masyarakat terhadap instansi yang mereka butuhkan maka harus dibutuhkan peningkatan pelayanan dalam hal ini sektor pelayanan publik dan pelayanan yang optimal harus terus dijalankan dengan melihat kaidah-kaidah ataupun indikator keberhasilan dalam hal pelayanan dan melayani maka secara garis besar layanan adalah bagaimana kerja pemerintah untuk melayani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

¹³Lase, P. P. (2021). *Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. JESS (Journal of Education on Social Science), 5(2), Hlm,135-144.



masyarakat yang nantinya akan menimbulkan kepuasan di tengah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri.¹⁴

b. Dasar-dasar Pelayanan

Untuk mencapai suatu pelayanan yang optimal diperlukan dasar-dasar pelayanan yaitu bisa kita lihat pada data di bawah ini dasar pelayanan yaitu sebagai berikut:¹⁵

- 1) bersih dan berpenampilan menarik serta rapi dalam bekerja.
- 2) melakukan senyum kepada orang lain pada saat pelayanan serta ramah.
- 3) dalam hal melayani kita harus tegur sapa seseorang yang kita layani.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) berbicara dengan bahasa yang sopan baik tutur kata yang benar.
- 6) loyalitas dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.

c. Karakteristik Pelayanan

- 1) Tidak memiliki wujud
- 2) Bermacam-macam
- 3) Sifatnya yang tidak tahan lama dalam hal ini pelayanan
- 4) Mutu kualitas pelayanan
- 5) Kualitas yang kondusif akan menciptakan organisasi yang harmonis dan nantinya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan yang dilaksanakan.

¹⁴Depertemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Hlm, 1223.

¹⁵Kasmir, *Pemasran Bank*, (Jakarta: Kencana,2005), hlm, 205.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan masyarakat.

d. Ciri Ciri Pelayanan Publik yang Baik¹⁶

1) Tersedianadanprasaranayangbaik

Dalam hal ini masyarakat selaku yang melakukan pelayanan,ingindilayani denganprima,oleh sebab itu dalam melayani masyarakat yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang ada dan tersedia.

2) Tersediakaryawanatau petugas yangbaik

Kenyatananserta kelancaran masyarakat yang melakukan pelayanan tergantung dari pegawai yang melayaninya. Pegawai/petugas harus berskikap ramah,d a n sopan, serta memberi Pelayanan yang baik, sehingga nantinya akan mampu memberikan kepuasanterhadap masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampumeningkatkan standar organisasi sehingga citra suatu organisasi dimasyarakat terusmeningkat dan menjadi lebih baik. Selain itu pegawai harus cepat tanggap, bias berbicara dengan baik,serta pintar dalam hal memberikan pelayanan..

3) Bertanggung jawab kepada masyarakat dari awal hingga selesai

Dalam menjalankan suatu kegiatan pelayanan setiap Pegawai

¹⁶Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008) Hlm. 26



harus mampu melayani dari awal hingga selesai dengan tepat waktu.

4) Mampumelayanisecaracepatdantepat

Petugas dalam melayani masyarakat dapat diharapkan pelayan publik harus melakukan dengan prosedur yang sesuai. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan waktu tertentu dalam artian pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan masyarakat.

5) Mampuberkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada masyarakat dan harus memahami sesuai dengan keinginan masyarakat, yang berarti petugas harus dapat berkomunikasi dengan jelas dan menggunakan yang mudah dimengerti, sehingga masyarakat mudah memahami.

6) Memenuhikebutuhanmasyarakat

Pegawai harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan masyarakat, sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam hal pelayanan, yang mana sesuai aturan-aturan dan tata cara yang telah ditetapkan, berdasarkan standar pelayanan publik yang dibuat. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan pada masyarakat. pelayanan publik juga merupakan sebuah proses interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan yaitu pemerintah. Secara lebih spesifik lagi, pelayanan publik dapat di definisikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.¹⁷

F. Tinjauan Pustaka

Pembahasan ataupun studi penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Beberapa peneliti tersebut misalnya;

Pertama, Ratna Esa Kuswati dalam skripsinya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungasari Kabupaten Gunung Kidul” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di kecamatan Tanjungasari Kabupaten Gunung Kidul. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungasari Kabupaten Gunung Kidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Reliability, dan Empaty belum diterapkan.

Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif dan fokus penelitian pada pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini yaitu

¹⁷Abdussamad, Zuchri, (2011) *Pelayanan Publik Kompetensi dan Komitmen Aparat Dalam Pelayanan Perizinan Terpadu*. PT Pustaka Indonesia Press. Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

penelitian yang dilakukan Ratna membahas masalah kualitas pelayanan publik ada dalam dimensi *Tangibel* (berwujud), *Realiability* (kehandalan), dan *Emphaty* (empati) belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan.¹⁸ sedangkan penelitian ini membahas tentang upaya Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan Integritas terhadap standar kualitas pelayanan publik.

Kedua, Gerdha Ninda Mutiafera dalam skripsinya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul” penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut : (1) kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul disebabkan oleh beberapa indicator yang ada dalam Dimensi *Tangibel* (berwujud) kecamatan sedayu belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisipinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu. Dimensi *Reliability* (kehandalan) kecamatan sedayu masih kurang mengenai stansar pelayanan yang belum jelas, kemampuan petugas yang masih kurang, serta belum ada keahlian yang belum dimiliki oleh petugas pelayanan. Dimensi *assurance* (jaminan) kecamatan sedayu belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan masih adanya biaya untuk biokrasi dalam layanan. dan dimensi *empathy* (empati) petugas kantor kecamatan melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih

¹⁸Ratna Esa Kuswati, dalam skripsinya “Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunungkidul”(Yogyakarta : Jurusan pendidikan Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta,2017), Hlm 7.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan.

(2) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan sedayu kabupaten bantul adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu prasarana yang belum memadai sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.¹⁹

Yang menjadi pembeda antara peneliti saudari Gerda Ninda Mutiafera dengan peneliti sekarang adalah didalam skripsi saudari Gerda Ninda Mutiafera hanya berfokus ke “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul”. Sementara fokus penelitian penulis adalah Upaya Pemerintah Kecamatan dalam Meningkatkan Integritas Terhadap standar Pelayanan Pbulik di Kecamatan Pelayung. Pada penelitian Gerdha Ninda Mutiafera penulis hanya mengambil sebagai bahan tinjauan terdahulu karena memiliki subyek penelitian yang hampir sama mengenai pelayanan publik di kecamatan menggunakan pendekatan kualitatif. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif, dan berfokus di kantor kecamatan, perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan Gerdha ninda terfokus pada kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini berfokus pada Upaya pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan integritas terhadap standar kualitas pelayanan publik.

¹⁹Gerdha Ninda Mutiafera, skripsi. *Kualitas pelayanan publik Di kantor kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Administrasi perkantoran Universitas Negri Yogyakarta, 2017). Hlm. 7.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kecamatan Pelayung, Kabupaten Batanghari, Provinsi Jambi. yang berada di Jln. Lintas Jambi – Muara Bulian Jembatan Mas KM.36 Kode Pos 36657, dengan melakukan penelitian di lokasi ini karena ingin melihat secara langsung keadaan dan situasi di lapangan mengenai integritas pegawai terhadap standar kualitas pelayanan publik.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dengan secepatnya dengan memperhatikan segala aspek kekurangan dan keterbatasan waktu peneliti.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana pendekatan kualitatif lebih kepada Bagaimana mengumpulkan data secara deskripsi wawancara observasi dan dokumentasi yang mana nantinya melalui pendekatan kualitatif peneliti mendeskripsikan atau menarasikan hasil penelitiannya melalui instrumen pengumpulan data kualitatif yang telah digunakan dalam penelitian ini yang mana tujuannya sama ingin melihat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Upaya apa yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan integritas kualitas pelayanan yang ada di kecamatan pelayung.²⁰

6. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini lebih mengarah kepada data kualitatif yang mana data ini akan mengambil instrumen pengumpulan data seperti wawancara observasi dokumentasi dan menarasikan dalam bentuk kata-kata.²¹ Nah setelah pengumpulan data melalui instrumen pengumpulan data kualitatif barulah data diolah menjadi suatu penelitian dengan jenis data kualitatif deskriptif.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan 2 sumber data yaitu sumber data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh berdasarkan pengamatan langsung (observasi) dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian seperti Camat, Pegawai, masyarakat.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Data ini diperoleh dengan cara mengutip dari

²⁰Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), Hlm.4.

²¹Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Perseda, 2011), Hlm.3.

sumber data lain, sehingga tidak bersifat autentik, karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya.²²

D. Unit Analisis

Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, menentukan informan penelitian merupakan kegiatan yang sangat penting. Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana peneliti sengaja memilih informan dalam menentukan sampel agar mendapatkan data dan informasi yang akurat berhubungan dengan judul yang akan diteliti. Informan penelitian yang ditentukan oleh peneliti diantaranya camat atau kasi pelayanan, pegawai, masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan alat yang dipergunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dari fakta penelitian. Ada pun alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu;

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.

Jadi metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.²³

²²Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Edisi Revisi, (Jambi: Syari'ah Press IAIN STS, 2014), hlm.34

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode kualitatif yang mana dalam mengumpulkan data kita mewawancarai setiap narasumber ataupun sumber penelitian yang mampu menjelaskan Bagaimana kondisi data apa yang kita perlukan nah melalui wawancara tersebut kita dapat mengambil data dari informan yang nantinya kita akan olah menjadi suatu penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif dengan narasi-narasi yang dibangun dalam penelitian tersebut dalam wawancara tersebut kita mengambil data dalam bentuk kata-kata bukan seperti penelitian kuantitatif yang lebih mengedepankan pada angka.²⁴

dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan, yaitu:

- a) Camat kecamatan Pelayung
- b) Kasi Pelayanan umum Kantor Camat Pelayung
- c) Staf pelayanan umum kantor Camat Pelayung
- d) Masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Pelayung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang

²³Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 118.

²⁴Ibid. Hlm, 372

berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.²⁵ Dalam data dokumentasi ini sangat berperang penting dalam penelitian dokumentasi sebagai bukti bahwa kita benar-benar telah melakukan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Data merupakan salah satu komponen penelitian, artinya tanpa data tidak akan ada penelitian. Data dalam penelitian harus valid atau benar karena jika tidak valid, maka akan menghasilkan informasi dan kesimpulan yang keliru atau salah. Oleh karena itu diperlukan teknik pengambilan data yang benar.²⁶

Secara umum teknik analisis data kualitatif yaitu;

1. Data *Reduction* (Reduksi data)

Reduksi data ini merujuk pada pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan penranformasian data mentah yang didapatkan oleh penulis di lapangan dengan catatan-catatan lapangan dengan tertulis. Kita ketahui bersama bahwa, reduksi data terjadi secara kontinu, melalui kehidupan suatu suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Faktanya, bahkan sebelum data aktual dikumpulkan.²⁷

²⁵Sugiyono. *Metode penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), Hlm, 329

²⁶Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*. Hlm.102.

²⁷Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Perseda, 2011), Hlm.129

2. Data *Display* (Penyajian data)

Penyajian data merupakan suatu kegiatan dimana semua sekumpulan informasi itu disusun. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk rangkuman atau uraian singkat, dan juga bisa berfokus pada penyajian dalam bentuk teks naratif. Tujuan utama dari model penyajian data ini jalan masuk utama dalam menganalisis kualitatif valid.

B. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dari analisis data ini penarikan data verifikasi kesimpulan. Mulai dari pengumpulan data, peneliti mulai menentukan makna dari suatu catatan peraturan, pola-pola, hal-hal pokok, penjelasan, alur dan proporsi lainnya. Membuat kesimpulan secara jelas, memelihara kejujuran, menjauhkan dari kecurigaan lainnya bisa dilakukan oleh peneliti yang kompeten. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu proses analisis data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kecamatan Pelayung

Kecamatan Pelayung merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi, yang resmi menjadi Kecamatan definitif pada tanggal 10 januari 1992 berdasarkan PP No : 10 tahun 1991. Secara geografis Kecamatan Pelayung terletak di bagian timur Kabupaten Batang Hari, dengan pusat pemerintahannya terletak di Kelurahan Jembatan mas dengan orbitas 36 km dari ibu Kota Provinsi Jambi dan 29 km dari ibu kota Kabupaten Batang hari, dengan luas wilayah 1.022,15 km², dengan jumlah penduduk sebanyak 36.381 jiwa, terdiri dari 19.159 jiwa laki-laki dan 17.222 jiwa perempuan, wilayah Kecamatan Pelayung berbatasan sebagai berikut:

Gambar 1 : Peta Wilayah Kecamatan Pelayung



Sumber : Dokumentasi di Kantor Kecamatan Pelayung



Sebelah Utara:berbatasan dengan Kecamatan Sekernan Kabupaten Muaro
Jambi

Sebelah Selatan: berbatasan dengan Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batang
Hari

Sebelah Timur : berbatasan dengan Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten
Muaro Jambi

Sebelah Barat : berbatsasan dengan Kecamatan Muara Papalik Kabupaten
Tanjung Jabung Barat dan Kecamatan Muaro Sebo Ilir
Kabupaten Batang Hari.

Dari luas Kecamatan Pelayug tersebut, yang mana dua pertiganya terletak
di pinggiran sungai batang hari, Kecamatan Pelayung terdiri dari 18 Desa dan 1

Kelurahan

Desa Kampung Pulau

Desa Tebing Tinggi

Desa Simp. Kubu Kandang

Desa Kubu Kandang

Desa Kuap

Desa Senaning

Desa Lubuk Ruso

Desa Teluk Ketapang

Desa Ture



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Desa Pulau Betung

Desa Lopak Aur

Desa Selat

Desa Olak Rambahan

Desa Teluk

- Desa Pulau Raman
- Desa Serasa
- Kelurahan Jembatan Mas

B. Visi dan Misi Pemerintahan Kecamatan Pelayung

1. Visi

Visi dari pemerintahan Kecamatan Pelayung : “ Terciptanya Pelayanan Yang Mantap Dan Bertanggung Jawab “

Nilai mantap di sini diartikan sebagai berikut:

- a. Mudah, tanpa maksud mempersulit urusan
- b. Akuntabel, bisa dipertanggung jawabkan
- c. Netral, memberikan perlakuan yang sama tanpa melihat latar belakang, golongan dan kelompok
- d. Teliti, melayani sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan sekecil mungkin terdapat kekeliruan
- e. Propesional, bekerja sesuai porsi masing-masing.



Misi

Misi dari pemerintah Kecamatan Pelayung yaitu;

- a. Meningkatkan profesionalisme kinerja aparatur dalam hal pelayanan publik
- b. Menerapkan prosedur pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan bertanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal
- c. Menciptakan hubungan kerja yang dinamis antara pegawai, instansi dan masyarakat.

Gambar 2 : Visi Misi Kecamatan Pelayung

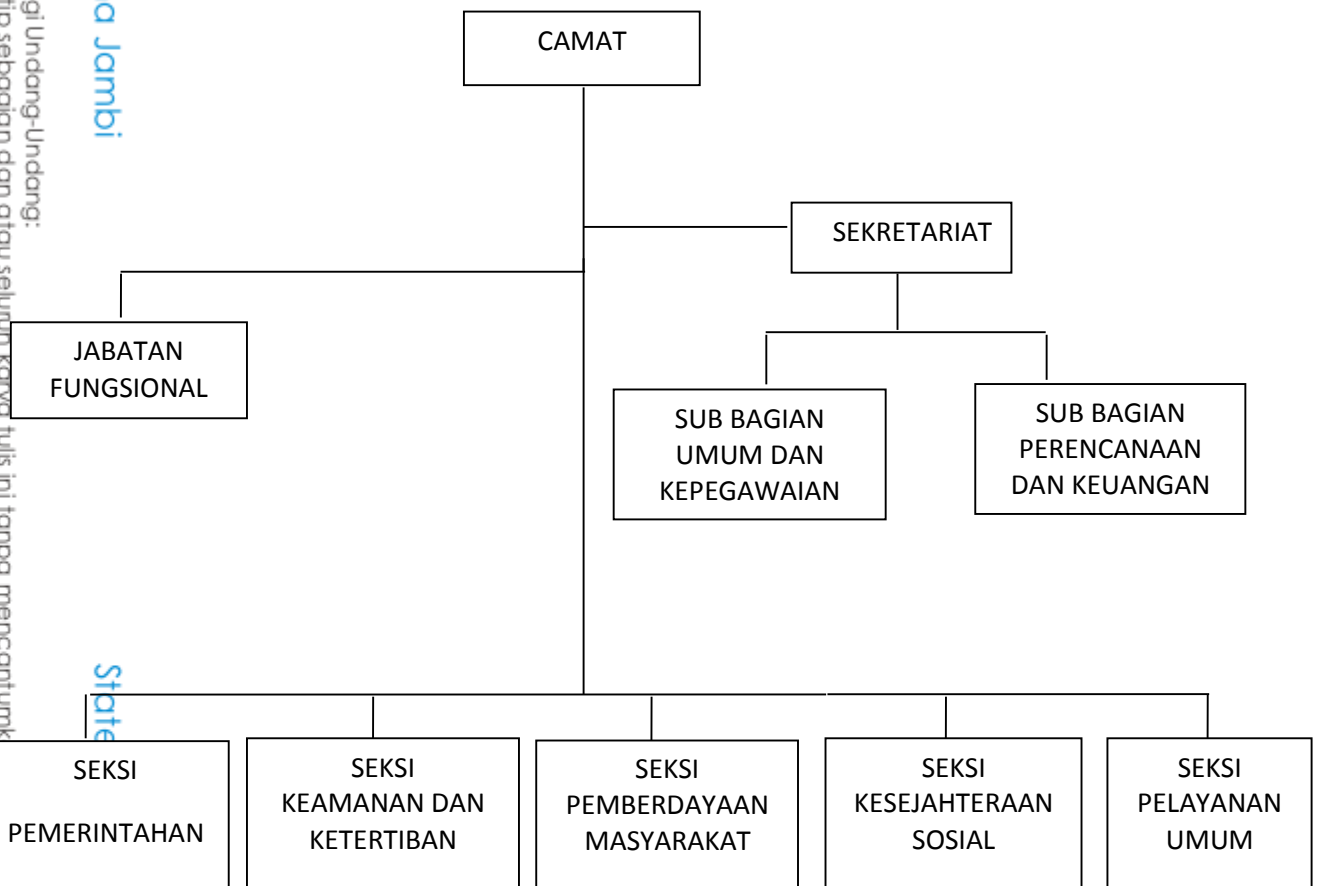


Sumber : Dokumentasi di Kantor Kecamatan Pelayung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Di larang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Di larang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

C Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Pemayung

Gambar 3 : Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pemayung



Sumber : www.kantorcamatpemayung.co.id

Berdasarkan pelaksanaan peraturan daerah Kabupaten Batang Hari nomor

58 tahun 2016 tentang kependudukan, tugas dan fungsi, susunan organisasi,²⁸ dan

²⁸ Sumber Website Kecamatan, www.kantorcamatpemayung.co.id, di akses pada tanggal 20 mei 2023





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

tata kerja Kecamatan Kabupaten Batang Hari²⁹. Kecamatan berada di bawah tanggung jawab bupati. di pimpin oleh camat yang berkedudukan dibawah tanggung jawab bupati melalui sekretaris daerah.

a) Unsur Pimpinan

Camat Kecamatan Pelayung di jabat oleh bapak Moh. Syifuddin, SE

NIP.197804032006041004

b) Unsur Pembantu

1. Sekretariat

Sekretaris Camat Pelayung di jabat oleh bapak Muhammad, S.IP

NIP.197104081992031004

a. Kasubag umum dan kepegawaian dijabat oleh bapak M.Yusuf, SE. NIP.

198609072007011006

b. Kasubag perencanaan dan keuangan di jabat oleh ibu Apria Juwita, SE.

NIP.19820424200901201

2. Seksi Pemerintahan

Kepala seksi pemerintahan dijabat oleh bapak Cecep Priadi, SE

NIP.198403082009011008

a. Seksi Keamanan dan Ketertiban

Kepala Seksi keamanan dan ketertiban di jabat oleh bapak Indra Gunawan, SE

NIP.198011202008011002

²⁹Perda no 58 tahun 2016 tentang *kependudukan, tugas dan fungsi, susunan organisasi, dan tata kerja Kecamatan Kabupaten Batang Hari.*



4.

Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Kepala seksi Pemberdayaan masyarakat di jabat oleh bapak Sumarni, SE
NIP.197710201997032001

5.

Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala seksi kesejahteraan sosial di jabat oleh bapak Amaruloh, S.Ag
NIP.197403272009061001

6.

Seksi Pelayanan

Kepala seksi pelayanan di jabat oleh ibu Evi Lianasari, SE
NIP.197908112010012001

D. Tugas Pokok dan Fungsi Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Pemayung

1.

Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan dipimpin oleh kepala seksi berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat, kasi pelayanan mempunyai tugas menyiapkan bahan koordinasi, fasilitas dan pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seksi pelayanan umum mempunyai fungsi Sebagai berikut:

- a. Penyusunan program kerja seksi pelayanan umum
- b. Penyusunan pedoman dari petunjuk teknis pembinaan pelayanan di bidang pelayanan umum dan administrasi kependudukan
- c. Pelaksanaan pelayanan umum dan administrasi kependudukan

- d. Pelayanan administrasi kependudukan kependudukan Desa dan kelurahan, dan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan bidang tugasnya.

Dalam menjalankan suatu roda pemerintahan harus sesuai dengan pokok dan fungsinya, hal ini membuat para pegawai harus memerlukan integritas, sehingga pegawai dapat bertanggung jawab dengan tugas yang di jabat, sesuai dengan fungsi yang ditetapkan dalam peraturan Daerah Kabupaten Batang Hari nomor 58 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok, fungsi, uraian tugas jabatan dan tata kerja Kecamatan Kabupaten Batang Hari ditunjang oleh aparatur pemerintahan Kecamatan.



BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Standar Pelayanan Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Pemayung

Standar pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, agar masyarakat bisa dengan mudah dalam melakukan pelayanan, dalam penyelenggaraannya proses layanan yang dilakukan mulai dari permohonan surat sampai dengan terbitnya surat atau lain sebagainya, hal ini merupakan suatu proses yang harus di jalankan sesuai dengan standar oprasional prosedur (SOP) di Kecamatan Pemayung. Dalam melakukan pelayanan dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan menerapkan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN), yang mana pelayanan ini dapat membuat pelayan yang dilakukan lebih mudah dan cepat dan sesuai berdasarkan standar oprasional prosedur (SOP), masyarakat hanya menyerahkan berkas yang diperlukan sesuai kebutuhan kepada petugas pelayanan, kemudian masyarakat duduk dan menunggu sejenak, selanjutnya berkas yang dimasukkan tadi akan diproses oleh pegawai, jika telah selesai langsung dipanggil, inilah merupakan salah satu pelayanan yang diterapkan di Kecamatan Pemayung sesuai SOP.

Salah satu cerminan dari wajah penampilan atas kinerja pegawai kecamatan adalah kualitas dari pelayanan kantor Kecamatan itu sendiri. Semua proses pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Pemayung, harus sesuai dengan standar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthra Jambi

operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, yang tertera pada gambar diatas. dengan ini pelayanan yang di jalankan dapat berjalan dengan tertib dan membuat masyarakat lebih mudah dalam melakukan pelayanan, sehingga masyarakat tinggal menunggu semua proses yang dilakukan oleh pegawai/petugas selesai, dengan hal ini pemerintah kantor Kecamatan Pemayung mempermudah, meringankan dan tidak memberatkan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kecamatan Pemayung. sesuai dengan janji pegawai Kecamatan Pemayung.

Gambar 4 : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kecamatan Pemayung



Sumber : Dokumentasi di Kantor Kecamatan Pemayung

Dengan demikian, Masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Pemayung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas/pegawai. Sebagaimana wawancara penulis dengan bapak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Moh.Syaifuddin, SE selaku Camat Kecamatan Pelayung yang menjelaskan sebagai berikut;

“Kami selaku pemerintah Kecamatan dalam melakukan pelayan, mempunyai prinsip tidak menghambat orang-orang yang melakukan segala urusan yang ada di Kecamatan pelayung, jadi kami tidak mempersulit dan juga tidak menghambat, kalo bisa urusannya selesai dalam satu hari, maka kami akan selesaikan juga dalam satu hari tersebut, dan juga sesuai SOP yang ada”.³⁰

Selanjutnya wawancara dengan ibu Evi Liana Sari,SEselaku Kasi pelayanan umum Kantor Kecamatan Pelayung, yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan pelayanan kami disini menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan, sehingga kami bisa melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dan kami juga harus bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang melakukan pelayanan”.³¹

Wawancara penulis dengan M. Rizky Fernanda selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Pelayung, yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pelayung untuk saat ini sudah baik, dapat di proses dengan cepat dan sesuai dengan standar, dan kami hanya menyerahkan berkas kemudian diproses dengan cepat oleh petugas”.³²

³⁰Moh. Syaifuddin, SE selaku Camat Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 29 Mei 2023.

³¹M Evi Lianasari,SE selaku KASI pelayanan umum Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

³²M. Rizky Fernanda selaku masyarakat, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Wawancara penulis dengan Ibu Siti Choiriyah Ningsih selaku staf pelayanan umum di Kantor Kecamatan Pemayung, memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Untuk masyarakat yang melakukan pelayanan baik yang mengurus surat menyurat atau yang merekam KTP, cukup menyerahkan berkas yang telah ditentukan berdasarkan SOP kepada petugas pelayanan, kemudian langsung diproses, kalo yang untuk melakukan perekaman KTP langsung di panggil untuk melakukan perekaman”.³³

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara diatas, dapat dipahami bahwa proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pemayung sesuai Standar Oprasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, dengan ini kualitas pelayanan yang berada di Kantor Kecamatan Pemayung menjadi lebih baik dan meningkat dari yang sebelumnya, sehingga berdampak positif bagi masyarakat dan stap/pegawai. Dengan demikian proses pelayanan administrasi di Kantor kecamatan Pemayung benar-benar memperdulikan integritas dan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat.

Selanjutnya, beberapa aspek yang dijadikan sebagai acuan dalam hal meningkatkan atau mengetahui standar kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pemayung, diantaranya:

1. Sumber Daya Manusia

Pada dasarnya tinggi rendadahnya kualitas pelayanan yang bermula pada suatu sumber daya manusia yang signifikan, seperti apa sumber daya manusia

³³Siti Choiriyah Ningsih selaku staf pelayanan umum Kecamatan Pemayung, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

dalam hal ini pegawai, dalam menyelenggarakan pelayanan.³⁴ Sehingga integritas para petugas sangat dibutuhkan, meliputi Kewibawaan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kejujuran dan tanggung jawab.

Selain petugas pelayanan, masyarakat juga menjadi bagian yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pemyung. sumber daya manusia dalam pelaksanaannya dalam hal ini penyelenggara pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan pemyung yang berjumlah 5 orang, yang terdiri dari kepala seksi pelayanan umum dan 4 pegawai/staf.

Sebagaimana wawancara Peneliti dengan Ibu Evi Lianasari, SE selaku KASI pelayanan Kantor Kecamatan Pemyung:

“Ya kalo bagian Pelayanan umum ini terdiri dari 5 orang, ada 3 orang PNS dan 2 orang non PNS, dan kami disini saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang baik dan cepat, tentunya dengan SOP yang sudah ada kepada masyarakat yang melakukan pelayanan, sehingga masyarakat bisa merasa puas terhadap layanan yang kami berikan kepada mereka”.³⁵

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, sumber daya manusia yang merupakan staff/pegawai Kecamatan di Kantor Kecamatan Pemyung telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan dengan memperhatikan integritas kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak susah dan sulit dalam melakukan pelayanan.

³⁴Masdar, S., Asmorowati, S., & Irianto, J. (2009). *Manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi untuk pelayanan public*. Airlangga University press

³⁵Evi Lianasari, SE selaku KASI pelayanan Kecamatan Pemyung, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

Tabel 1.1 Keadaan personil dan Kebutuhan Pegawai

| NO | NAMA JABATAN | | KEB | YAN | KEP |
|----|-------------------------------|--------------------------------|------------|----------|------------|
| | STRUKTURAL | PELAKSANAAN | UTU HAN | G ADA | ERL UAN |
| 1 | Camat | | 1 | 1 | 0 |
| 2 | Sekretaris Camat | | 1 | 1 | 0 |
| 3 | Kasubbag umum dan kepegawaian | | 1 | 1 | 0 |
| | | Pengadministrasian umum | 1 | 1 | 0 |
| | | Pengelolaan Kepegawaian | 2 | 1 | 1 |
| | | Pengelola barang milik daerah | 1 | 1 | 0 |
| | | Petugas Keamanan | 1 | 1 | 0 |
| | | Pramu Bakti | 1 | 0 | 1 |
| | | Pengemudi | 1 | 0 | 1 |
| | | Operator | 1 | 0 | 1 |
| 4 | Kasubbag Keuangan | Petugas Protokol | 1 | 0 | 1 |
| | | Bendahara | 1 | 1 | 0 |
| | | Pengadministrasian Keuangan | 1 | 1 | 0 |
| | | Pengelola program dan Kegiatan | 1 | 0 | 1 |
| | | | 1 | 1 | 0 |





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

| | | | | | |
|---|-------------------|-------------------------------------|---|---|---|
| 5 | Kasi Pemerintahan | Pengadministrasian Pemerintahan | 3 | 1 | 2 |
| | | Pengadministrasian Kependudukan | 1 | 1 | 0 |
| 6 | Kasi Trantib | | 1 | 1 | 0 |
| | | Pranata Perlindungan Masyarakat | 1 | 0 | 1 |
| 7 | Kasi PMD | | 1 | 1 | 0 |
| | | Pengelolaan Pemberdayaan Masyarakat | 3 | 3 | 0 |
| 8 | Kasi Kessos | | 1 | 1 | 0 |
| | | Pengelolaan Kesejahteraan Sosial | 4 | 4 | 1 |
| 9 | Kasi Pelayanan | | 1 | 1 | 0 |
| | | Pengadministrasian perizinan | 4 | 4 | 0 |

Sumber : www.kantorcamatpemayang.co.id

2 Sarana Prasarana dan Dana

Sarana dan prasarana juga dibutuhkan dalam hal menunjang keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pemayang, dengan ini dapat mempercepat dan mempermudah bagi staf/pegawai dalam meberikan pelayanan kepada Masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu Evi Lianasari, SE selaku KASIPelayanan Kantor Kecamatan Pemayang, memberikan penjelasan sebagai berikut:



“Kalo untuk sarana dan prasarana di sini sudah lengkap, seperti komputer, alat perekaman KTP, operator selalu *stanbay* dan fasilitas ruang tunggu untuk masyarakat yang melakukan pelayanan”.³⁶

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti dengan Peneliti dengan Ibu

Ratmiatun selaku staf pelayanan di Kantor Kecamatan Pemayang yang mengatakan,

“Kami dalam penyediaan fasilitas yaitu sarana dan prasarana, cukup lengkap dimana kami menyediakan tempat tunggu bagi masyarakat, dan loket penerimaan berkas untuk masyarakat yang melakukan pelayanan, dan kami pegawai sudah diberikan bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat”.³⁷

Berdasarkan sarana dan prasarana serta fasilitas yang disediakan oleh pihak

Kantor Kecamatan Pemayang, sebagai suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa lebih baik dan puas terhadap kinerja para pegawai Kantor Kecamatan Pemayang, yang mana peneliti melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat.

Wawancara peneliti dengan saudara Hikmal selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Pemayang, memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Bagi kami pelayanan yang ada di kantor camat ini sudah baik, dalam penyediaan layanan kepada kami sebagai masyarakat, dan kami dapat dipermudah dalam mengurus keperluan, seperti melakukan perekaman KTP yang saya lakukan saat ini, dan kami juga disediakan ruang tunggu”.³⁸

³⁶Evi Lianasari, SE selaku KASI pelayanan Kecamatan Pemayang, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

³⁷Ratmiatun selaku staf pelayanan di Kantor Kecamatan Pemayang, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

³⁸Hikmal selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Pemayang, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Selanjutnya wawancara peneliti dengan Bapak Azwir selaku masyarakat, juga mengatakan:

“kalo untuk saat ini menurut saya, pelayanan yang ada di sini sudah baik, semua dapat diproses dengan cepat, sehingga kami dengan mudah melakukan pelayanan disini. seperti saya yang mengurus surat yang langsung diproses, akan tetapi pelayanan disini kurang alat nya masih kurang dan terganggu jaringan dan listrik yang kadang-kadang padam sehingga sedikit lambat dalam menerbitkan”³⁹

Namun Berdasarkan pengamatan peneliti yang dilakukan, masih ada kekurangan yang berada dikantor Kecamatan Pelayung, seperti tidak adanya ruang tunggu bagi masyarakat dlam melakukan pelayanan dikantor Kecamatan Pelayung. sehingga hal ini menunjukkan masih kurangnya pelayanan yang sesuai dengan SOP dan masyarakat juga tidak nyaman dalam melakukan pelayanan dikantor Kecamatan pelayung. dengan hal ini pihak Kecamatan perlu melakukan dan mengecek kekurangan yang ada dikantor Kecamatan, sehingga masyarakat bisa melakukan pelayanan dengan aman dan nyaman.

Selanjutnya peneliti juga melakukan pengamatan dan menemukan kekurangan pada perekaman KTP, dimana komputer yang digunakan pegawai masih tergolong sudah lama dan sering terjadi kerusakan dan belum diperbaharui, sehingga ini menjadi masalah baik pegawai atau pun masyarakat dalam melakukan perekaman KTP yang berada di Kantor Kecamatan pelayung

3. mutu pelayanan

Mutu pelayanan yang di hasilkan dapat berkaitan dengan jumlah rata-rata banyaknya dari suatu jenis layanan yang dilakukan. sehingga bisa meningkatkan kualitas standar pelayanan.

³⁹Azwir selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Pelayung Wawancara pada tanggal 5 Mei 2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sun Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sun Sutha Jambi

Wawancara peneliti dengan Ibu Asiawati selaku staf pelayanan di Kantor Kecamatan Pemayung, mengungkapkan bahwa:

“Terkait mutu pelayanan, kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa melakukan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, untuk saat ini masyarakat yang melakukan pelayan cukup banyak, perhari bisa sampai 15 bahkan paling banyak sampai 25 orang”⁴⁰

Selain itu Ibu Ratmiatun selaku staf pelayanan di Kantor Kecamatan

Pemayung juga mengungkapkan:

“untuk saat ini kami memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai SOP yang ada, dan juga bagi masyarakat yang datang kesini itu bisa sampai 15 orang perhari, sebab itu kami harus memberikan layanan yang baik kepada mereka, sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang baik dengan tepat”⁴¹

Dari hasil wawancara diatas, dapat dilihat terkait mutu pelayanan yang dilakukan petugas sudah sangat baik sehingga masyarakat bisa melakukan pelayan dengan cepat dan tepat.

⁴⁰Asiawati selaku staf pelayanan di Kantor Kecamatan Pemayung, wawancara pada tanggal 4 mei 2023

⁴¹Ratmiatun selaku staf pelayanan di Kantor Kecamatan Pemayung, wawancara pada tanggal 4 mei 2023

Tabel 1.3 Data perizinan dan non perizinan pelayanan
di kantor Kecamatan pemayung 2022

| NO | Bulan | Jenis pelayanan | | Keterangan |
|----|-----------|-----------------|---------------|------------|
| | | Perizinan | Non Perizinan | |
| 1 | JANUARI | 15 | 77 | |
| 2 | FEBRUARI | 38 | 66 | |
| 3 | MARET | 48 | 50 | |
| 4 | APRIL | 53 | 84 | |
| 5 | MEI | 37 | 42 | |
| 6 | JUNI | 20 | 50 | |
| 7 | JULI | 38 | 55 | |
| 8 | AGUSTUS | 30 | 67 | |
| 9 | SEPTEMBER | 81 | 40 | |
| 10 | OKTOBER | 50 | 63 | |
| 11 | NOVEMBER | 44 | 54 | |
| 12 | DESEMBER | 28 | 33 | |
| | JUMLAH | 482 | 681 | |

Sumber : Dari kantor Kecamatan Pemayung

Berdasarkan tabel diatas dapat di simpulkan bahwa data masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan, jenis pelayanan perizinan yang terdiri dari Izin mendirikan bangunan, izin usaha mikro, dan surat izin usaha, sedangkan yang non perizinan terdiri dari surat keterangan, SKBD, dan surat pindah. semua ini merupakan wewenang bagian pelayanan, sehingga petugas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Pemayung.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Saifuddin Jambi



B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemerintah Kecamatan Pemayung dalam Meningkatkan Integritas terhadap Standar Pelayanan kepada Masyarakat

Suatu pelayanan publik tentunya tidak selalu berjalan mulus, beberapa hal mungkin dapat menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung guna mencapai pelayanan publik yang baik. Faktor penghambat akan dicari apa masalahnya dan dicarikan solusinya hingga hal tersebut dianggap baik, namun bila faktor pendukungnya sudah baik maka harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Terdapat banyak faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan integritas terhadap standar pelayanan kepada masyarakat.

1. Faktor Pendukung

a. Prasarana yang cukup lengkap

Salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Pemayung ini adalah sarana prasarana yang disediakan cukup lengkap, sehingga hal tersebut memudahkan proses pelayanan. Seperti yang diungkapkan ibu Evi Lianasari, SE selaku KASI pelayanan Kecamatan Pemayung bahwa;

“Disini kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat salah satunya berusaha untuk melengkapi sarana prasarana meskipun masih belum maksimal seutuhnya seperti komputer dan perlengkapan lainnya”.⁴²

⁴²Evi Lianasari, SE selaku KASI pelayanan Kecamatan Pemayung, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita pahami bahwa di Kantor Kecamatan Pelayung berusaha melengkapi sarana prasarana kantor demi proses pelayanan yang cepat dan lancar.

b. Pegawai kantor yang ramah

Saling menghargai antara masyarakat dengan pegawai maka terasa nyaman dalam menjalani proses pelayanan yang diperlukan. Saat wawancara dengan salah satu masyarakat bapak Sukribelieu mengungkapkan bahwa:

“Saat saya mengurus surat IMB (izin mendirikan bangunan) para pegawai sangat ramah menyambut kedatangan saya dan langsung menanyakan apa keperluan saya, dan itu membuat saya tidak kebingungan walaupun saat itu waktu pertama kali saya datang mengurus”.⁴³

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Pelayung memang ramah dan sopan membuat masyarakat betah menunggu pada saat mengurus berkas berlangsung, sehingga masyarakat merasa di perhatikan secara langsung, dan tidak di telantarkan oleh petugas, hal ini membuat integritas yang dilakukan petugas, bisa meningkatkan kualitas standar pelayanan menjadi lebih baik.

c. Etos kerja pegawai yang sangat baik

Saling mendukung antar sesama pegawai dalam suatu pekerjaan maka akan membuat pekerjaan menjadi mudah dan lancar. Saling memberikan motivasi dan menjalani pekerjaan sesuai dengan SOP. Berdasarkan

⁴³Sukri selaku masyarakat, Wawancara pada tanggal 5 Mei 2023.



wawancara dengan bapak camat Moh. Syaifuddin, SE beliau mengungkapkan bahwa:

“Para pegawai disini memiliki kerja sama yang tinggi, seperti yang saya lihat apabila salah satu diantara mereka yang berhalangan hadir untuk kerja maka rekan yang lain siap membantu menggantikan pekerjaan yang tidak hadir, begitupun sebaliknya”.⁴⁴

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat peneliti simpulkan dalam proses pelayanan agar menjadi baik kerja sama antar pegawai memang harus saling bekerja sama.

2. Faktor Penghambat

a. Jaringan Listrik

Jaringan listrik yang mati membuat pelayanan kantor Kecamatan Pelayung terhambat dikarenakan proses pengurusan berkas yang membutuhkan listrik seperti komputer maka akan mati. Hal tersebut membuat pelayanan di Kantor Kecamatan Pelayung menjadi lambat.

b. Jumlah Pegawai yang terbatas

Pegawai yang ada di Kantor Kecamatan hanya berjumlah 5 orang. Hal tersebut sebenarnya masih cukup dalam melancarkan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Pelayung. Namun, apabila salah satu atau dua orang pegawai tidak masuk kerja maka hal tersebut membuat pelayanan dan

⁴⁴Moh. Syaifuddin, SE selaku Camat Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 29 Mei 2023.



kerjaan pegawai menjadi terbengkalai dan menumpuk dan menyebabkan pelayanan terlambat dan tidak optimal.

c. Alat pendukung terkadang error (gangguan sinyal)

Alat pendukung yang eror serta gangguan sinyal karena mati listrik pun menjadi faktor hambatan dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Pelayung. Seperti yang diungkapkan ibu Evi Lianasari, SE selaku KASI pelayanan mengungkapkan;

“Jika terjadinya mati listrik maka jaringan akan terganggu dan membuat proses pelayanan menjadi terhambat. Oleh karena itu, kami berusaha untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat apabila adanya gangguan alat pendukung yang eror atau gangguan sinyal yang tidak stabil untuk sabar karena proses pelayanan yang kurang optimal”.⁴⁵

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa faktor gangguan sinyal dan alat pendukung yang eror menjadi hambatan yang sangat dirasakan dan membuat proses pelayanan menjadi tidak lancar dan kurang optimal.

C. Upaya yang di Terapkan Pemerintah Kecamatan Pelayung dalam Meningkatkan Integritas Terhadap Standar Pelayanan Kepada Masyarakat

Upaya merupakan suatu cara atau langkah-langkah dan suatu metode untuk melakukan sebuah kegiatan yang dilakukan semua yang berkepentingan bertujuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Upaya merupakan hal yang

⁴⁵Evi lianasari, SE selaku kasi Pelayanan Kecamatan Pelayung, wawancara tanggal 4 mei



sangat penting untuk diterapkan dalam sebuah instansi pemerintahan, terkhusus dalam peningkatan pelayanan dalam kepada masyarakat. Dalam penelitian ini Upaya yang dimaksudkan adalah segala rencana dan upaya yang harus dilakukan oleh semua pihak untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh hal itu maka Upaya merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pelayung karena Upaya merupakan salah satu proses dalam menentukan arah yang harus dituju agar bisa mencapai segala misi.

Apabila Pelayanan kantor Kecamatan yang diberikan memuaskan maka kantor Kecamatan Pelayung dapat dikatakan kinerjanya baik dan akan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat. Jika sebaliknya pelayanan kantor Kecamatan belum memuaskan maka kantor Kecamatan Pelayung akan mempunyai kualitas pelayanan yang kurang baik. Oleh karena itu agar mendapatkan apresiasi yang baik maka kantor Kecamatan Pelayung harus menyiapkan dan menyusun Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat maka Pemerintah Kecamatan Pelayung berusaha untuk memenuhi beberapa dimensi kualitas pelayanan publik diantaranya terdiri dari:⁴⁶

⁴⁶ Hardiansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi), Yogyakarta: Gava Media. Hlm. 48.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



1. Dimensi *tangible* (bentuk fisik)

Dimensi *tangible* (bentuk fisiki) merupakan suatu dimensi yang mengarah pada fasilitas fisik, media komunikasi, kebersihan tempat pelayanan, peralatan, dan personal. Untuk itu pemerintah Kecamatan Pelayung harus memperhatikan dan berupaya untuk mencapai dan memenuhi dimensi ini. Yang menjadi indikator dalam pemenuhan dimensi ini diantaranya:

a. Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat

Dalam melayani masyarakat penampilan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan karena hal tersebut yang pertama kali dilihat oleh masyarakat, penampilan yang tidak rapi dan berantakan akan membuat suasana menjadi tidak nyaman. Hal ini sesuai dengan yang ungkapkan oleh bapak Camat Kecamatan Pelayung Moh. Syaifuddin, SE, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk hal penampilan merupakan hal yang sangat berpengaruh cukup besar dalam proses pelayanan karena hal tersebut salah satu unsur yang mendukung akan proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, penampilan pegawai merupakan suatu hal yang pertama yang dilihat langsung oleh masyarakat. Kesan pertama haruslah baik, jika tidak maka masyarakat akan merasa tidak nyaman dan tidak puas dan merasa pelayanan yang diberikan buruk. Untuk itu, penampilan pegawai di kantor Kecamatan Pelayung ini sudah diberikan dan ditentukan seragam apa yang akan dikenakan setiap harinya sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh pemerintah Kota yaitu seragam pegawai negeri”.⁴⁷

⁴⁷Moh. Syaifuddin, SE selaku Camat Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 29 Mei

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kantor Kecamatan Pelayung menganggap bahwa penampilan merupakan suatu hal yang sangat penting dan berpengaruh besar dalam proses pemberian layanan agar terciptanya kesan yang baik. Pegawai pemerintahan Kecamatan Pelayung memaksimalkan penampilannya guna memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat agar dapat terapai.

Pada saat wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Pelayung, sudara Hikmal mengungkapkan bahwa:

“Pegawai pemerintahan Kecamatan Pelayung memang harus berpenampilan rapi dan bagaimanapun mereka sudah mempunyai tanggung jawab yang besar oleh negara untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan baik”.⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai Kecamatan Pelayung sudah baik, dan menurut salah masyarakatnya menganggap bahwa itu sudah harus menjadi kewajibannya untuk bernampilan rapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Dalam proses melakukan pelayanan kenyamanan tempat merupakan hal yang sangat penting bagi pengguna layanan. Karena hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Kantor Kecamatan Pelayung sebagai penyedia layanan harus memberikan tempat yang cukup dan nyaman agar masyarakat tidak merasa sempit dan tempat duduk yang

⁴⁸Hikmal selaku masyarakat Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

harus sesuai dengan kapasitas ruangan yang ada. Selain tempat pendingin ruangan juga diperlukan seperti kipas angin bahkan AC juga perlu demi kenyamanan pengguna ruangan.

Dalam wawancara terhadap salah satu staf Pelayanan Umum di kantor Kecamatan Pemayang IbuNenengsidalam hal ini mengungkapkan bahwa:

“Untuk tempat dalam pemberian layanan merupakan hal yang penting dan mempengaruhi kualitas layanan, makanya di kantor Kecamatan Pemayang ini selalu berusaha untuk menciptakan suasana yang nyaman saat berada di ruang tunggu sesuai dengan standar SOP”.⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kantor Kecamatan Pemayang selalu terus berusaha dalam memberikan tempat yang nyaman dalam memberikan pelayanan yang baik di kantor. Jika masyarakat merasa tidak nyaman maka hal tersebut akan membuat masyarakat malas untuk datang mengurus, hal tersebut yang akan dapat mengurangi kualitas pelayanan publik.

Salah satu masyarakat Kecamatan Pemayang M. Rizky Fernandayang pernah datang ke kantor Kecamatan Pemayang mengatakan bahwa:

“Ketika saya datang ke Kantor Kecamatan saya cukup merasa nyaman terkait dengan kondisi dan suasana kantor yang cukup asri dan tidak panas, pegawainya pun cukup aktif dan sangat bersimpati dan peduli dalam melayani masyarakat tentang apa tujuan keperluan kita (masyarakat) ketika datang ke kantor tersebut”.⁵⁰

⁴⁹Nenengsi selaku staf pelayanan umum Kecamatan Pemayang, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

⁵⁰M. Rizky Fernanda selaku masyarakat Kecamatan Pemayang, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa salah satu penyebab masyarakat merasa nyaman adalah sikap pegawai pemerintah yang peduli dan rasa simpati dalam melayani masyarakat. Kenyamanan tempat yang sangat mempengaruhi proses pelayanan, dan pemerintah yang harus lebih memperhatikan kelayakan tempat yang disediakan agar tetap selalu nyaman dan jika tempat yang disediakan tidak layak maka masyarakatpun akan tidak merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Dalam kepengurusan di Kantor Kecamatan hal yang penting diperhatikan adalah kemudahan dan mempermudah dalam mengurus dan dalam proses layanan. Hal tersebut harus diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik. Di kantor Kecamatan Pelayung telah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus berkas, hal ini diungkapkan oleh bapak Camat Moh. Syaifuddin, SE Kecamatan Pelayung, beliau mengatakan bahwa:

“Mempermudah urusan, tidak mempersulit dan menghambat masyarakat dalam mengurus berkas dan memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu kewajiban dan merupakan standarisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana yang tertuang dalam SOP. Untuk pemberian kemudahan yang lain kami memberikan edukasi dan informasi mengenai mekanisme pelayanan.”⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat kita ketahui bahwa bentuk kemudahan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Pelayung

⁵¹Moh. Syaifuddin, SE, Bapak Camat Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 29 Mei 2023.



kepada masyarakat dengan memberikan informasi terkait persyaratan berkas yang harus mereka bawa, sehingga tidak perlu pulang ke rumah untuk mengambil berkas yang diperlukan.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Kedisiplinana dalam bekerja merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan. Disiplin dalam bentuk sikap, perilaku, tata krama kehidupan yang membentuk kepribadian pegawai menjadi lebih tanggung jawab dalam bekerja. Hal tersebut akan menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif, teratur dalam mencapai tujuan. Dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin baik dari segi waktu, maupun disiplin kerja, terkhusus dalam mengerjakan keperluan layanan kepada masyarakat. Pegawai harus mementingkan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadinya karena pekerjaan melayani masyarakat merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain maka pengguna layanan harus diprioritaskan.

Dalam wawancara terhadap ibu Evi Liana Sari,SE selaku KASI Pelayanan Umum kantor Kecamatan Pemayang menjelaskan bahwa:

“Salah satu bentuk ke profesionalan dalam bekerja yaitu disiplin. Budaya kerja yang harus dipertahankan dan ditingkatkan adalah disiplin waktu karena itu merupakan salah satu standarisasi dalam pemberian pelayanan”.⁵²

⁵²Evi Lianasari, SE selaku KASI pelayanan Kecamatan Pemayang, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.





e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dalam proses layanan penggunaan alat bantu merupakan hal yang sangat dibutuhkan agar proses pelayanan berjalan lancar. Alat bantu seperti komputer, kamera, alat cetak untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu tersebut untuk memudahkan dalam pelayanan dengan cepat.

“Untuk alat-alat bantu dalam proses pelayanan kami menggunakan komputer sebagai sarana untuk pembuatan surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat”.⁵³

Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa pegawai Kecamatan Pelayung menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Dimensi *reability* (kehandalan)

Dimensi *reability* (kehandalan) merupakan suatu kemampuan unit pelayanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Dimensi ini juga diartikan sebagai suatu kemampuan penyedia layanan dengan tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dalam bekerja yakni melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku, meliputi waktu, kecakapan, serta pemahaman dalam pekerjaan dengan wajar dan akurat. Ada beberapa indikator dalam melayani masyarakat diantaranya:

a. Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁵³Evi Lianasari, SE selaku KASI pelayanan Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

Dalam proses pelayanan kecermatan dan ketelitian merupakan hal yang sangat penting. Melayani masyarakat dengan tidak teliti maka akan menimbulkan masalah dan menambah pekerjaan baru. Kesalahan yang biasa terjadi diantaranya kesalahan dalam pengetikan nama, nomor, dan kelengkapan berkas yang hilang, maka dari itu pegawai harus cermat dalam pekerjaan dan bertanggung jawab agar menciptakan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan staff pelayanan

“Kami selaku pegawai pemerintahan di Kecamatan ini selalu berusaha untuk meningkatkan keterampilan dan mengikuti pembinaan dari pusat jika ada mengenai perubahan atau revisi peraturan mengenai pemberian informasi, pelatihan kinerja, dan sebagainya”.⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa pegawai Kecamatan Pelayung selalu diberikan pembinaan untuk meningkatkan keterampilan agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cermat, khususnya ketika ada aturan baru dan informasi baru mereka harus cepat memahami agar pemberian informasi kepada masyarakat tidak salah.

b. Memiliki SOP yang Jelas

Kantor Kecamatan Pelayung telah memiliki standar operasional pelayanan (SOP) pada PERBUP (peraturan bupati)No 23 Tahun 2014 tentang standar pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat. Standar ini meliputi prosedur penandatanganan, jenis

⁵⁴Siti Choiriyah Ningsih selaku staf pelayanan umum Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.



pelayanan, komponen standar pelayanan, penanganan pengaduan, pembinaan dan pengawasan.

Sesuai dengan apa yang diungkapkan bapak Camat Moh. Syaifuddin.,SE, beliau mengatakan bahwa:

“Peraturan Bupati No 23 Tahun 2014 tentang standar pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memang benar bahwa yang tertuang didalamnya berisi prosedur penandatanganan, jenis pelayanan, komponen standar pelayanan, penanganan pengaduan, serta pembinaan dan pengawasan”.⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak camat diatas diketahui bahwa kantor Kecamatan diatas telah memiliki SOP dalam melayani masyarakat dan ada pedoman yang jelas. Namun, masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya SOP ini sehingga perlu dijelaskan lagi kepada masyarakat agar mereka paham akan prosedur pelayanan yang dilakukan pemerintah kecamatan.

c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu

Alat bantu dalam melayani masyarakat sangat perlu guna mempersingkat waktu dan kelancaran, jika pegawai tidak mampu menggunakan alat bantu seperti komputer maka pelayanan akan menjadi terhambat.

“Mengoperasikan alat bantu seperti komputer semua pegawai bisa, namun tidak semua pegawai diberi kewenangan untuk

⁵⁵Moh. Syaifuddin, SE selaku Camat Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 29 Mei 2023.



mengoperasikannya, sesuai dengan keahlian dan tanggung jawabnya masing-masing”.⁵⁶

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa semua pegawai secara garis besar dapat mengoperasikan komputer, namun tidak semua semua pegawai kantor Kecamatan Pelayung diberikan kewenangan untuk mengoperasikan kantor komputer karena takut adanya kekeliruan dan kesalahan fatal data yang mengakibatkan pelayanan menjadi lama dan terhambat.

3. Dimensi *responsiviness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiviness* (ketanggapan) Merupakan dimensi yang mempunyai sikap tanggaap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat dan tepat sesuai dengan tenggat waktu yang dijanjikan. Beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam dimensi ini diantaranya:

a. Merespon masyarakat yang ingin dilayani

Respon yang cepat dari pegawai kepada pengguna layanan akan membuat pengguna layanan merasa dihargai dan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pelayung. Wawancara yang dilakukan peneliti terhadap staf pelayanan kantor Kecamatan Pelayung mengungkapkan:

⁵⁶Moh. Syaifuddin, SE selaku Camat Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 29 Mei 2023.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Standar pelayanan yang kami berikan sesuai dengan SOP yang ada. Kami selalu berusaha melayani dengan tanggap dan cepat tanpa membedakan satu orang dengan orang lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami juga menyediakan kotak pengaduan atas respon masyarakat mengenai pelayanan yang kami berikan, bisa secara langsung maupun melalui kotak pengaduan layanan”.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa staf pelayanan Kecamatan Pemyung melakukan pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan satu orang dengan orang lainnya dalam melayani masyarakat. Kantor Kecamatan Pemyung pun membuat kotak pengaduan terkait respon masyarakat jika ada pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Pemyung bapak Sukri mengungkapkan:

“Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Pemyung saya merasa sudah bagus, dan memberikan respon yang baik dalam melayani saya. Masalah pengaduan tentang keluhan layanan hingga saat ini saya belum pernah melakukannya”.⁵⁸

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Kecamatan Pemyung sudah melakukan pelayanan dengan baik, dan untuk kotak pengaduan keluhan layanan pun mereka bisa menyampaikannya langsung maupun tidak.

⁵⁷Siti Choiriyah Ningsih selaku staf pelayanan umum Kecamatan Pemyung, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2023.

⁵⁸Sukri selaku masyarakat Kecamatan Pemyung, Wawancara pada tanggal 5 Mei 2023.



b. Pelayanan yang dilakukan pegawai dengan cepat

Pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat membuat pengguna layanan merasa senang. Pelayanan yang tepat dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan layanan. Dimensi ini sangat diperlukan karena pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan kepuasan masyarakat, tetapi bila pelayanan yang diberikan dengan lambat dan bertele-tele akan membuat masyarakat bisa terpancing emosi dan keributan, sehingga membuat citra pelayanan kantor Kecamatan Pemayung buruk.

c. Pelayanan dilakukan pegawai dengan tepat waktu

Wajib melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan tenggang waktu yang ditentukan. Melayani masyarakat dengan tepat waktu akan memberikan nilai yang positif, namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai waktu yang ditentukan maka akan memberikan nilai buruk terhadap kantor Kecamatan.

4. Dimensi *assurance* (jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) merupakan cakupan pengetahuan, kesopanan, kemampuan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai yang bebas dari sikap keragu-raguan, resiko, dan bahaya. Hal tersebut jika terjadi maka akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan normal masyarakat. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam dimensi ini diantaranya:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



a. Memberikan jaminan tepat waktu

Pegawai kantor Kecamatan memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan dan harus mengusahakan untuk menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Beberapa hal yang terjadi jika adanya keterlambatan waktu maka hal tersebut bisa terjadi diluar dugaan pegawai atau beberapa halangan yang tidak dapat diantisipasi oleh pegawai kantor Kecamatan Pelayung.

Tabel 1.5 : Jam Kerja Operasional

| Waktu | JamOperasional | Keterangan |
|--------|----------------|------------|
| Senin | 07.30 – 16.00 | Pelayanan |
| | 12.00 – 13.00 | Istirahat |
| Selasa | 07.30 – 16.00 | Pelayanan |
| | 12.00 – 13.00 | Istirahat |
| Rabu | 07.30 – 16.00 | Pelayanan |
| | 12.00 – 13.00 | Istirahat |
| Kamis | 07.30 – 16.00 | Pelayanan |
| | 12.00 – 13.00 | Istirahat |
| Jumat | 07.30 – 15.00 | Pelayanan |
| | 11.30 – 13.00 | Istirahat |

Berdasarkan jam oprasional diatas, masyarakat dapat melakukan pelayanan sesuai dengan yang waktu yang telas ditentukan diatas, dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

hasil wawancara peneliti dengan Ibu Evi Lianasari, SE selaku Kasi Pelayanan kantor Kecamatan Pelayung, beliau mengatakan

“ Kamidisini melayani masyarakat sesuai dengan jam kerja yang telah di tentukan, masyarakat pun sudah mengetahui dengan hal ini, sehingga kami bisa melakukan pelayanan dengan semaksimal mungkin dan tepat waktu. kalo untuk saat ini banyak masyarakat yang melakukan pelayanan perekaman KTP.”⁵⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat pegawai dapat memberikan jaminan waktu yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa mengetahui kapan dan lamanya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Pelayung.

b. Memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Mengurus keperluan di Kantor Kecamatan tidak semua menggunakan biaya. Namun ada beberapa hal yang diperlukan menggunakan biaya dan itu harus dijelaskan kepada masyarakat dengan baik.yang sesuai dengan peraturan yang berlaku,

Berdasarkan Wawancara dengan Ibu Nenengsi selaku Staff pelayanan kantor Kecamatan Pelayung,

“ Untuk pelayanan memang gratis, tetapi ada yang membayar itu sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh perda, kami tidak memungut biaya pelayanan sedikit pun dari masyarakat.”⁶⁰

⁵⁹Evi Lianasari selaku Kasi pelayanan umum Kecamatan Pelayung, Wawancara pada tanggal 4 2023

⁶⁰Nenengsi selaku staf Pelayanan umum Kecamatan Pelayung , Wawancara pada tanggal 4

| NO. | JENIS PELAYANAN PERIZINAN | JANGKA WAKTU | KETERANGAN | NO. | JENIS PELAYANAN NON PERIZINAN | JANGKA WAKTU | KETERANGAN |
|-----|---------------------------|-------------------------|------------|-----|--|---------------------|---|
| 1 | Uraian Uraian - No. 20.01 | 3 (Tiga) hari kerja | Gratis | 1 | Tanda daftar perusahaan (TDP) | 3 (Tiga) hari kerja | Gratis |
| 2 | Uraian - No. 20.02 | 11 (sebelas) hari kerja | Gratis | 2 | Tanda daftar usaha (TDU) | 3 (Tiga) hari kerja | Gratis |
| 3 | Uraian - No. 20.03 | 3 (Tiga) hari kerja | Gratis | 3 | Surat rekomendasi dan surat keterangan | 1 (satu) hari kerja | Surat dengan photo no. 2 (dua) lembar untuk foto berukuran 3x3 cm |
| 4 | Uraian - No. 20.04 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 4 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 5 | Uraian - No. 20.05 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 5 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 6 | Uraian - No. 20.06 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 6 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 7 | Uraian - No. 20.07 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 7 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 8 | Uraian - No. 20.08 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 8 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 9 | Uraian - No. 20.09 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 9 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 10 | Uraian - No. 20.10 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 10 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 11 | Uraian - No. 20.11 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 11 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 12 | Uraian - No. 20.12 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 12 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 13 | Uraian - No. 20.13 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 13 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 14 | Uraian - No. 20.14 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 14 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 15 | Uraian - No. 20.15 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 15 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 16 | Uraian - No. 20.16 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 16 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 17 | Uraian - No. 20.17 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 17 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 18 | Uraian - No. 20.18 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 18 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 19 | Uraian - No. 20.19 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 19 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 20 | Uraian - No. 20.20 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 20 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 21 | Uraian - No. 20.21 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 21 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 22 | Uraian - No. 20.22 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 22 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 23 | Uraian - No. 20.23 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 23 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |
| 24 | Uraian - No. 20.24 | 1 (satu) hari kerja | Gratis | 24 | Surat rekomendasi surat izin tempat usaha (SITZ) | 1 (satu) hari kerja | Gratis |

Sumber : Dokumentasi di Kantor Kecamatan Pemayang

Gambar 5 : Daftar jenis pelayanan perizinan dan non perizinan pelayanan administrasi Kecamatan Pemayang

5. Dimensi *emphaty* (empati)

Dimensi *emphaty* (empati) merupakan suatu hal yang memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dan hubungan yang baik serta memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Empati merupakan perhatian yang dilakukan secara pribadi oleh pegawai kepada pengguna layanan dengan menempatkan dirinya sebagai pengguna layanan. Artinya pegawai mampu dan bisa merasakan apa yang dirasakan masyarakat ketika ingin mengurus berkas di kantor Kecamatan Pemayang. Beberapa indikator yang harus dipenuhi dimensi ini sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi





a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Prioritas yang utama dalam melakukan pelayanan adalah pengguna layanan. Apapun yang pengguna layanan perlukan terkait layanan di Kecamatan itu harus menjadi prioritas utama. Jika pengguna layanan tidak di prioritaskan dapat menimbulkan keluhan dan berdampak pada citra yang buruk bagi kantor Kecamatan.

b. Melayani dengan sopan dan santun

Dalam proses pelayanan keramahan pegawai sangat diperlukan. Pelayanan yang sopan dan santun akan memberikan penilaian yang baik. Orang yang ramah juga berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain.

c. Tidak membeda-bedakan dalam pemberian layanan

Memberikan pelayanan pegawai juga tidak membeda-bedakan orang lain dalam memberikan pelayanan juga sangat penting. Semua harus dilayani dengan sama sesuai dengan nomor antrean. Tidak membeda-bedakan itu berarti pegawai melayani dengan sikap profesional sesuai dengan SOP yang ada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melewati bagian hasil dan pembahasan yang telah dianalisa peneliti melalui data-data yang telah dikumpulkan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Pemayang adalah standar yang sesuai dan sejalan sesuai dengan SOP yang ada. Beberapa aspek yang dijadikan sebagai acuan dalam hal meningkatkan atau mengetahui standar kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pemayang, diantaranya sumber daya manusia, sarana prasana dan dana.
2. Faktor pendukung dan penghambat pemerintah Kecamatan Pemayang dalam meningkatkan integritas terhadap standar pelayanan kepada masyarakat diantaranya faktor pendukung meliputi sarana prasarana yang cukup lengkap, pegawai yang ramah, etos kerja pegawai yang baik. Faktor penghambat meliputi Jaringan listrik, jumlah pegawai yang terbatas, alat pendukung yang terkadang eror (gangguan sinyal).
3. Upaya yang di terapkan pemerintah Kecamatan Pemayang dalam meningkatkan integritas terhadap standar pelayanan kepada masyarakat diantaranya berusaha untuk memenuhi beberapa dimensi kualitas pelayanan



publik yang terdiri atas Dimensi *tangible* (bentuk fisik), Dimensi *realibility* (kehandalan), Dimensi *responsivines* (ketanggapan), Dimensi *assurance* (jaminan), dan Dimensi *emphaty* (empati).

B. Saran

1. Untuk pegawai

Untuk pegawai kantor Kecamatan Pemayung diharapkan untuk membuat jadwal keluar masuknya pejabat kantor, sehingga masyarakat tahu jika mereka datang melakukan pengurusan dapat mengetahui bahwa pejabat yang bersangkutan ada atau tidaknya ditempat.

2. Untuk peneliti

Untuk peneliti yang akan datang diharapkan agar membuat penelitian ini menjadi lebih berkembang dan mencari aspek-aspek yang belum dibahas dalam penelitian ini sehingga dapat menambah wawasan baik bagi si peneliti maupun si pembaca.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Agus Sabardi, *Manajemen Pengantar (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 2001)*
- Anton M. Moeliono, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1991)
- Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2007)
- Depertemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Perseda, 2011)
- Fred R. David. *Manajemen Upaya Konsep*, (Jakarta: Prenhallindo, 2002)
- Freddy Ranguti. *Teknik membedah kasus bisnis analisis SWOT*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997)
- Gerdha Ninda Mutiafera, *Skripsi. Kualitas pelayanan publik Di kantor kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*, (Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Administrasi perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017)
- Indra Bastia. *Akuntansi Untuk Kecamatan & desa*. (Jakarta: Erlangga, 2015)
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Kasmir, *Pemasran Bank*, (Jakarta: Kencana,2005)

Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007)

Lijan Poltak Sinambela, *Referensi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

Mamduh M. Hanafi, *Manajemen* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011)

Najia Angraeni. “*Upaya Penanggulangan Kenakalan Remaja di Kecamatan Belawa Kabupaten Wajo*“, (Skripsi: Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Stain Parepare.2018)

Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1984)

Ratna Esa Kuswati, dalam skripsinya “*Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*”(Yogyakarta: Jurusan pendidikan Administrasi Universitas Negeri Yogyakarta,2017)

Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi, Edisi Revisi*, (Jambi: Syari’ah Press IAIN STS,2014)

Sugiyono. *Metode penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007)

Masdar, S., Asmorowati, S., & Irianto, J. (2009). *Manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi untuk pelayanan public*. Airlangga University press



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

B. Peraturan Peraturan / Undang Undang

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003
tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang standar pelayanan
minimal

C. Lainnya

www.kantorcamatanpemayung.co.id



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren: Kab. Muaro Jambi 36263
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B- /D.II.1/PP.00.11/4/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 14 April 2023

Kepada Yth.
Kantor Kecamatan Pelayung
Kabupaten Batanghari
Di -
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

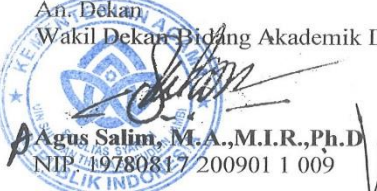
Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Bagus Saputra**
NIM : 105190005
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Integritas Pegawai terhadap Standar Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pelayung Kabupaten Batanghari**

Lokasi Penelitian : Kecamatan Pelayung Kabupaten Batanghari
Waktu Penelitian : 14 April 2023 – 14 Juli 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip



LAMPIRAN

Data Informan

| NO | Nama | Jabatan |
|----|------------------------|-----------------------------|
| 1 | Syaifudin, SE | Camat Kecamatan Pelayung |
| 2 | Evi Lianasari | Kepala Seksi Pelayanan umum |
| 3 | Siti Choiriyah Ningsih | Staf pelayanan |
| 4 | Asiawati | Staf Pelayanan |
| 5 | Ratmiatun | Staf Pelayanan |
| 6 | Nenengsi | Staf Pelayanan |
| 7 | M risky Fernanda | Masyarakat |
| 8 | Hikmal | Masyarakat |
| 9 | Azwir | Masyarakat |
| 10 | Sukri | Masyarakat |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthn Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthn Jambi

Instumen Pengumpulan Data

1. Observasi

| No | Objek Observasi | Keterangan | Tanggal dan waktu pelaksanaan |
|----|---|--|-------------------------------|
| 1 | Kantor Kecamatan Pemayang Kabupaten Batang Hari | a. Melihat Strategi pemerintah dalam meningkatkan integritas pegawai terhadap standar kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pemayang | |

2. Wawancara

| No | Subjek Wawancara | Pertanyaan yang di ajukan | Tanggal dan waktu Pelaksanaan |
|----|--|---|-------------------------------|
| 1 | Kepala kantor camat Kecamatan Pemayang Kabupaten Batang Hari | <p>a. Seperti apa pelayanan yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pemayang?</p> <p>b. Apakah ada Strategi khusus yang diterapkan Pemerintah Kecamatan Dalam melakukan Pelayanan?</p> <p>c. Bagaimana strategi atau tindakan yang dilakukan kepala kantor camat untuk meningkatkan integritas pegawai terhadap standar kualitas pelayanan publik di kantor Camat?</p> <p>d. Di dalam melaksanakan pelayanan, apakah pihak kantor camat menggunakan Standar yang telah di tetapkan, apa saja standar pelayanan tersebut, dan seperti apa?</p> | |
| 2 | Kasi pelayanan umum Kantor Kecamatan Pemayang Kabupaten | a. Seperti apa pelayanan yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pemayang? | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| | | |
|-------------|--|--|
| Batang Hari | <ol style="list-style-type: none">b. Apakah ada Strategi khusus yang diterapkan Pemerintah Kecamatan Dalam melakukan Pelayanan?c. Bagaimana strategi atau tindakan yang dilakukan kepala kantor camat untuk meningkatkan integritas pegawai terhadap standar kualitas pelayanan publik di kantor Camat?d. Di dalam melaksanakan pelayanan, apakah pihak kantor camat menggunakan Standar yang telah ditetapkan, apa saja standar pelayanan tersebut, dan seperti apa?e. Apakah ada kebijakan yang mengatur tentang standar pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan pelayung?f. Apakah Pemerintah mementingkan/ menekankan nilai Integritas dalam melaksanakan Pelayanan?g. Bagaimana cara bapak/ibu memastikan bahwa pegawai di kantornya memahami pentingnya menjaga integritas dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitash. Apakah ada proses pelatihan khusus yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas?i. Bagaimana kantor kecamatan ini mengukur kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, bagaimana tindakan selanjutnya?j. Bagaimana kantor kecamatan | |
|-------------|--|--|



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | <p>mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, bagaimana tindakan selanjutnya?</p> <p>k. Apakah ada Faktor pendukung dan penghambat bagi kantor Kecamatan dalam meningkatkan integritas standar Pelayanan ?</p> <p>l. Ada berapa jumlah pegawai /tenaga kerja dalam bidang pelayanan di kantor kecamatan pemayung</p> <p>m. Apa saja jenis pelayanan yang dapat di peroleh oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kantor kecamatan ?</p> | |
| 3 | Petugas / Staf pelayanan umum Kantor Kecamatan Pemayung Kabupaten Batang Hari | <p>a. Bagaimana pelayanan yang diterapkan di Kantor Kecamatan Pemayung?</p> <p>b. Apakah ada mekanisme atau sistem pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk Melakukan pelayanan?</p> <p>c. Apa saja jenis pelayanan yang dapat di peroleh oleh masyarakat dalam pelayanan di kecamatan?</p> <p>d. Berapa jumlah masyarakat yang mengurusadministrasi untuk melakukan pelayanan dalam 1 hari/ 1 minggu/1 bulan/ rentang waktu Tahun 2023?</p> <p>e. Kapan jam operasional pelayanan dimulai dan di tutup di Kantor Kecamatan Pemayung?</p> <p>f. Apa saja kekuarangan dan kelebihan dari pelayanan yang ada dikantor Kecamatan</p> | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

| | | | |
|---|------------------------------|---|--|
| | | <p>pemayang?</p> <p>g. Bagaimana cara bapak/ibuk mengatasi apabila mendapatkan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan</p> <p>h. Apakah ada proses pelatihan khusus yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas?</p> | |
| 4 | Masyarakat KecamatanPemayang | <p>a. Bagaimana pendapat Bapak/ibu terkait Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan pemayang?</p> <p>b. Apakaah pelayanan yang di berikan oleh Pegawai di sini kepada Bapak/Ibu sudah baik dan sesuai dengan SOP?</p> <p>c. Apakah ada faktor yang menghambat bapak/ibu dalam melakukan pelayanan?</p> <p>d. apakah ada</p> <p>e. Apakah program pelayanan yang dilakukan pemerintah kecamatan sesuai yang diharapkan bapak/ibu inginkan?</p> <p>f. Apa keluhan bapak/ibu ketika melakukan pelayanan Dapat di peroses dengan tepat?</p> <p>g. Apakah bapak/ibu dalam mendapatkan pelayanan pernah mengalami ketidak sesuaian dengan keperluan bapak/ibu,?</p> <p>h. jika bapak ibu mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai, apakah bapak/ibu mengurus kembali hal tersebut, dan apakah segera di proses oleh pegawai?</p> <p>i. Apakah ada layanan tertentu yang menurut anda perlu ditingkatkan Kualitasnya?</p> | |



Lampiran 2. Dokumentasi



Proses perekamam KTP



Bersama Bapak Camat Pelayung



Bersama Kasi Pelayanan Umum



Bersama Staf Pelayanan Umum

@ Hak cipta r

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Jithan Thaha Saifuddin Jambi



Bersama Masyarakat Pelayung



Bersama Masyarakat Pelayung



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

CURICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama : Bagus Saputra
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tgl.Lahir : Pulau Betung /05 Mei 2001
NIM : 105190005
Alamat : Desa Pulau Betung, Kec. Pelayung
Kab. Batang Hari
No. Telp/HP : 082323188658
Email : bagussaputra4768@gmail.com
Nama Ayah : M. Ruslan
Nama Ibu : Haliayah

B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN 30 Pulau Betung, 2013
SMP : MTSs Nurunnajah Lopak Aur, 2016
SMA : MAN 5 Batang Hari, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi