# SKRIPSI

# KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TOHO KABUPATEN MEMPAWAH

**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Jurusan Ilmu Administrasi**

**Oleh :**

**DIA NUR AINI**

**NIM.E1031181013**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

**PONTIANAK**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TOHO KABUPATEN MEMPAWAH**

**OLEH**
**DIA NUR AINI**
**NIM. E1031181013**

**Dipertahankan di : Pontianak**
**Pada Hari/Tanggal : Rabu/ 30 Juli 2025**
**Waktu : 09.00 Wib**
**Tempat : Ruang 3**

**Tim Penguji**

**Ketua**
**Dr. Yulius Yohanes, M.Si**
**NIP. 196405271992021001**

**Sekertaris**
**Haunan Fachry Rohilie, S.IP, M.A**
**NIP.199003182019031010**

**Penguji Utama**
**Bima Sujendra, S.IP., M.Si**
**NIP.198805072014041002**

**Penguji Pendamping**
**Ade Risna Sari, S.H, M.Si**
**NIDN.0030097307**

**Disahkan Oleh**
**Dekan FISIP UNTAN**

**Dr. Herlan, S.Sos, M.Si**
**NIP.197205212006041001**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah**

Tangung Jawab Yuridis Pada:

Dia Nur Aini
NIM. E1031181013

Disetujui Oleh:

Dosen Pmbimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP.196405271992021100l

Tanggal 24/7/25

Dosen Pembimbing Pendamping

Haunan Fachry Kohilie, S.IP, MA
NIP.199003182019031010

Tanggal 16/7/2025

# ABSTRAK

**Dia Nur Aini**: Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah. **Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak 2025**

skripsi ini bertjuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah. Penelitian ini mengunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif. Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan administrasi yang belum optimal dan belum efektif, kurang optimalnya kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya kepada masyarakat, hal ini disebabkan masih kurangnya pemahaman aparatur dalam menjalankan tugasnya pokok dan fungsinya kurangnya kemampuan aparatur dalam bidang teknologi informasi, kurangnya pengetahuan aparatur dalam mengoperasikan komputer dan laptop serta kurangnya pelatihan dan keterampilan aparatur dan masih terbatasnya sarana dan prasarana pendukung kerja. Selain itu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya aparatur kurang merespon dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Teori yang digunakan dalam mendeskripsikan dan menganalisis adalah teori menurut Dwiyanto yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Sekertaris Kecamatan, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pemberdayaan Masyarakat. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kemampuan dan keahlian aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masih rendah sehingga berdampak pada kinerja aparatur. Oleh karena itu diharapkan untuk melakukan peningkatan Sumber Daya Manusia melalui pelatihan dan keterampilan, penambahan sarana dan prasarana sebagai penunjang kerja aparatur.

**Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah, Pelayanan Publik**

# ABSTRAK

**Dia Nur Aini**: Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah. **Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak 2025**

Penelitian ini bertjuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah. Penelitian ini mengunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif. Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan administrasi yang belum optimal dan belum efektif, kurang optimalnya kinerja aparatur dalam melaksanakan tugasnya kepada masyarakat, hal ini disebabkan masih kurangnya pemahaman aparatur dalam menjalankan tugasnya pokok dan fungsinya kurangnya kemampuan aparatur dalam bidang teknologi informasi, kurangnya pengetahuan aparatur dalam mengoperasikan komputer dan laptop serta kurangnya pelatihan dan keterampilan aparatur dan masih terbatasnya sarana dan prasarana pendukung kerja. Selain itu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya aparatur kurang merespon dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Teori yang digunakan dalam mendeskripsikan dan menganalisis adalah teori menurut Dwiyanto yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Sekertaris Kecamatan, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pemberdayaan Masyarakat. Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa kemampuan dan keahlian aparatur dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya masih rendah sehingga berdampak pada kinerja aparatur. Oleh karena itu diharapkan untuk melakukan peningkatan Sumber Daya Manusia melalui pelatihan dan keterampilan, penambahan sarana dan prasarana sebagai penunjang kerja aparatur.

**Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah, Pelayanan Publik**

## RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul *"Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah"*. Penulisan skripsi ini didasari pada kinerja aparatur dalam pelayanan publik yang belum optimal, dikarenakan proses administrasi yang berlangsung lama dan belum efektif sesuai waktu yang telah ditentukan. Faktor lain yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yaitu minimnya pengetahuan aparatur dalam bidang teknologi informasi mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas yang tersedia seperti komputer dan laptop, selain itu karena sarana dan prasarana yang masih terbatas dan belum memadahi. Tingkat responsivitas aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masih kurang, namun dalam mengerjakan pekerjaannya aparatur Kecamatan Toho sudah bekerja semaksimal mungkin dan sesuai dengan aturan yang ada dan berpatokan dengan Undang-undang yang berlaku, dalam melaksanakan tugasnya aparatur Kecamatan Toho sudah bertanggung jawab demi tercapainya visi dan misi organisasi publik. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah.

Teori ukuran kinerja birokrasi oleh Agus Dwiyanto (2002.48) peneliti gunakan sebagai indikator kinerja yang dimana terbagi menjadi 5 (lima) indikator yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah Sekertaris Kecamatan, Kasubag Umum dan Aparatur, Kasi Kemasyarakatan, dan masyarakat

Kecamatan Toho. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data yang dikumpulkan dan dianalisis dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan dilakukan kesimpulan. Didalam keabsahan data tersebut peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan 5 (lima) indikator teori ukuran kinerja birokrasi oleh Agus Dwiyanto yang dimana diperoleh hasil bahwa: (1) Produktivitas aparatur di Kantor Kecamatan Toho bahwa tantangan di kantor kecamatan toho adalah lambatnya pelayanan dikarenakan prosesnya yang manual dan kurangnya kemampuan dan keahlian aparatur dibidang teknologi informasi. (2) Kualitas Layanan aparatur di Kantor Kecamatan Toho masih menghadapi berbagai tantangan dalam memenuhi harapan masyarakat, meskipun telah ada upaya perbaikan seperi peningkatan sistem layanan kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam pemanfaatan teknologi, serta kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat tetap menjadi hambatan utama dalam memberikan layanan yang efisien. (3) Responsivitas aparatur di Kantor Kecamatan Toho juga masih rendah dalam menjalankan tugasnya dalam pelayanan administrasi publik kepada masyarakat kurang respon dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah kecamatan masih kurang tanggap dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat. (4) Responsibilitas aparatur di Kantor Kecamatan Toho sudah cukup optimal hal ini bisa dilihat dari setiap pelaksanaan administrasi aparatur sudah berpatokan dengan peraturan yang ada dan sesuai dengan prinsif-prinsif administrasi.

(5) Akuntabilitas aparatur di Kantor Kecamatan Toho, akuntabilitas kinerjanya sudah optimal, dapat dilihat dari pelaksanaan administrasi aparatur sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Dalam menjalankan tugasnya aparatur sudah bekerja semaksimal mungkin melakukan yang terbaik demi terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Hasil penelitian diatas, perlu dilakukan beberapa hal untuk meningkatkan kinerja aparatur di Kantor Kecamatan Toho dalam pelayanan publik, yaitu perlu mengadakan pendidikan dan pelatihan dibidang teknologi informasi maupun lainnya kepada aparatur agar menambah pengetahuan dan keahlian dalam memahami pekerjaannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, dan perlunya penambahan alat demi meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pekerjaan. Sehingga pekerjaan aparatur bisa meningkat dan tercapainya pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Perlunya koordinasi antar aparatur dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam daya tanggap dalam mengenali dan merespon kebutuhan masyarakat agar terciptanya pelayanan yang baik dan tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tanggan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Dia Nur Aini

Nomor Induk Mahasiswa : E1031181013

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, Juli 21 2025
Yang membuat pernyataan

Dia Nur Aini
NIM. E1031181013

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

## MOTTO

*"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar"*

*(Al-Baqarah:153)*

*"Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap"*

*(Qs. Al-Insyirah :6-8)*

## PERSEMBAHAN

Pertama untuk diri saya sendiri, terima kaih telah berjuang dan bertahan sampai di tahap ini dimana skripsi ini akhirnya selesai

Kedua. Untuk kedua orang tua ku tersayang, support system terbaik, panutanku Bapak **Yasirin** terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis berkorban tenaga, fikiran. Beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkulihan, namun beliau mampu mendidik penulis dengan baik. Belahan jiwaku Ibu **Sudarminah** yang tidak pernah henti-hentinya memberikan do'a dan kasih saying yang tulus, pemberi semangat dan selalu memberikan dukungan terbaik sampai penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.

Ketiga. Kepada kakakku **Diana Eka Pratiwi, S.Pd** yang selalu memberikan semangat, nasehat serta kasih saya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

# KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayahnya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayana Publik di Kantor Kecamat Toho Kabupaten Mempawah**" ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajibann yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya peneliti menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan Panjang untuk ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan.

Keberhasilan dalam skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Ira Patriani, S.IP,MSi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sekaligus Sebagai

Dosen Penguji Utama. Terimakasih sudah memberikan masukan dan arahannya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.

4. Dr. Yuliusn Yohanes, M.Si selaku pembimbing utama, terimakaih telah memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Haunan Fachry Rohile, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping, terimakasih atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ade Risna Sari, SH, M.Si selaku Dosen Penguji Pendamping, terimakasih atas waktunya dan masukannya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini
7. Camat Toho Ferdinanda, S.Sos. beserta Staf-stafnya, terimakasih sudah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Masyarakat Kecamatan Toho. Terimakasih sudah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan usulan penelitian ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Pontianak, Juli 21 2025

DIA NUR AINI
NIM. E1031181013

**DAFTAR ISI**

*Halaman*

ABSTRAK ……..……..……...i

RINGKASAN SKRIPSI…...……..…….ii

PERNYATAAN KEASLIAN…...……...v

MOTTO DAN PERSEMBAHAN……..vi

KATA PENGANTAR...……....vii

DAFTAR ISI…….……..…ix

DAFTAR TABEL...… ……..……xii

DAFTAR GAMBAR……xiii

DAFTAR LAMPIRAN…….……xiv

BAB I PENDAHULUAN…….……...1

1.1 Latar Belakang Masalah……1
1.2 Identifikasi Masalah....…….10
1.3 Fokus Masalah..……...10
1.4 Rumusan Masalah……10
1.5 Tujuan Penelitian…….11
1.6 Manfaat Penelitian……...11
1.6.1 Manfaat Teoritis…….11
1.6.2 Manfaat Praktis……..11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA……..……..13

2.1. Kinerja……..……...13
2.1.1 Konsep Kinerja……13

2.1.2.Indikator Kinerja…. ……...15
2.1.3.Pelayanan Publik…….……...…….18
2.1.4. Jenis Pelayanan Publik……..20
2.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan……21
2.1.6. Unsur-Unsur Pelayanan…….23
2.1.7. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan…….….25
2.2. Aparatur……...26
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan……27
2.4. Kerangka Pikir……29
2.5. Pertanyaan Penelitian……..32
BAB III METODE PEENELITIAN …….33
3.1. Jenis Penelitian ……33
3.2. Langkah-Langkah Penelitian……..34
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian…….35
3.4. Subjek dan Objek Penelitian ……..37
3.4.1. Subjek Penelitian……..37
3.4.2. Objek Penelitian……37
3.5. Teknik Pengumpulan Data……..38
3.6. Instrumen Penelitian……39
3.7. Analisis Data…….....39
3.8. Teknik Keabsahan Data……..40
3.9. Teknik Analisis Data……...41
BAB VI GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN……44
4.1. Kondisi Geografis Daerah……...44
4.1.2. Letak Wilayah...…….44
4.1.2. Batas Wilayah……....46
4.1.3. Luas Wilayah……46
4.2. Kondisi Umum Demografis……47

4.2.1. Penduduk……..……..47
4.2.2. Pendidikan……..……48
2.2.3. Agama…….……...48
4.3. Kondisi Ekonomi……49
4.3.1. Potensi Unggulan Daerah……...49
4.4. Tugas dan Fungsi Pokok Organisasi Kantor Kecamatan Toho……..50
4.4.1. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Toho……..…..51
4.5. Visi dan Misi Kecamatan Toho……..57
4.6. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Toho……..58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……...…….61
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian……...61
5.1.1. Produktivitas…….…62
5.1.2. Kualitas Pelayanan…….……66
5.1.3. Responsivitas……..……....69
5.1.4. Responsibilitas…….……..73
5.1.5. Akuntabilitas……..75
BAB VI PENUTUP…….……..78
6.1. Kesimpulan…….78
6.2. Saran……79
6.3. Keterbatasan Penelitian……...81
DAFTAR PUSTAKA…….……...82
LAMPIRAN……...84

# DAFTAR TABEL

Table *Halaman*

1.1 Jumlah Peralatan di Kantor Kecamatan Toho……...9

3.1 Waktu Penelitian……..……36

4.1 Daftar Nama Camat Toho Kabupaten Mempawah Tahun 2019…….45

4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kecamatan Toho(Per Desa)……...……..47

4.3 Jumlah Pendidikan di Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah……...48

4.4 Jumlah Rumah Ibadah di Kecamatan Toho……49

4.5 Tingkat Pendidikan Aparatur Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah Tahun 2024…….60

# DAFTAR GAMBAR

Gambar *Halaman*

1.1 Jam Kerja di Kantor Kecamatan Toho……7

1.2 Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan di Kantor Kecamatan Toho……8

2.1 Kerrangka Pikir Penelitian……...31

4.1 Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah……...44

4.2 Peta Lokasi Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah……46

4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Toho……..59

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *Halaman*

1. Pedoman Wawancara…….84
2. Daftar Nama Informan……...…87
3. Dokumentasi Penelitian…….89
4. Daftar Riwayat Hidup……91
5. Surat Tugas Penelitian……92

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Sejak era reformasi, masyarakat Indonesia semakin menuntut pemerintah yang transparan, akuntabel, dan responsif. Pelayann publik yang buruk, lambat, dan tidak efisien telah menjadi keluhan umum masyarakat. Kecamatan sebagai perpanjangan tangan pemerintah Kabupaten/Kota memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu peningkatan kinerja aparatur di tingkat kecamatan menjadi sangat penting dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang nyata.

Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, sejalan dengan prinsip pelaksanaan otonomi daerah seluas-luasnya dalam arti daerah di beri kewenangan dalam mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahnya. Pemerintah daerah di beri kewenangan untuk memenuhi segala kepentingan masyarakatnya terutama dalam memberikan pelayanan. Kinerja merupakan prestasi atau keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada satu periode, peningkatan tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,

dari pengertian pelayanan publik diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip sebagai pedoman dalam penyelengaraan pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Berdasarkan keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:
    a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
    b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberi pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi maksudnya adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelengaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

7. Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses yakni tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadahi mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan yakni memberi pelayanan harus bersikap disiplin sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet dan lain-lain.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan layanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layana yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas, baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau

ketentuan tentang kualitas pelayanan. Kantor Camat Toho sebagai instansi penyelenggaran pemerintah yang dekat dengan masyarakat tentunya harus senantiasa meningkatkan kualitasnya pelayanan publik khususnya dalam bidang pembuatan surat keterangan atau rekomendasi. Pelayanan publik khususnya pada bidang pembuatan surat keterangan atau rekomendasi yang ada dikantor Camat Toho terdiri dari pembuatan surat keterangan usaha (SKU), surat keterangan kematian, surat keterangan pindah penduduk, kartu tanda penduduk (KTP) kartu keluarga (KK).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pelayanan ini merupakan penyelengaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat ruang lingkup, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan.

Kecamatan merupakan suatu tatanan barisan kantor pemerintahan daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan diberikan kewenangan yang luas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan diberikannya kewenangan yang lebih luas maka seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik dan bermutu yang pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat aparatur pemerintah diharapkan memberikan pelayanan yang baik, tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian yang serius terutama dalam hal peningkatan kinerja aparatur, karena ini akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan keahlian.

Keputusan Camat Toho Kabupaten Mempawah Nomor 26 Tahun 2022 tentang Penerapan Standar Pelayanan Pada Kantor Camat Toho Kabupaten Mempawah:

1. Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Toho Kabupaten Mempawah sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
2. Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Toho meliputi produk/ jenis pelayanan:
    a. Rekomendasi Pencairan ADD (Alokasi Danaa Desa)
    b. Pengesahan Surat Keterangan Pindah, KK, KTP dan Surat lainnya.
    c. Pengesahan Surat Keterangan Warisan
    d. Rekomendasi Proposal Pembangunan Rumah Ibadah
    e. Rekomendasi Dispensasi Nikah
    f. Pengesahan suraat Keterangan Tidak Mampu
3. Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala

Penyelenggara, Aparat Pengawas dan Masyarakat dalam Penyelengaraan Pelayanan Publik

4. Seluruh Biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kantor Camat Toho
5. Pada saat Keputusan ini berlaku. Keputusan Camat Toho Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah masih dinyaatakan berlaku sepanjang tidak bertentanggan dengan Keputusan ini
6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Berdasarkn hasil observasi yang dilakukan penulis kegiatan rutin pelayanan administrasi di kecamatan toho kabupaten mempawah berlangsung selama jam kerja dari hari senin sampai jumat dimulai dari pukul 07.30 sampai dengan pukul 16:00. Jadi selama jam kerja berlansung semua pegawai kecamatan toho sudah harus hadir kecuali terdapat pekerjaan diluar kota. Namun penulis melihat keadaan kantor camat toho pada pukul 08:30 masih ada yang belum datang dan itu bisa di lihat dari daftar kehadiran/absen. Sementara dalam hal waktu penyelesaian yang menjadi instrumen penting dalam menentukan kualitas dalam pelayanan publik, menyangkut ketetapan dan kepastian waktu penyelesaian waktu pelayanan. Peneliti mengamati memang sejauh ini ketepatan waktu masih menjadi masalah yang sering dan mendasar dalam hal pelayanan, kebanyakan

masih belum tepat dengan waktu ketepatan yang ada, hal ini membuat masyarakat berurang kali bolak-balik ke kantor camat untuk memastikan berkas telah selesai diproses. Jika dilihat dari kinerja aparat masih belum optimal, baik dilihat dari kualitas mutu maupun kuantitas (jumlah) sesuai dengan keahlian, pengalaman, dan leterampilan sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Fenomena yang terjadi di kantor kecamatan toho yaitu kinerja aparatur dikecamatan toho dalam hal kedisiplinan masih kurang dimana masih adanya aparat yang sering datang terlambat masuk kerja dan pulang sebelum jam kerja berakhir.

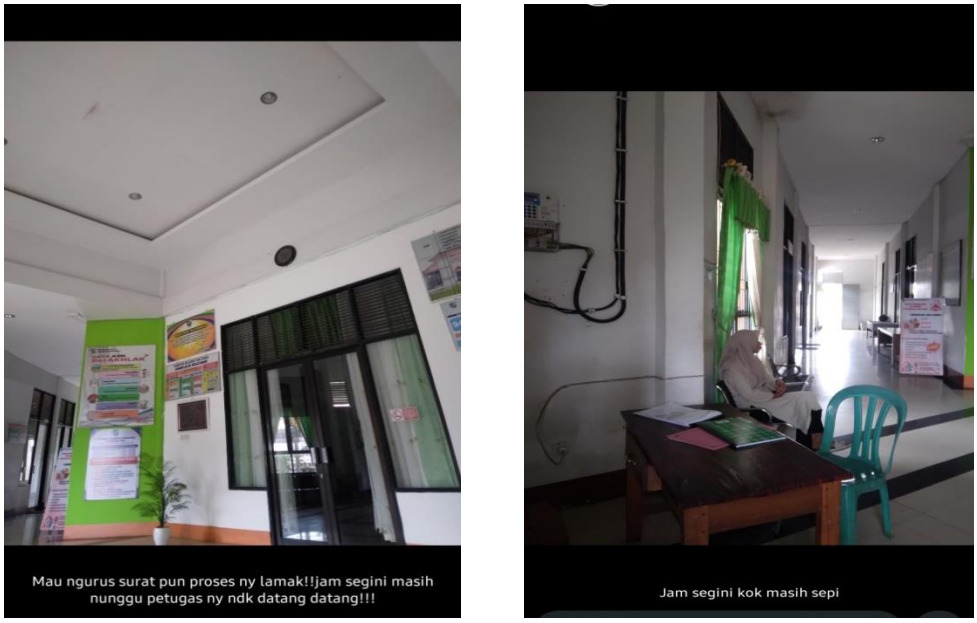
Gambar 1.1

Jam Kerja di Kantor Kecamatan Toho



Gambar 1.2

Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan di Kantor Kecamatan Toho




*Sumber: Peneliti 2025*

Pada Gambar 1.1. terdapat seorang warga mengeluh karena lamanya proses pelayanan di Kantor Kecamatan Toho hal ini disebabkan karena kurangnya kedisiplinan aparatur yang datang sering terlambat sehingga membuat masyarakat menunggu lama.

Kurangnya kedisiplinan aparatur bisa menjadi masalah yang menghambat pelayanan publik dan kinerja instansi. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan masalah ini antara lain kurangnya keteladanan dari pimpinan aturan yang kurang jelas, kompensasi yang tidak memadahi serta lingkungan kerja yang kurang kondusif, untuk mengatasi masalah ini diperlukan upaya terpadu dari berbagai pihak, termasuk peningkatan kesadaran aparatur

Tabel 1.1

Jumlah Peralatan di Kantor Kecamatan Toho

| No | | Kondisi Baik | Perbaikan | Rusak | Jumlah |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Laptop | 5 | | | 5 |
| 2 | Komputer | 4 | 2 | | 6 |
| 3 | Printer | 3 | | | 3 |

*Sumber: Kantor Kecamatan Toho 2024*

Dari tabel diatas menunjukan jumlah laptop, komputer dan printer yang ada di Kantor Kecamatan Toho masih sangat terbatas dan tidak sesuai dengan jumlah aparatur di karenakan masih ada komputer yang sedang dalam perbaikan, hal ini yang membuat lamanya pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur, pekerjaan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat terhambat dikarenakan harus gantian dalam mengunakannya.

Selain itu, pelayanan administrasi hanya terdapat satu loket yang berada diruang tunggu, hal ini juga menjadi keterlambatan dalam pelayanan sehingga masyarakat harus mengantri, selain itu kualitas sumber daya manusia masih rendah jika dilihat dari kesiapan dan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan tugasnya belum maksimal, karena minimnya pengetahuan dan pengunaan teknologi yaitu, laptop dan komputer kurangnya minat aparatur pemerintah

kecamatan untuk belajar sehingga tugas yang dilaksanakan tidak berjalan dengan baik.

### 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasikan permasalahan sebagai beriku:

1. Kurang optimalnya kualitas pelayanan di Kantor Camat Toho Kabupaten Mempawah
2. Kurangnya sumber daya manusia dan lemahnya petugas dalam mengunakan laptop dan komputer serta kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Camat Toho Kabupaten Mempawah
3. Kebijakan jam masuk kerja tidak ditegakan bagi aparatur yang datang terlambat

### 1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, agar penelitian ini lebih terarah dan dapat dideskripsikan dengan jelas, maka penelitian ini dibatasi dengan fokus pada kinerja organisasi dari Pemerintah Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah dalam memberikan pelayanan publik.

### 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

## 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah dalam memberikan pelayanan publik.

## 1.6. Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Penelitian ini dimaksudkan agar memberikan pemahaman yang lebih mendalam dalam bidang ilmu pemerintahan, khususnya terkait organisasi pemerintahan. Penelitian yang berfokus pada kinerja organisasi dari Pemerintah Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah dalam memberikan pelayanan publik ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai peran dan tanggung jawab insitusi pemerintahan.

### 1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, baik bagi diri peneliti pribadi maupun orang lain adalah sebagai berikut:

a. Bagi Aparatur Pemerintah Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengevaluasi kinerja, memperbaiki sistem pelayanan yang ada, dan merumuskan kebijakan yang lebih efektif agar permasalahan pelayanan di Kantor Kecamatan Toho dapat ditanggani dengan baik.

b. Bagi Masyarakat, penelitian ini dihrapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Toho serta memberikan informasi mengenai pelayanan-pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah.
c. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang ilmu pemerintahan terkait dengan Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Toho dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.