

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT  
KECAMATAN PADANG BARAT KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen  
Perdagangan(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya*



**Oleh:**

**LABIB YULVIKO**

**20134040/2020**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

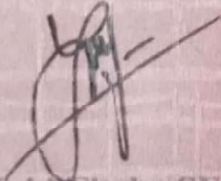
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT  
KECAMATAN PADANG BARAT KOTA PADANG**

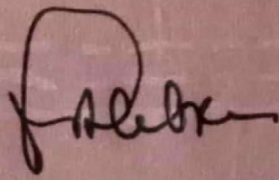
**Nama** : Labib Yulviko  
**Nim** : 20134040  
**Program Studi** : Manajemen Perdagangan  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

Padang, April 2024

Diketahui Oleh,  
Koordinator Program Diploma  
(DIII) Manajemen Perdagangan

  
Yuki Fitria, SE, MM  
NIP.198207222010122002

Disetujui Oleh,  
Pembimbing Tugas Akhir

  
Gesit Thabrani SE., M.T.  
NIP.197606062002121005

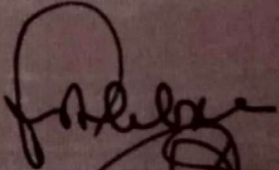
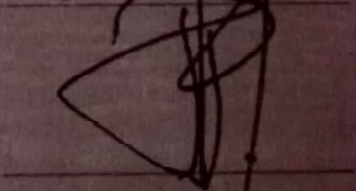
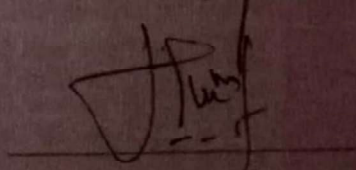
## PENGESESAHAN TUGAS AKHIR

### TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PADANG BARAT KOTA PADANG

Nama : Labib Yulviko  
NIM : 20134040  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Prodi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Negeri Padang

Padang, April 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Gesit Thabrani, SE, MT	(Ketua)	
Rahmiati, SE, M.Sc	(Anggota)	
Muthia Roza Linda, SE, MM	(Anggota)	



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Labib Yulviko  
Tahun Masuk / NIM : 2020 / 20134040  
Tempat / Tgl. Lahir : Padang / 13 April 2002  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Kampung Melayu RT 001 RW 003 Kelurahan Kampung  
Olo Kecamatan Nanggalo Kota Padang  
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan  
Padang Barat Kota Padang

saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Padang, April 2024

Yang Menyatakan,



Labib Yulviko  
NIM.20134040

## ABSTRAK

**Judul Tugas Akhir** : **Tinjauan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang.**  
**Pembimbing** : **Gesit Thabrani, SE.,M.T.**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besarkah tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*) keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur dan memahami pengaruh antar variabel. Populasi dari penelitian ini pada masyarakat yang mengunjungi Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang. Penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan laptop sebagai alat pengolahan dan penghitungan data. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, peneliti melakukan pengolahan sehingga akhirnya diperoleh hasil, dari hasil tersebut dapat memberikan kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*) 90,6% dalam kriteria sangat baik, keandalan (*reliability*) 89,4% dalam kriteria baik, daya tanggap (*responsiveness*) 89,4% dalam kriteria baik, jaminan (*assurance*) 89,3% dalam kriteria baik, dan empati (*empathy*) 87,6% dalam kriteria baik, dan rata-rata dari lima dimensi pelayanan tersebut adalah 89,3% dalam kriteria baik. Dari hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil seberapa besarkah tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang berada pada kriteria baik.

Kata kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Dimensi Servqual, Dimensi Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik (*tangibles*) keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “ **Tinjauan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang**”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak rintangan yang penulis hadapi, namun penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Gesit Thabrani, SE.,M.T. selaku pembimbing Akademik dan pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu dan telah memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis dari awal perkuliahan sampai akhir menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc dan Ibu Muthia Roza Linda, SE, MM selaku dosen penguji Penguji Ujian Tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk menguji penulis pada saat Ujian Tugas Akhir.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE., M.Sc,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Yuki Fitria, SE, MM. selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Staf dosen serta karyawan/ti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

6. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Junie Nursyamza, S.STP.M.PA selaku Camat Padang Barat, dan Ibu Agustina, S.H, M.M yang telah mengizinkan dan memberikan informasi serta ilmu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan dalam bangku perkuliahan Program Studi Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
9. Sahabat-sahabat Saya Muhamad Revo Septi Zulfi, Muhamad Farhan Yuzacky, Genta Syahfiro, Gito Ilham Saputra, Indra Nobit, Andra Putra Efendi, Halilintar Panca Batara, Muhsin Zainul, Ghatan Adityo Revalino, Fadel Muhamad yang selalu memberi semangat, yang ada disaat suka dan duka, dan selalu memberi motivasi kepada Saya agar terus berjuang dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan petunjuk Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal Ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar penulis dapat memperbaiki pada karya ilmiah selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Februari 2024

Labib Yulviko

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	6
A. Pengertian Pelayanan.....	6
B. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
C. Pengertian Pelayanan Publik.....	7
D. Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN .....	15
A. Bentuk Penelitian.....	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
C. Rancangan Penelitian.....	15
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	18



E. Teknik Pengolahan Data.....	19
F. Analisis Data.....	20
G. Definisi Operasional Data.....	20
H. Instrumen Penelitian.....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
A. Profil Objek Penelitian.....	24
B. Karakteristik Responden.....	33
C. Analisis Kualitas Pelayanan.....	34
D. Pembahasan .....	44
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat.....	3
Tabel 2 Rekapitulasi Proses Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat.....	3
Tabel 3 Klasifikasi Tingkat Capaian Responden.....	18
Tabel 4 Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 5 Skala Model Likert.....	20
Tabel 6 Kisi Kisi Instrumen.....	21
Tabel 7 Karakteristik Responden.....	31
Tabel 8 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Bukti Fisik.....	33
Tabel 9 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Keandalan.....	35
Tabel 10 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap.....	36
Tabel 11 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Jaminan.....	38
Tabel 11 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Dimensi Empati.....	39
Tabel 12 Analisis Tingkat Capaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	41

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Struktur Organisasi Kantor Camat Kecamatan Padang Barat.....	25
-----------------------------------------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi.....	52
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Kuesioner Penelitian .....	57
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Responden dari Kuesioner Penelitian .....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat semakin meningkat dalam birokrasi maupun dalam hal pelayanan publik lainnya. Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau instansi menurut Supriadi. Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar menurut Supriadi (2012:20).

Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik



kepada masyarakat (Supriyadi 2012 : 20).

Berdasarkan data dari [padang.go.id](http://padang.go.id) usai diresmikannya gedung baru Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang pada bulan Januari 2023, pelayanan Kantor Camat Kecamatan Padang Barat akan prima. Diresmikannya kantor Camat Padang Barat, diharapkan kepada seluruh perangkat dapat meningkatkan pelayanan yang prima, piawai, serta fleksibel untuk masyarakat. Dengan rumah baru ini, harapan kami dalam hal ini adalah Pemko Padang, dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Terlebih kantor yang berada di tengah perumahan.

Ditegaskannya, seluruh perangkat dapat menaati jam operasional dalam melayani masyarakat. Jam operasional dimulai dari pukul 07.30 hingga 16.00 WIB, setiap hari Senin hingga Jumat. Kita hidup di zaman yang mana masyarakatnya sangat kritis. Masyarakat kita ini orang yang canggih dan cerdas. Bukalah kantor di jam operasionalnya. Baik ada dan tidak adanya camat di kantor, masyarakat harus tetap kita dahulukan dan layani.

Hal ini tentunya sejalan dengan menjaga amanat yang diberikan Ombudsman kepada Kota Padang. Dalam penilaian pelayanan publik yang diberikan Ombudsman, Kota Padang pendapat perolehan nilai B di angka 85,55. Tidak hanya mempertahankan, kita harus meningkatkan predikat yang sudah diberikan Ombudsman. Untuk itu, marilah kita bersama memberikan pelayanan kepada masyarakat ini dengan sempurna.

Berdasarkan data yang diberikan Kantor Camat Kecamatan Padang Barat yang pernah meminta pelayanan kepada Aparatur Kantor Camat Kecamatan Padang Barat yaitu berjumlah 895 orang berdasarkan data dari Kantor Camat

Kecamatan Padang Barat Kota Padang selama Tahun 2023.

Maka Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan dan waktu penyelesaiannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1. Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang**

No	Jenis pelayanan	Standar waktu	Fakta waktu penyelesaiannya
1	Pengambilan e-KTP	1 hari	1 hari
2	Pembuatan KK	2 hari	2 hari
3	Berbagai macam Surat Keterangan	2 hari	+2 hari
4	Perubahan Biodata Penduduk	2 hari	+2 hari
5	Dispensasi Penelitian	2 hari	2 hari

Sumber : hasil observasi lapangan (Januari, 2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan proses pelayanan di kantor camat kecamatan padang barat mulai dari surat yang masuk sampai pelayanan yang selesai sesuai standar waktu dan pelayanan yang selesai tidak sesuai standar waktu dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Rekapitulasi Proses Pelayanan di kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang**

No	Jenis pelayanan	Surat yang masuk	Pelayanan yang selesai sesuai standar waktu	Pelayanan yang selesai tidak sesuai standar waktu
1	Pengambilan e-KTP	125	125	0
2	Pembuatan KK	98	98	0
3	Berbagai macam	205	115	90

	Surat Keterangan			
4	Perubahan Biodata Penduduk	154	96	58
5	Dispensasi Penelitian	20	20	20

Berdasarkan kedua tabel diatas dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Dimana terdapat sedikit masalah dalam waktu penyelesaian pelayanannya, yaitu masih ada beberapa jenis pelayanan waktu penyelesaiannya lebih dari standar waktu yang telah ditetapkan, maka dari itu para pegawai harus lebih meningkatkan lagi kinerjanya agar tidak ada jenis pelayanan yang waktu penyelesaiannya lebih dari standar waktu yang telah ditetapkan oleh Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang.

Oleh karena itu, Saya sebagai peneliti ingin mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengambil judul penelitian yaitu **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Setelah melakukan identifikasi beberapa masalah yang terjadi di Kantor Camat kecamatan Padang Barat Kota Padang, maka peneliti melakukan batasan ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti, yaitu Tinjauan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang. Berdasarkan batasan masalah tersebut, untuk mengkaji lebih mendalam tentang tinjauan

kualitas pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat. Maka peneliti mengarahkan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut :  
Berapa besarkah tanggapan responden tentang Tinjauan Kualaitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam hal ini maka penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan berapa besarkah tanggapan responden tentang tinjauan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Padang Barat Kota Padang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk memenuhi Tugas Akhir Program Studi DIII Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, serta Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah khasanah keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.

#### 2. Bagi Akademik

Sebagai karya ilmiah yang dapat dijadikan referensi atau tambahan informasi bagi civitas akademik Universitas Negeri Padang, serta memperkenalkan Universitas Negeri Padang kepada masyarakat luas dan khususnya Program Studi DIII Manajemen Perdagangan.