

**PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI KANTOR
KECAMATAN TANJUNG TEBAT
KABUPATEN LAHAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh:

**JUSTAMI
0701181419025**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI KANTOR
KECAMATAN TANJUNG TEBAT
KABUPATEN LAHAT**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

**JUSTAMI
07011181419025**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 15 Mei 2019

Pembimbing 1

**Dr. Nurma Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002**



Pembimbing 2

**Ermanovida, S.Sos, M.Si
NIP. 196911191998032001**



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pelayanan Administrasi Umum Di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 18 Juli 2019.

Indralaya, 18 Juli 2019

Ketua:

- 1. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002**


.....

Anggota:

- 1. Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001**


.....

- 2. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004**


.....


- 3. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001**


.....


Mengetahui,

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



**Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002**

MOTTO & PERSEMBAHAN

Motto:

“Untuk melakukan hal-hal besar, kamu harus mulai dengan menyelesaikan hal-hal yang kecil terlebih dahulu”

(Justami)

Skripsi ini,

Kupersembahkan Kepada :

Kedua Orang Tuaku

Ayah : Sukanteri

Ibu : Adisnah, S.Pd

Ayuk & Kakak ku

Rensi Astirah, Amd. Kep

Nurlansyah (Alm)

Penyemangatku

Ibu dari Anakku kelak

Organisasiku “MASOPALA-UNSRI”

Teman seangkatanku “Mawar Belati”

Sahabatku “Administrasi Negara 2014”

Almamater kebanggaanku

KATA PENGANTAR

Terima kasih atas karunia Yang Maha Segalanya Allah SWT karena berkat rahmat dan izin-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG TEBAT KABUPATEN LAHAT**”. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan do’a dari berbagai pihak. Atas segala hal yang terlewat dan dengan selesainya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terbaik di dalam hidup saya, kedua orang tuaku tercinta, Sukanteri, Adisnah S.Pd, kakak ayukku, Rensi Astirah, Amd, KeP. dan Nurlansyah (Alm), kalian adalah penyemangat hidup saya untuk terus berjuang menjadi yang terbaik. Saudara-saudaraku tersayang, yang selalu memberikan warna dalam kehangatan dan keceriaan keluarga.

Penulis juga berterimakasih kepada berbagai pihak yang selama ini membantu dalam berbagai hal selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri selaku Wakil Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP.,M.Si selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. Andi Alfatih, MPA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku dosen dan Pembimbing Skripsi I yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, mendengarkan, menginspirasi, memberikan saran dan berbagai banyak hal tentang ilmu pengetahuan dan pengalaman guna kehidupan dan juga kelancaran skripsi saya.
4. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan masukan serta motivasi dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nurma Semil, M.Si dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku pembahas skripsi serta Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si dan Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku penguji skripsi saya yang telah memberikan kritik, saran dan masukan dalam penulisan skripsi saya.

6. Bapak dan ibu dosen serta segenap staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas bantuan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan kepada saya.
7. Bapak Drs. Budi Santoso, M.Si selaku Camat Kecamatan Tanjung Tebat, Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan dan seluruh pegawai dan petugas di Kantor Camat Tanjung Tebat yang telah bersedia membantu untuk pemberian data pada skripsi ini.
8. Sahabat seperjuanganku di Mahasiswa Sosial Politik Pecinta Alam (MASOPALA) Universitas Sriwijaya Angkatan Mawar Belati (MB) Ersyah Hairunisah Suhada, Winda Nopbriliant Sari, Yulias Tuti Media Sari, Okta Dwi Indayah, dan Reni Anjaswari.
9. Saudara dan Saudari satu organisasiku Mahasiswa Sosial Politik Pecinta Alam (MASOPALA) Universitas Sriwijaya sebagai tempat saya memperoleh pengalaman pembelajaran dan ilmu mengenai arti kekeluargaan dan kerjasama dalam kebersamaan dan Seluruh Anggota Luar Biasa (ALB) serta Anggota Biasa MASOPALA-UNSRI saya ucapkan banyak terimakasih.
10. Angkatan almamaterku Ilmu Administrasi Publik khususnya 2014 yang begitu saya banggakan dan saya kenangkan.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam skripsi ini, dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik, serta saran guna perbaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Indralaya, Juli 2019

Penulis

Justami
NIM.07011181419025

ABSTRAK

Berdasarkan hasil rekapitulasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI, bahwa jumlah laporan pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik atas dugaan maladministrasi semakin meningkat. Pemerintah daerah sebagai kelompok instansi terlapor yang paling tinggi. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian di lingkungan pemerintah daerah, tepatnya di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat sebagai ujung tombak dari pemerintah daerah Kabupaten Lahat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan publik di kecamatan Tanjung Tebat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Fokus penelitian ini adalah *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Data diperoleh dari data primer yaitu melalui wawancara terstruktur dengan pihak pengguna pelayanan serta pihak instansi Kecamatan Tanjung Tebat, data sekunder yaitu melalui data yang diperoleh terkait proses Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat. Berdasarkan hasil analisis dan penelitian dilapangan, dapat disimpulkan bahwa proses Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat secara keseluruhan belum baik. Dalam pemenuhan karakteristik pada dimensi *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* belum sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan. Kendala yang dihadapi adalah terbatasnya Sumber Daya Manusia, masih belum terpenuhi secara maksimal fasilitas dan sarana prasarana penunjang pelayanan, kondisi ruang pelayanan yang kurang nyaman, dan masih adanya oknum petugas yang melanggar prosedur pelayanan. Kecamatan Tanjung Tebat sebaiknya memperbaiki kualitas dari pelayanan melalui penambahan Sumber daya Manusia, memperbaiki dan memperbanyak fasilitas dan sarana prasarana serta menindaklanjuti Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan demi tercapainya pelayanan yang prima.

Kata kunci : Pelayanan Publik

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 19671201 199203 2002

Pembimbing II



Ermanovida S.Sos., M.Si
NIP. 19691119 199803 2001

Indralaya, Juli 2019

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 19810827 200912 1002

ABSTRACT

Based on the results of the recapitulation conducted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia, that the number of complaints from the public regarding public services for alleged maladministration is increasing. The regional government is the highest reported intansi group. So researchers are interested in conducting research in the local government, precisely in Tanjung Tebat District as the spearhead of the regional government. The purpose of this study is to find out how the process of public service in the district of Tanjung Tebat. This study uses descriptive qualitative research methods with descriptive research types. The focus of this research is Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. Data obtained from primary data is through structured interviews with service users and the Tanjung Tebat Sub-district agency, secondary data through data obtained related to the Process of General Administration Services in Tanjung Tebat District. Based on the results of analysis and research in the field, it can be concluded that the Process of General Administration Services in the Tanjung Tebat District Office as a whole has not been good. In fulfilling the characteristics in the dimensions of Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance and Emphaty, they have not been in accordance with predetermined characteristics. Constraints faced are limited Human Resources, still not maximally fulfilled facilities and infrastructure to support services, the condition of the service room that is less comfortable, and there are still officers who violate service procedures. Tanjung Tebat Subdistrict should improve the quality of services through the addition of Human Resources, repair and multiply facilities and infrastructure and follow up on the Standard Operating Procedure that has been determined to achieve excellent service.

Keywords : Public Service

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 19671201 199203 2002

Advisor II



Ermanovida S.Sos., M.Si
NIP. 19691119 199803 2001

Indralaya, July 2019

*Chairman of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
University of Sriwijaya*



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 19810827 200912 1002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Definisi Pelayanan	12
2. Konsep Pelayanan Publik	14
3. Konsep Kualitas Pelayanan	17
4. Pelayanan Umum Kecamatan.....	22
5. Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Definisi Konsep	28
C. Fokus Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data	30
E. Informan Penelitian	31
F. Unit Analisis Data	32

G. Teknik Pengumpulan Data	32
H. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Kecamatan Tanjung Tebat	36
1. Sejarah singkat Kecamatan Tanjung Tebat	36
2. Letak wilayah Kecamatan Tanjung Tebat	36
3. Luas wilayah dan kependudukan Kecamatan Tanjung Tebat	36
B. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Tanjung Tebat	37
1. Lokasi Kantor Kecamatan Tanjung Tebat	37
2. Visi dan Misi kecamatan tanjung tebat	38
3. Sumber Daya Manusia di Kantor kecamatan tanjung tebat	38
4. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tanjung Tebat	40
5. Tufoksi dan Kedudukan Kantor Kecamatan Tanjung Tebat	41
C. Pelayanan Umum Kecamatan	49
1. Jenis Pelayanan Umum Kecamatan	49
2. Standar Pelayanan Umum Kecamatan	50
a. Standar Pelayanan Surat Pengantar/Rekomendasi	50
b. Standar Pelayanan Surat Permohonan Kartu Keluarga	51
c. Standar Pelayanan Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk	52
d. Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Pindah Tempat	53
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan	54
E. Analisis Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat	56
1. Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga	56
a. <i>Tangible</i> (tampilan fisik)	57
1. Fasilitas dan Perlengkapan	57
2. Kerapian Pegawai dan Kebersihan Lingkungan Pelayanan	60
b. <i>Reliability</i> (kehandalan)	63
1. Kemampuan Pegawai Menggunakan Peralatan	64
2. Ketepatan Waktu Pelayanan	66
c. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	68
1. Kesiapan Pegawai Dalam Melayani Penerima Layanan	69
2. Ketanggapan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	71
d. <i>Assurance</i> (jaminan)	74

1.	Keamanan Lingkungan Pelayanan	74
2.	Kejelasan Informasi dan Penjelasan Protokol Pelayanan	76
e.	<i>Empathy</i> (kepedulian)	79
1.	Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan	79
2.	Kesopanan dan Keramahan Pegawai Dalam Melakukan Pelayanan..	81
f.	Kesimpulan Hasil Penelitian pada Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga	85
2.	Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Kartu Tanda Penduduk	87
a.	<i>Tangible</i> (tampilan fisik)	87
1.	Fasilitas dan Perlengkapan	87
2.	Kerapian Pegawai dan Kebersihan Lingkungan Pelayanan	91
b.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	93
1.	Kemampuan Pegawai Menggunakan Peralatan	94
2.	Ketepatan Waktu Pelayanan	95
c.	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	98
1.	Kesiapan Pegawai Dalam Melayani Penerima Layanan	98
2.	Ketanggapan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	100
d.	<i>Assurance</i> (jaminan)	103
1.	Keamanan Lingkungan Pelayanan	103
2.	Kejelasan Informasi dan Penjelasan Protokol Pelayanan	105
e.	<i>Empathy</i> (kepedulian)	108
1.	Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan	108
2.	Kesopanan dan Keramahan Pegawai Dalam Melakukan Pelayanan..	110
f.	Kesimpulan Hasil Penelitian pada Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Kartu Tanda Penduduk	112
3.	Pelayanan Rekomendasi Surat Pindah Tempat	115
a.	<i>Tangible</i> (tampilan fisik)	115
1.	Fasilitas dan Perlengkapan	115
2.	Kerapian Pegawai dan Kebersihan Lingkungan Pelayanan	118
b.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	120
1.	Kemampuan Pegawai Menggunakan Peralatan	121
2.	Ketepatan Waktu Pelayanan	122
c.	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	125
1.	Kesiapan Pegawai Dalam Melayani Penerima Layanan	125

2. Ketanggapan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	127
d. Assurance (jaminan)	130
1. Keamanan Lingkungan Pelayanan	130
2. Kejelasan Informasi dan Penjelasan Protokol Pelayanan	132
e. Empathy (kepedulian)	134
1. Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan	135
2. Kesopanan dan Keramahan Pegawai Dalam Melakukan Pelayanan..	136
f. Kesimpulan Hasil Penelitian pada Pelayanan Rekomendasi Surat Pindah Tempat	139
F. Hasil Temuan Penelitian.....	142
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	148
A. Kesimpulan	148
B. Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	156
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga di Kecamatan Tanjung Tebat Tahun 2017	8
2. Jumlah Pemohon Pelayanan Administrasi Umum	8
3. Jumlah Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat	9
4. Penelitian Terdahulu.....	25
5. Fokus Penelitian	30
6. Data Pegawai Kecamatan Tanjung Tebat Menurut Tingkat Pendidikan	39
7. Data Pegawai Kecamatan Tanjung Tebat Menurut Jenis Kelamin	40
8. Jenis Pelayanan Umum Kecamatan.....	49
9. Standar Pelayanan Surat Pengantar/Rekomendasi	50
10. Standar Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga	51
11. Standar Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan KTP.....	52
12. Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Pindah Tempat	53
13. Temuan Penelitian Pada Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga di Ruang Pelayanan Umum Kecamatan Tanjung Tebat.....	85
14. Temuan Penelitian Pada Pelayanan Surat Rekomendasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Ruang Pelayanan Umum Kecamatan Tanjung Tebat.....	113
15. Temuan Penelitian Pada Pelayanan Rekomendasi Surat Pindah Tempat di Ruang Pelayanan Umum Kecamatan Tanjung Tebat	140
16. Kesimpulan Pelayanan Surat Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga	142
17. Kesimpulan Pelayanan Surat Rekomendasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk..	144
18. Kesimpulan Pelayanan Rekomendasi Surat Pindah Tempat.....	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Grafik Jumlah Laporan Pengaduan Ombudsman RI.....	2
2. Jumlah Laporan Pengaduan Ombudsman RI berdasarkan jenis aduan	2
3. Jumlah Laporan Pengaduan Ombudsman RI berdasarkan jenis kelompok Instansi Terlapor	3
4. Jumlah Penduduk, Luas Wilayah, dan Desa di Kecamatan Tanjung Tebat Tahun 2017	6
5. Alur Pelayanan Umum Kecamatan	23
6. Kerangka Pemikiran	27
7. Analisis Data Model Interaktif	35
8. Tampak depan Kantor Camat Tanjung Tebat.....	37
9. Struktur Organisasi Kecamatan Tanjung Tebat.....	41
10. Foto Ruang Pelayanan Umum.....	58
11. Foto Fasilitas dan Sarana Prasarana Ruang Pelayanan Umum	59
12. Petugas dengan pakaian seragamnya.....	61
13. Foto Ruang Pelayanan Umum.....	62
14. Foto petugas dalam melakukan pelayanan	65
15. Petugas sedang melayani masyarakat.....	70
16. Foto informasi syarat-syarat pembuatan Kartu Keluarga.....	77
17. Foto Petugas Sedang Melayani Masyarakat	82
18. Formulir Permohonan Perubahan Kartu Keluarga	84
19. Foto Ruang Pelayanan Umum.....	89
20. Foto Fasilitas dan Sarana Prasarana Ruang Pelayanan Umum	90
21. Foto Petugas Dengan Pakaian Seragamnya.....	92
22. Foto informasi persyaratan KTP.....	106
23. Petugas sedang melayani masyarakat.....	111
24. Foto Perlengkapan Kebersihan Ruang Pelayanan Umum.....	117
25. Foto Fasilitas Ruang Tunggu.....	118
26. Fasilitas tempat parkir kendaraan	131
27. Foto Petugas Sedang Melayani Masyarakat	137
28. Surat Rekomendasi/Pengantar Pindah.....	139

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Tugas Pembimbing Seminar Usulan Skripsi.....	158
2. Surat Keputusan Penunjukan Pembimbing Skripsi	159
3. Kartu Bimbingan 1 (Usulan Skripsi)	160
4. Kartu Bimbingan 2 (Usulan Skripsi)	161
5. Halaman Persetujuan Pembimbing (Usulan Skripsi)	162
6. Lembar Revisi Seminar Proposal 1	163
7. Lembar Revisi Seminar Proposal 2	164
8. Lembar Revisi Seminar Proposal 3	165
9. Lembar Revisi Seminar Proposal 4	166
10. Kartu Bimbingan 1 (Skripsi)	167
11. Kartu Bimbingan 2 (Skripsi)	168
12. Halaman Persetujuan Pembimbing (Skripsi)	169
13. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 1	170
14. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 2	171
15. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 3	172
16. Lembar Revisi Ujian Komprehensif 4	173
17. Surat Perubahan Judul Skripsi	174
18. Surat Hasil Verifikasi Perubahan Judul Skripsi	175
19. Halaman Persetujuan Tim Penguji	176
20. Surat Permohonan Izin Penelitian	177
21. Surat Balasan Izin Penelitian	178
22. Tentang Penulis	179

DAFTAR SINGKATAN

1. PERDA : Peraturan Daerah
2. PERBUP : Peraturan Bupati
3. KK : Kartu Keluarga
4. KTP : Kartu Tanda Penduduk
5. PATEN : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
6. SEKCAM : Sekretaris Camat
7. EKOBANG : Ekonomi Pembangunan
8. KESSOS : Kesejahteraan Sosial
9. KASI : Kepala Seksi
10. KASUBAG : Kepala Sub Bagian
11. TRANTIB : Ketentraman dan Ketertiban
12. SDM : Sumber Daya Manusia
13. IPTEK : Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
14. PNS : Pegawai Negeri Sipil
15. MENPAN : Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
16. BUMN : Badan Usaha Milik Negara
17. BUMD : Badan Usaha Milik Daerah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yaitu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/birokrat kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan. Pelayanan tersebut dilakukan karena kebutuhan publik untuk mendapatkan suatu pelayanan yang optimal sehingga menuntut birokrasi pelayanan yang profesional. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sebagai tolok ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik menyebutkan bahwa di Indonesia ternyata masih banyak pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang kurang maksimal. Pengaduan tersebut bermacam-macam seperti mengenai ketepatan waktu, pungutan biaya yang tidak sesuai ketentuan, tidak adanya informasi mengenai alur dari penyedia jasa layanan, dan seterusnya. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi di Indonesia masih belum efektif dan efisien dalam menerapkan sistem pelayanan publik yang cepat, akurat, informatif, dan transparan.

Dalam rentang waktu dari tahun 2014 – 2018 Ombudsman RI telah menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik atas dugaan maladministrasi. Pada tahun 2014 sebanyak 6678 (enam ribu enam ratus tujuh puluh delapan) laporan, tahun 2015 sebanyak 6858 (enam ribu delapan ratus lima puluh delapan) laporan, tahun 2016 sebanyak 10.476 (sepuluh ribu empat ratus tujuh puluh enam) laporan, tahun 2017 sebanyak 10.558 (sepuluh ribu lima ratus lima puluh delapan) laporan, dan per Januari – Juni 2018 sebanyak 4669 (empat ribu enam ratus enam puluh Sembilan) laporan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kurun waktu empat tahun terakhir

jumlah laporan yang diterima Ombudsman semakin meningkat. Peningkatan jumlah laporan pengaduan Ombudsman dapat dilihat pada gambar grafik berikut:

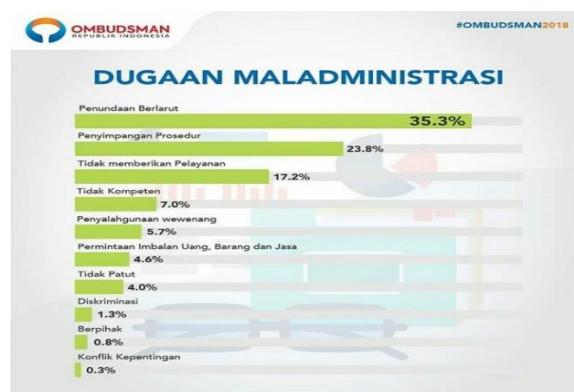
Gambar 1. Grafik Jumlah Laporan Pengaduan Ombudsman RI



Sumber: Data Ombudsman RI Tahun 2018

Gambar 1 menunjukkan bahwa grafik diatas memperlihatkan adanya jumlah peningkatan yang signifikan setiap tahunnya mengenai pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang terdiri dari berbagai jenis pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dan dugaan adanya maladministrasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih buruknya proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang tentunya berpengaruh terhadap proses pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Gambar 2. Jumlah Laporan Pengaduan Ombudsman RI berdasarkan jenis aduan



Sumber: Data Ombudsman RI Tahun 2018

Gambar 2 memperlihatkan jenis-jenis kasus dugaan mal administrasi yang diadukan oleh masyarakat kepada ombudsman. Penundaan berlarut dan penyimpangan prosedur berada pada persentase tertinggi yang diadukan oleh masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa fakta kualitas penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih belum memadai.

Gambar 3. Jumlah Laporan Pengaduan Ombudsman RI berdasarkan jenis kelompok Instansi Terlapor



Sumber: Data Ombudsman RI Tahun 2018

Kemudian gambar 3 memperlihatkan data ombudsman bahwa kelompok instansi terlapor yang paling tinggi adalah kelompok Pemerintah Daerah. Dimana pemerintah daerah terlapor sebanyak 39.6% dari semua laporan pengaduan yang diterima sepanjang tahun 2018.

Hal ini menunjukkan bahwa kasus maladministrasi sering terjadi di lingkungan pemerintah daerah. Dalam hal ini Kecamatan termasuk dalam kelompok instansi di lingkungan pemerintah daerah yakni dibawah pemerintah kabupaten/kota dan merupakan ujung tombak pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mahmudi (dalam Hardiansyah, 2011:20) menjelaskan bahwa pelayanan publik diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu kebutuhan dasar dan pelayanan umum yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah antara lain: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok.

2. Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi menyediakan pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok antara lain: Pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang melaksanakan pelayanan umum dibidang pelayanan administratif. Selain itu kecamatan sebagai perangkat daerah di kabupaten/kota mempunyai peran yang sangat strategis karena kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di daerah.

Kecamatan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah wilayah administratif di wilayah Indonesia yang berada di bawah wilayah tingkat II kabupaten/kota serta terdiri dari beberapa kelurahan atau desa di dalamnya.

Pasal 226 Undang – Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa:

1. Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota.
2. Pelimpahan kewenangan bupati/walikota sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada kecamatan yang bersangkutan.
3. Pelimpahan kewenangan bupati/walikota sebagaimana dimaksud pada ayat 2 ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota berpedoman pada peraturan pemerintah.

Menurut pasal 223 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, Kecamatan dibedakan dalam 2 (dua) tipe:

- a. Kecamatan tipe A yang dibentuk untuk Kecamatan dengan beban kerja yang besar
- b. Kecamatan tipe B yang dibentuk untuk Kecamatan dengan beban kerja yang kecil.

Penentuan beban kerja kecamatan didasarkan pada jumlah penduduk, luas wilayah, dan jumlah Desa/kelurahan yang ada di kecamatan tersebut.

Gambar 4. Jumlah Penduduk, Luas Wilayah, dan Desa di Kecamatan Tanjung Tebat Tahun 2017

	Desa	Luas	Penduduk (orang)		Kepadatan Penduduk (orang/km ²)
		Km ²	Jumlah	%	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Tanjung Nibung	2,00	447	5.33	223.50
2	Tanjung Bai	2,40	698	8.32	290.83
3	Tanjung Baru	2,00	560	6.67	280.00
4	Tanjung Kurung Ulu	3,50	570	6.79	162.86
5	Tanjung Kurung Ilir	9,04	812	9.67	89.82
6	Padang Perigi	6,40	699	8.33	109.22
7	Air Dingin Lama	4,80	417	4.97	86.88
8	Air Dingin Baru	3,80	377	4.49	99.21
9	Tanjung Tebat	3,34	648	7.72	194.01
10	Pandan Arang Ilir	8,27	521	6.21	63.00
11	Muara Danau	7,08	467	5.56	65.96
12	Talang Jawa	8,08	231	2.75	28.59
13	Tanjung Raya	8,00	551	6.56	68.88
14	Tanjung Menang	14,01	1396	16.63	99.64
Jumlah 2017		82,72	8.394	100	101.47

Sumber: Kecamatan Tanjung Tebat Dalam Angka (Data BPS Kabupaten Lahat)

Dari gambar 4 dapat dilihat bahwa kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat memiliki jumlah penduduk sebanyak 8.394 jiwa, luas wilayah 82,72 km², dan jumlah desa sebanyak 14 desa.

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengambil tempat penelitian di lingkungan pemerintah daerah khususnya pemerintah daerah Kabupaten/kota, tepatnya di Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat. Kecamatan Tanjung Tebat merupakan kecamatan yang bertipe B dan sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah RI No. 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah bahwa berdasarkan perhitungan variabel umum dan variabel teknis pemetaan intensitas urusan pemerintahan dan penentuan beban kerja perangkat daerah maka kecamatan tanjung tebat tergolong kecamatan bertipe B yang mewadahi pelaksanaan tugas kecamatan khususnya pelayanan publik dengan beban kerja kecil.

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan Administrasi Umum di Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat tepatnya di bagian ruang pelayanan umum Kantor Camat Tanjung Tebat. Berdasarkan PERDA Kabupaten Lahat NO. 18 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan, bahwa Camat melalui bagian Pelayanan Umum Kecamatan sebagai instansi bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan desa atau kelurahan dalam rangka pelayanan administrasi umum.

Dasar hukum tentang pelayanan umum di kecamatan terdapat pada Pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, bahwa Camat mempunyai tugas mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, meliputi sinergitas dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang terkait, pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan pelaporan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota.

Seperti prinsip - prinsip pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Hardiyansyah, 2018:34) bahwa salah satu kriterianya adalah kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan yang harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Standar pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam beberapa komponennya adalah kompetensi dan jumlah pelaksana yakni kemampuan pelaksana meliputi pengetahuan,

keahlian, keterampilan, pengalaman serta tersedianya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja.

Jumlah penduduk dan kepala keluarga di kecamatan Tanjung Tebat yang dihitung pada tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga di Kecamatan Tanjung Tebat Tahun 2017

No.	Tahun	Jumlah Penduduk	Jumlah Kepala Keluarga
1	2017	8.394 orang	2.343

Sumber: Kecamatan Tanjung Tebat Dalam Angka (Data BPS Kabupaten Lahat)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah penduduk dan kepala keluarga di kecamatan Tanjung Tebat cukup banyak yang menunjukkan bahwa beban kerja kecamatan Tanjung Tebat cukup besar. Jumlah penduduk dan kepala keluarga yang relatif banyak tersebut juga akan menuntut kecamatan Tanjung Tebat sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima. Untuk menunjang terlaksananya pelayanan yang prima Pemerintah Kecamatan Tanjung Tebat harus meningkatkan kualitas serta kuantitas pegawainya untuk melayani masyarakat yang jumlahnya cukup banyak.

Tabel 2. Jumlah Pemohon Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat 2016-2018

No.	Tahun	Jumlah Pemohon pada Pelayanan Administrasi Umum			
		Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga	Rekomendasi Permohonan KTP	Rekomendasi Surat Pindah Tempat	Total layanan/Tahun
1	2016	123	-	-	123
2	2017	86	54	175	315
3	2018	166	55	141	362

Sumber: Subbagian Pelayanan Umum Kantor Camat Tanjung Tebat

Permasalahan ditemukan pada sumber daya manusia yang kurang efektif, pegawai yang sudah cukup dari segi kuantitas namun kurang efektif dari segi kualitas, terutama

pelayanan yang diberikan. Kuantitas pegawai Kantor Kecamatan Tanjung Tebat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Jumlah Pegawai di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat

Jabatan	Jumlah Pegawai yang ada	
	PNS	NON PNS
Camat	1	-
Sekretaris Camat	1	-
Kasubag Umum & Kepegawaian	2	2
Kasubag Keuangan & Program	1	3
Kasi Pemerintahan	1	4
Kasi Ketentraman & Ketertiban	2	3
Kasi Perekonomian & Pembangunan	2	3
Kasi Pelayanan Umum	2	4
Kasi Kesejahteraan Sosial	2	3
Jumlah Total	14	22
		36

Sumber: Diolah penulis. Struktur Organisasi Kantor Camat Tanjung Tebat 2018

Berdasarkan tabel jumlah pegawai di Kantor kecamatan tanjung tebat diatas dapat dijabarkan ada 1 orang sebagai Camat, 1 orang sebagai Sekretaris Camat, 4 pegawai bagian umum dan kepegawaian, 4 pegawai bagian keuangan dan program, 5 pegawai bagian pemerintahan, 5 pegawai bagian ketentraman dan ketertiban, 5 pegawai bagian perekonomian dan pembangunan, 6 pegawai bagian pelayanan umum, dan 5 pegawai bagian kesejahteraan sosial. Dapat disimpulkan dari jumlah pegawai tersebut bahwa secara kuantitas pegawai di Kantor kecamatan tanjung tebat sudah mencukupi, namun berdasarkan keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat masih banyak kekurangan menurut salah satu warga mengenai pengalamannya ketika berurusan di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat. Artinya jumlah pegawai atau kuantitas pegawai tersebut dapat dikatakan kurang efektif karena kuantitas pegawai tidak sebanding dengan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya melaporkan setiap perubahan atau peristiwa kependudukan yang terjadi. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peristiwa

Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Berdasarkan pendapat salah satu masyarakat bahwa masih banyak masyarakat yang tidak melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang terjadi seperti, peristiwa kematian, kelahiran, pindah datang, dan lainnya. Hal ini disebabkan karena minimnya pengetahuan masyarakat khususnya mengenai administrasi kependudukan dan kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat secara langsung.

Berdasarkan uraian dan permasalahan tersebut diatas, maka penulis merasa perlu untuk meneliti lebih lanjut mengenai Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat?

C. Tujuan Penelitian

Kemudian dari rumusan masalah tersebut adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru bagi jurusan Ilmu Administrasi Negara, khususnya konsentrasi Manajemen Sektor Publik dalam hal pelayanan publik. Dan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik.

b. Bagi Kecamatan Tanjung Tebat

Sebagai bahan masukan, kajian, evaluasi, serta pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi umum agar lebih baik lagi.

c. Bagi Universitas Sriwijaya

Untuk menambah koleksi pustaka, literatur dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Publik pada khususnya dan Mahasiswa Universitas Sriwijaya pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Revisi: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Philip, Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Sianipar. 1995. *Manajemen jasa*. Bandung: Andi.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif*. CV. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TSQ)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Widodo. 2001. *Implementasi Kebijakan*. Bandung: CV Pustaka Pelajar.

Jurnal Dan Skripsi:

Suwanto. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang*. Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Yuliana Kartikawati. 2013. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sri Susanti. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Negeri Yogyakarta.

Dokumen:

Badan Pusat Statistik. 2018. *Kecamatan Tanjung Tebat Dalam Angka*. Lahat.

Ombudsman. 2017. *Laporan Tahunan Final*. Jakarta.

Perundang-undangan:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.

Peraturan Daerah Kabupaten Lahat Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kelola Kecamatan.

Peraturan Daerah Kabupaten Lahat Nomor 23 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Kecamatan Tanjung Tebat.

Sumber Internet:

<http://www.menpan.go.id/index.php/liputan-media-index/143-kualitas-pelayanan-publik-rendah>, diakses 23 Oktober 2018