

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENGKALIS  
KABUPATEN BENGKALIS**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Magister Sains**



**OLEH :**

**NAMA : FAKHRUL ROZA**  
**NOMOR MAHASISWA : 177121041**  
**BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENGKALIS  
KABUPATEN BENGKALIS**

---

**TESIS**

Oleh :

**FAKHRUL ROZA**

**NPM : 177121041**

**TIM PENGUJI**

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Moris Adidi Yogias, S.Sos, M.Si.

Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si.

Anggota

Anggota

Dr. Muhd. Ar. Imam Riau, S.Kom, M.I.Kom.

Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si.

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENGKALIS  
KABUPATEN BENGKALIS**

**TESIS**

Nama : **FAKHRUL ROZA**  
NPM : **177121041**  
Program Studi : **Administrasi Publik**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.**

Pembimbing I \_\_\_\_\_ 2021  
Pekanbaru, \_\_\_\_\_

**Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos, M.Si.**

Pembimbing II \_\_\_\_\_ 2021  
Pekanbaru, \_\_\_\_\_

**Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si.**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Pascasarjana Universitas Islam Riau

**Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos, M.Si.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Ilmu Administrasi peserta ujian konferehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **FAKHRUL ROZA**  
NPM : **177121041**  
Jurusan : **Ilmu Administrasi**  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Jenjang Pendidikan : **Strata Dua (S2)**  
Judul Tesis : **Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis.**

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir dan butir 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 November 2021  
Pernyataan,  
  
**Fakhrul Roza**



# PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 259/A-UIR/5-PPS/2021

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **FAKHRUL ROZA**

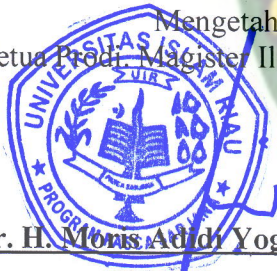
NPM : **177121041**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi Turnitin pada tanggal 02 Desember 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi



Dr. H. Morris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

Pekanbaru, 02 Desember 2021  
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

# Turnitin Originality Report

Processed on: 02-Dec-2021 14:38 WIB  
ID: 1718239315  
Word Count: 29386  
Submitted: 1

Similarity Index

27%

Similarity by Source

|                   |     |
|-------------------|-----|
| Internet Sources: | 27% |
| Publications:     | 3%  |
| Student Papers:   | 11% |

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENGKALIS KABUPATEN BENGKALIS By

Fakhrul Roza

4% match (Internet from 16-Jun-2013)  
<http://eprints.uny.ac.id/8586/3/BAB%202%20-%2005402244038.pdf>

%2005402244038.pdf

4% match (Internet from 29-Jun-2016)  
<http://eprints.uny.ac.id/28393/1/SKRIPSI.pdf>

4% match (Internet from 01-Jun-2021)  
[http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/YmY1MTg4ZTdjNzk2YWY5NzJhODRiNjRiYmY4NjIhNDVlY2E3ZDcx](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YmY1MTg4ZTdjNzk2YWY5NzJhODRiNjRiYmY4NjIhNDVlY2E3ZDcx)

4% match (Internet from 08-Apr-2019)  
<https://docplayer.info/57837002-Bab-ii-landasan-teori.html>

3% match (Internet from 03-Sep-2020)  
<http://eprints.umpo.ac.id/5528/3/BAB%20II.pdf>

3% match (Internet from 02-Apr-2020)  
<https://id.scribd.com/doc/308317127/konsep-pelayanan-pdf>

3% match (Internet from 20-Jun-2021)  
<https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/download/37275/pdf>

3% match (student papers from 04-Mar-2019)  
Submitted to Universitas Islam Riau on 2019-03-04

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENGKALIS KABUPATEN BENGKALIS TESIS Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains OLEH : NAMA NOMOR MAHASISWA BIDANG KAJIAN UTAMA : FAKHRUL ROZA : 177121041 : ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2021 BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik, baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (public servant) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. Penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat lokal, daya saing antar daerah, dan peran serta masyarakat. Dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Pelayan Publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintahan dan lembaga lainnya sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintahan atau lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.. Guna mewujudkan prinsip di atas, pemerintah membutuhkan perangkat pengaturan dalam memanfaatkan sumber daya dengan baik. Namun, aturan yang dapat meningkatkan kinerja sumber daya, pada faktanya, masih kuatnya cengkaman size fits all dalam tatakelola birokrasi, karena faktor belum pudarnya hegemoni desentralisasi. Selain itu, birokrasi di Indonesia masih berada pada zona tidak kreatif, struktur yang gemuk (tambun), penuh dengan kolusi, korupsi, dan nepotisme. Sejumlah patologi tersebut menyeret sistem birokrasi di Indonesia jauh dari perwujudan good governance. Sejatinya, untuk mencegah patologi ini dapat kita lihat dari model teori Weber tentang birokrasi, di mana negara sebagai instrumen utama harus turut aktif untuk mewujudkan kehidupan sosial yang harmonis dengan menekankan sistem administrasi publik (Dwiyanto, 2003, 1; Sulistiyan, 2004 : 10). Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

NOMOR : 134/KPTS/PPs-UIR/2021

**TENTANG**

**PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA  
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
  2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
  3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
  2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
  4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
  5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
  6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
  8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Menunjuk :

| No | Nama                                | Jabatan Fungsional | Bertugas Sebagai |
|----|-------------------------------------|--------------------|------------------|
| 1  | Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si | Lektor             | Pembimbing I     |
| 2  | Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si      | Lektor             | Pembimbing II    |

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **FAKHRUL ROZA**  
N P M : **177121041**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi**  
Judul Tesis : **"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENGKALIS KABUPATEN BENGKALIS".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
  3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
  4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU  
PADA TANGGAL : 24 Februari 2021  
Direktur,

**Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum**  
NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian Tesis ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis”** Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Tesis ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang administrasi.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Tesis ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH, MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Islam Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, sekaligus selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
4. Bapak Dr. Rendi Prayuda, S.IP., M.Si selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Pascasarjana dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahitaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 20 Agustus 2021  
Penulis

FAKHRUL ROZA



## DAFTAR ISI

|                                                                                |                |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>                                            | <b>ii</b>      |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>                                         | <b>iii</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                     | <b>iii</b>     |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                        | <b>vi</b>      |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                      | <b>vii</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                      | <b>viii</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                                            | <b>xi</b>      |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                          | <b>xii</b>     |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                              | <br><b>1</b>   |
| 1.1.Latar Belakang .....                                                       | 1              |
| 1.2.Rumusan Masalah .....                                                      | 22             |
| 1.3.Tujuan Penelitian.....                                                     | 22             |
| 1.4.Manfaat Penelitian.....                                                    | 23             |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN<br/>HIPOTESIS .....</b> | <br><b>24</b>  |
| 2.1. Tinjauan Pustaka .....                                                    | 24             |
| 2.1.1. Konsep Administrasi Publik .....                                        | 24             |
| 2.1.2. Konsep Organisasi Publik.....                                           | 36             |
| 2.1.3. Konsep Manajemen Publik.....                                            | 38             |
| 2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....                               | 40             |
| 2.1.5. Konsep Manajemen Pelayanan Publik .....                                 | 44             |
| 2.1.6. Konsep Pelayanan Publik .....                                           | 49             |
| 2.1.7. Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....                                  | 58             |
| 2.1.8. Konsep Kepuasan Masyarakat .....                                        | 67             |
| 2.1.9. Pemerintah Kecamatan.....                                               | 86             |
| 2.2. Kerangka Pemikiran .....                                                  | 90             |
| 2.3. Penelitian Terdahulu .....                                                | 91             |
| 2.4. Konsep Operasional.....                                                   | 97             |
| 2.5. Operasionalisasi Variabel .....                                           | 99             |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                     | <br><b>101</b> |
| 3.1. Tipe Penelitian.....                                                      | 101            |
| 3.2. Lokasi Penelitian .....                                                   | 101            |
| 3.3. Informan Penelitian .....                                                 | 102            |
| 3.4. Teknik Penarikan Informan.....                                            | 103            |
| 3.5. Jenis dan Sumber Data.....                                                | 103            |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data.....                                              | 104            |
| 3.7. Teknik Analisa Data .....                                                 | 106            |
| 3.8. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian .....                                | 108            |
| <br><b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>                        | <br><b>110</b> |
| 4.1. Kabupaten Bengkalis.....                                                  | 110            |

|                                                                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.2. Kecamatan Bengkalis .....                                                                                                    | 119        |
| 4.3. Kantor Camat Bengkalis.....                                                                                                  | 120        |
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                | <b>122</b> |
| 5.1. Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis.....                       | 122        |
| 5.2. Faktor Penghambat dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis .. | 180        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                                                                       | <b>183</b> |
| 6.1. Kesimpulan .....                                                                                                             | 183        |
| 6.2. Saran .....                                                                                                                  | 184        |
| <b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>                                                                                                    | <b>186</b> |



## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                                                                                | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| I.1 Jenis Pelayanan di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis .                                                                                  | 14      |
| I.2 Rekapitulasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Bengkalis 2020 .....                                                                                  | 19      |
| I.3 Jumlah Pegawai Pada Kantor Camat Bengkalis .....                                                                                                 | 20      |
| II.1 Tabel Penelitian Terdahulu Terkait Judul Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis..... | 92      |
| II.2 Tabel Operasionalisasi Variabel Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis .....         | 100     |
| III.1 Informan Penelitian .....                                                                                                                      | 103     |
| III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis .....     | 108     |
| IV.1 Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Bengkalis.....                                                                                         | 113     |
| IV.2 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Kabupaten Bengkalis Tahun 2020 .....                                                                        | 116     |
| IV.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Rasio Ketergantungan di Kabupaten Bengkalis Tahun 2017 – 2019 .....                               | 118     |
| V.1 Jenis Pelayanan di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis .                                                                                  | 137     |
| V.2 Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Bengkalis.....                                                                                          | 150     |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                                                                               | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| II.1      Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis..... | 91      |



# **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENGKALIS KABUPATEN BENGKALIS**

## **ABSTRAK**

**Oleh**

**FAKHRUL ROZA**

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, layanan secara berkala wajib melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. Adapun tujuan penelitian adalah Mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan penelitian adalah 13 orang dengan Camat sebagai key informan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Hasil Penelitian diketahui Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis berdasarkan indikator produk atau jasa inti, sistem layanan pendukung, performa teknis, elemen – elemen interaksi dan elemen emosional dapat dikategorikan belum puas. Hal ini berdasarkan hasil penelitian dengan informan masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Kantor Camat Bengkalis yang menyatakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan dan Public.**

**ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION IN PUBLIC SERVICES IN  
BENGKALIS CAMAT OFFICE  
BENGKALIS DISTRICT**

**ABSTRACT**

By

**FAKHRUL ROZA**

The success of service delivery is determined by the level of satisfaction of service recipients. Service recipient satisfaction is achieved when service recipients receive services in accordance with what is needed and expected. Therefore, the service must periodically conduct a community satisfaction index survey. Every public service delivery must have service standards and be published as a guarantee of certainty for service recipients. The main goal of public service is community satisfaction. This satisfaction can be realized if the services provided are in accordance with the service standards set or better than the service standards. The problem that some people still complain about is service time. The processing time for services to the community of about two weeks is considered too long for the community, even though the length of the service is in accordance with the provisions on the standard time for public services stipulated in Law No. 25 of 2009 concerning public services. The purpose of this research is to know and analyze community satisfaction in public services in Bengkalis District, Bengkalis Regency. The type of research is descriptive qualitative. The number of research informants was 13 people with the Camat as the key informant. Data collection techniques with interviews and data analysis in this study used data analysis techniques on the site developed by Miles Huberman. The results of the study revealed that the Analysis of Community Satisfaction in Public Services at the Bengkalis District Office of Bengkalis Regency based on indicators of core products or services, support service systems, technical performance, interaction elements and emotional elements can be categorized as unsatisfied. This is based on the results of research with community informants who perform public services at the Bengkalis Sub-District Office which states the attitude of employees in providing services to the community. The community also considers the low ability of employees to carry out their duties because employees do not fully understand their duties and there are still questions here and there in providing services to the community.

**Keywords:** Satisfaction, Service and Public.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik, baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. Penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat lokal, daya saing antar daerah, dan peran serta masyarakat. Dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya

sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Pelayan Publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintahan dan lembaga lainnya sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintahan atau lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan..

Guna mewujudkan prinsip di atas, pemerintah membutuhkan perangkat pengaturan dalam memanfaatkan sumber daya dengan baik. Namun, aturan yang dapat meningkatkan kinerja sumber daya, pada faktanya, masih kuatnya cengkaman *size fits all* dalam tatakelola birokrasi, karena faktor belum pudarnya hegemoni desentralisasi. Selain itu, birokrasi di Indonesia masih berada pada zona tidak kreatif, struktur yang gemuk (tambun), penuh dengan kolusi, korupsi, dan nepotisme. Sejumlah patologi tersebut menyeret sistem birokrasi di Indonesia jauh dari perwujudan *good governance*. Sejatinya, untuk mencegah patologi ini dapat kita lihat dari model teori Weber tentang birokrasi, di mana negara sebagai instrumen utama harus turut aktif untuk mewujudkan kehidupan sosial yang harmonis dengan menekankan sistem administrasi publik (Dwiyanto, 2003, 1; Sulistiyani, 2004 : 10).

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas. (Sabaruddin, 2015:1).

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan

yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik. (Surjadi, 2012:7).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Citra buruk tersebut semakin diperparah dengan isu yang sering muncul ke permukaan, yang berhubungan dengan kedudukan dan kewenangan pejabat publik, yakni korupsi dengan beraneka ragam bentuknya, serta lambatnya pelayanan, dan

diikuti dengan prosedur yang berbelit-belit atau yang lebih dikenal dengan efek pita merah, Keseluruhan kondisi empirik yang terjadi secara akumulatif telah meruntuhkan konsep birokrasi pemerintah yang memfungsikan birokrasi untuk mengkoordinasikan unsur-unsur dalam proses pemerintahan. Birokrasi, dalam keadaan demikian, hanya berfungsi sebagai pengendali, penegak disiplin, dan penyelenggara pemerintahan dengan kekuasaan yang sangat besar, tetapi sangat mengabaikan fungsi pelayanan pada masyarakat.

Buruknya serta tidak transparannya kinerja birokrasi bisa mendorong masyarakat untuk mencari "jalan pintas" dengan suap atau berkolusi dengan para pejabat dalam rekrutmen pegawai atau untuk memperoleh pelayanan yang cepat. Situasi seperti ini pada gilirannya seringkali mendorong para pejabat untuk mencari kesempatan dalam kesempitan agar mereka dapat menciptakan rente dari pelayanan berikutnya.

Apabila ditelusuri lebih jauh, menurut Siagian (1996:39) , bersumber pada lima masalah pokok. Pertama, persepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi yang menyimpang dari prinsip-prinsip demokrasi. Hal ini mengakibatkan bentuk patologi seperti:

1. Penyalahgunaan wewenang dan jabatan menerima sogok, dan nepotisme.
2. Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional, mengakibatkan produktivitas dan mutu pelayanan yang rendah, serta pegawai sering berbuat kesalahan.

3. Tindakan pejabat yang melanggar hukum, dengan "penggemukan" pembiayaan, menerima sogok, korupsi dan sebagainya.
4. Manifestasi perilaku birokrasi yang bersifat disfungsional atau negatif, seperti: sewenang-wenang, pura-pura sibuk, dan diskriminatif.
5. Akibat situasi internal berbagai instansi pemerintahan yang berakibat negatif terhadap birokrasi, seperti: imbalan dan kondisi kerja yang kurang memadai, ketiadaan deskripsi dan indikator kerja, dan sistem pilih kasih.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat terkait erat dengan birokrasi. Osborne dan Plastrik menyatakan bahwa terdapat lima hal yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, yaitu misi, akuntabilitas, konsekuensi, kekuasaan dan budaya. Kelima subsistem tersebut akan saling mempengaruhi dalam membentuk perilaku birokrasi publik.

Misi akan sangat menentukan kemampuan dari suatu sistem pelayanan publik dalam merespon dinamika yang terjadi dalam masyarakat secara tepat dan efisien. Maraknya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) semakin memperburuk citra pemerintah dan birokrasi dimata masyarakat. Tidak jelasnya misi pelayanan publik sering dipergunakan sebagai alasan utama untuk selalu bersandar pada prosedur dan peraturan.

Kekuasaan yang telah berjalan selama puluhan tahun menyebabkan birokrasi di daerah lamban dalam merespon problem-problem yang terjadi di daerahnya. Penyelesaian masalah sangat ditentukan oleh pemerintah pusat yang mana solusinya sering tidak sesuai dengan kondisi lokal. Masyarakat sering memiliki posisi tawar yang

rendah pada saat berhadapan dengan pemerintah dan birokrasinya. Ketiadaan ruang dan kejelasan penanganan keluhan masyarakat turut mendukung terciptanya kondisi tersebut. Ketidak jelasan standar pelayanan menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Minimnya drive atau dorongan dan insentif dari pimpinan daerah untuk bersikap dan bertindak secara efisien dan responsif merupakan hal lain penyebab kegagalan penyelenggaraan layanan publik. Hal ini tidak dapat dilepaskan dari sistem anggaran tahunan yang justru memberikan insentif sebagai spending ataupun sebagai pengeluaran, sedangkan penghematan dianggap sebagai hal negatif yang menjadi indikator kegagalan (Dwiyanto, 2006:1-9).

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, layanan secara berkala wajib melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sejalan dengan (Puspitasari et al., 2009) mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai tolak ukur mengevaluasi kinerja suatu lembaga. Kepuasan layanan sangat ditentukan oleh karakteristik, kualitas pelayanan, dan disiplin pegawai (Awaludin et al., 2020). Disiplin pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, (Wiyono & Lukitaningsih, 2020). Proses layanan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan tersebut mampu mewujudkan kebutuhan serta harapan masyarakat (Tjiptono & Chandra, 2011).

Namun, berbagai macam layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan mendapatkan feedback kurang memuaskan dari masyarakat dengan pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang berbelit-belit serta kurang transparan sehingga menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan (Harsono, 2005). Penelitian yang dilaksanakan oleh Silalahi (2011), dimana para pengusaha (masyarakat) menunjukkan kurang percaya terhadap pemerintah Kabupaten Bengkalis, hal ini disebabkan karena rendahnya integritas, konsisten, komitmen dan loyalitas pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya juga merupakan faktor penting dalam penilaian masyarakat baik buruknya kualitas pelayanan yang diterima (Dwiyanto, 2013).

Untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan publik perlu diselenggarakan survei persepsi masyarakat tentang kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Putri, 2019). Hal ini dikarenakan tipe layanan publik itu sendiri memiliki ragam jenis dengan karakteristik yang berbeda-beda, dengan demikian metode survei kepuasan masyarakat sangat cocok digunakan (Dian, 2018). Meningkatkan kualitas layanan publik sebagaimana tertuang dalam “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana Instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan” (PERMENPANRB, 2017). Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Organisasi Perangkat Daerah (Ningtyas & Sari, 2019) dan perangkat pelayanan terkait yang diadakan survei secara periodik untuk bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, (Suandi, 2019).

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis. Kantor Camat Bengkalis merupakan salah satu instansi yang berhubungan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Adapun Visi dari Kecamatan Bengkalis adalah “Terwujudnya Pelayanan Prima Menuju Masyarakat yang Berbudaya dan Sejahtera”. Sedangkan misi yang diemban oleh Pemerintah Kecamatan Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan Pelayanan yang Berkualitas dan Profesional

2. Mewujudkan Masyarakat Tertib, Bersih dan Berbudaya
3. Mewujudkan Sistem Manajemen dan Pemerintahan yang baik.

Disamping Visi dan Misi tersebut, pemerintah Kecamatan Bengkalis juga mempunyai Motto sendiri dalam menjalankan roda pemerintahannya. Adapun Motto yang dianut pemerintah Kecamatan Bengkalis adalah “CERIA” yang artinya Cepat, Efisien, Ramah, Ikhlas dan Akuntabel.

Sedangkan bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Berdasarkan Visi, Misi dan Moto yang di anut oleh pemerintah Kecamatan Bengkalis dapat diambil sebuah benang merah yaitu pelayanan prima yang berkualitas dan professional yang sudah dapat dipastikan orientasinya adalah kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu sangat diperlukan informasi mengenai kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bengkalis. Dari pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Bengkalis, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan.

Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bengkalis dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Kecamatan Bengkalis dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Sedangkan bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Adapun jenis pelayanan yang dapat dilakukan di Kantor Camat Bengkalis adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1. Jenis Pelayanan di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis**

| No                             | Jenis Pelayanan                                                  | Syarat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                              | 2                                                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Administrasi Pertanahan</b> |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1                              | Surat Keterangan Riwayat Pemilikan / Pengusahaan Tanah (SKRP-PT) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang bersangkutan</li> <li>2. Surat dasar (asli)</li> <li>3. Fotocopy E-KTP pemilik</li> <li>4. Fotocopy E-KTP saksi sempadan</li> <li>5. Pengisian blangko surat pernyataan pemilik/penguasaan tanah dan pernyataan tidak bersengketa (PATEN)</li> <li>6. Pengisian blangko surat pernyataan saksi sempadan (PATEN)</li> <li>7. Screenshot/ peta situasi tanah (PATEN)</li> <li>8. Berita acara pemeriksaan lapangan</li> <li>9. Pajak bumi dan bangunan tahun terakhir</li> </ol> Waktu pengurusan 7 (tujuh) hari kerja.                                                                                           |
| 2                              | Surat Pernyataan Ganti Kerugian (SPGR)                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang bersangkutan</li> <li>2. Surat dasar (asli)</li> <li>3. Fotocopy E-KTP pihak pertama</li> <li>4. Fotocopy E-KTP pihak kedua</li> <li>5. Fotocopy E-KTP saksi sempadan</li> <li>6. Pengisian blangko SPGR (PATEN)</li> <li>7. Pengisian blangko surat pernyataan pemilik/penguasaan tanah dan pernyataan tidak bersengketa (PATEN)</li> <li>8. Pengisian blangko surat pernyataan saksi sempadan (PATEN)</li> <li>9. Screenshot/ peta situasi tanah (PATEN)</li> <li>10. Berita acara pemeriksaan lapangan</li> <li>11. Pajak bumi dan bangunan tahun terakhir</li> </ol> Waktu pengurusan 7 (tujuh) hari kerja. |

| No | Jenis Pelayanan                                            | Syarat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3  | Surat hibah, surat pernyataan pemberian / penyerahan tanah | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang bersangkutan</li> <li>2. Surat dasar (asli)</li> <li>3. Fotocopy E-KTP pertama</li> <li>4. Fotocopy E-KTP kedua</li> <li>5. Fotocopy E-KTP saksi sempadan</li> <li>6. Pengisian blangko surat hibah (PATEN)</li> <li>7. Pengisian blangko surat pernyataan tidak bersengketa (PATEN)</li> <li>8. Pengisian blangko surat pernyataan saksi sempadan (PATEN)</li> <li>9. Screenshot/ peta situasi tanah (PATEN)</li> <li>10. Pajak bumi dan bangunan tahun terakhir</li> </ol> <p>Waktu pengurusan 7 (tujuh) hari kerja.</p>                                                                                                                                     |
| 4  | Rekomendasi Perubahan Status Penegerian, TK, SD, dan SMP   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan rekomendasi yang ditujukan kepada camat</li> <li>2. Surat keterangan domisili dari desa setempat</li> <li>3. Rekomendasi izin pendirian TK, SD, dan SMP dari kepala desa setempat.</li> <li>4. Fotocopy akte notaris dan ADRT</li> <li>5. Fotocopy Sk pengurus yayasan</li> <li>6. Fotocopy NPWP yayasan dan ketua yayasan</li> <li>7. Foto plang yayasan, gambar plang sekolah dan foto kegiatan</li> <li>8. Profil yayasan dan sekolah</li> <li>9. Struktur organisasi yayasan</li> <li>10. Daftar nama siswa dan guru</li> <li>11. Fotocopy KTP pengurus</li> <li>12. Fotocopy surat tanah/ sertifikat.</li> </ol> <p>Waktu pengurusan 2 (tujuh) hari kerja.</p> |
| 5  | Rekomendasi Izin Operasional PAUD, TK dan SMP              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan rekomendasi yang ditujukan kepada camat</li> <li>2. Surat keterangan domisili dari desa setempat</li> <li>3. Fotocopy akte notaris dan ADRT</li> <li>4. Foto plang yayasan, gambar plang sekolah dan foto kegiatan</li> <li>5. Rekomendasi izin pendirian PAUD TK dan SMP dari kepala desa setempat.</li> <li>6. Profil yayasan dan sekolah</li> <li>7. Daftar nama siswa dan guru</li> <li>8. Fotocopy KTP pengurus</li> <li>9. Struktur organisasi yayasan</li> </ol>                                                                                                                                                                                             |

| No                                | Jenis Pelayanan                    | Syarat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                 | 2                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                   |                                    | 10. Fotocopy NPWP yayasan dan ketua yayasan<br>Waktu pengurusan 2 (dua) hari kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6                                 | Rekomendasi Lembaga dan Partai     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan rekomendasi yang ditujukan kepada camat</li> <li>2. Surat keterangan domisili dari desa setempat</li> <li>3. Fotocopy akte notaris dan ADRT</li> <li>4. Foto plang lembaga/partai yang berada di kantor</li> <li>5. Fotocopy KTP ketua, sekretaris dan bendahara</li> <li>6. Struktur organisasi lembaga / partai dan ketua lembaga/ partai.</li> <li>7. Fotocopy SK penetapan pengurus</li> <li>8. Fotocopy SK pengangkatan dari DPP/DPD untuk partai</li> </ol> Waktu pengurusan 2 (dua) hari kerja. |
| <b>Administrasi Non Perizinan</b> |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                                 | SKAW (Surat Keterangan Ahli Waris) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan / desa</li> <li>2. Surat pernyataan ahli waris</li> <li>3. Surat kematian (A-5) asli</li> <li>4. Fotocopy e-KTP semua ahli waris yang masih berlaku</li> <li>5. Fotocopy e KTP 2 orang saksi yang masih berlaku</li> <li>6. Fotocopy kartu keluarga (KK) semua ahli waris</li> <li>7. Fotocopy surat nikah almarhum/ah.</li> </ol> Waktu pengurusan 3 (tiga) hari kerja                                                                               |
| 2                                 | Dispensasi nikah                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melampirkan fotocopy kartu keluarga (KK) 1 lembar</li> <li>2. Melampirkan fotocopy e-KTP 1 lembar</li> <li>3. Surat keterangan dari lurah / desa untuk mendapatkan N-1, N-2, N-4</li> <li>4. Surat pernyataan sumpah tidak terikat pernikahan lain</li> <li>5. Fotocopy ijazah</li> <li>6. Fotocopy akta kelahiran</li> <li>7. Pas photo 3x4 (2 lembar)</li> <li>8. Fotocopy KTP saksi</li> </ol>                                                                                                                 |

| No                            | Jenis Pelayanan                                  | Syarat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                             | 2                                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                               |                                                  | 9. Cerai hidup (akta cerai), kalo meninggal A-5 dari kelurahan / desa.<br>Waktu pengurusan 1 (Satu) hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                             | Surat keterangan kurang mampu                    | 1. Surat keterangan tidak mampu lurah / desa<br>2. Fotocopy KTP-el suami & istri yang masih berlaku 1 lembar<br>3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 1 lembar<br>4. Fotocopy surat nikah<br>Waktu pengurusan 1 (Satu) hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Administrasi Perizinan</b> |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                             | Izin mendirikan bangunan (IMB) / Rekomendasi IMB | 1. Permohonan diatas materai 6000<br>2. Fotocopy e-KTP yang bersangkutan<br>3. Fotocopy sertifikat tanah/ surat tanah yang diregistrasi oleh camat<br>4. Pas photo warna ukuran 3x4 (3 lembar)<br>5. Rekomendasi dari lurah / desa setempat<br>6. Berita acara dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkalis<br>7. Surat pernyataan persetujuan sempadan<br>8. Surat pernyataan tanah tidak bersengketa<br>9. Surat kuasa (jika tanah bukan milik sendiri diketahui oleh camat)<br>10. Bukti pelunasan retribusi bangunan<br>11. Gambar rencana bangunan & peta situasi<br>12. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir<br>Waktu pengurusan 7 (tujuh) hari kerja |
| 2                             | Rekomendasi Penelitian (RISET)                   | 1. Surat rekomendasi dinas yang bersangkutan<br>2. Fotocopy e-KTP<br>3. Kartu Mahasiswa (KTM)<br>Waktu pengurusan 2 (Dua) hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Sumber; Kantor Camat Bengkalis, 2021

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Bengkalis akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik

adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bengkalis belum dilakukan secara berkala.

Penelitian di Kantor Camat Bengkalis di fokuskan untuk melihat kepuasan masyarakat dalam pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan dan surat keterangan kurang mampu. Hal ini dikarenakan dari banyaknya jenis pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bengkalis seperti yang terlihat pada tabel I.1, pelayanan rekomendasi izin mendirikan bangunan dan surat keterangan kurang mampu yang paling banyak diurus oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari tabel rekapitulasi pelayanan dibawah ini :

**Tabel I.2 : Rekapitulasi Pelayanan di Kantor Kecamatan Bengkalis 2020**

| No | Jenis Pelayanan                                            | Bulan 2020 |          |       |       |     |      |      |         |           |         |          |          |        |
|----|------------------------------------------------------------|------------|----------|-------|-------|-----|------|------|---------|-----------|---------|----------|----------|--------|
|    |                                                            | Januari    | Februari | Maret | April | Mei | Juni | Juli | Agustus | September | Oktober | November | Desember | Jumlah |
| 1  | 2                                                          | 3          | 4        | 5     | 6     | 7   | 8    | 9    | 10      | 11        | 12      | 13       | 14       | 15     |
| 1  | Surat Keterangan Riwayat Pemilikan / Pengusahaan Tanah     | 0          | 1        | 1     | 0     | 1   | 10   | 1    | 1       | 0         | 0       | 0        | 0        | 15     |
| 2  | Surat Pernyataan Ganti Kerugian                            | 2          | 0        | 1     | 0     | 1   | 0    | 3    | 0       | 1         | 1       | 0        | 2        | 11     |
| 3  | Surat Hibah, surat pernyataan pemberian / penyerahan tanah | 1          | 2        | 0     | 2     | 1   | 1    | 0    | 0       | 0         | 0       | 1        | 0        | 8      |
| 4  | Rekomendasi Perubahan Status Penegerian, TK, SD, dan SMP   | 5          | 28       | 49    | 21    | 21  | 11   | 11   | 13      | 11        | 18      | 0        | 0        | 188    |
| 5  | Rekomendasi Izin Operasional PAUD, TK dan SMP              | 1          | 0        | 1     | 4     | 1   | 0    | 0    | 0       | 1         | 0       | 0        | 0        | 8      |
| 6  | Rekomendasi Lembaga dan Partai                             | 14         | 28       | 42    | 28    | 34  | 12   | 12   | 14      | 15        | 0       | 0        | 0        | 199    |
| 7  | SKAW (Surat Keterangan Ahli Waris)                         | 1          | 1        | 2     | 3     | 3   | 2    | 3    | 6       | 3         | 2       | 2        | 5        | 33     |
| 8  | Dispensasi nikah                                           | 20         | 12       | 5     | 4     | 3   | 7    | 11   | 2       | 1         | 9       | 7        | 10       | 91     |
| 9  | Surat keterangan kurang mampu                              | 63         | 48       | 53    | 26    | 65  | 12   | 17   | 23      | 24        | 28      | 13       | 12       | 384    |
| 10 | Izin mendirikan bangunan (IMB) / Rekomendasi IMB           | 14         | 31       | 42    | 28    | 34  | 12   | 12   | 14      | 15        | 0       | 0        | 0        | 202    |
| 11 | Rekomendasi Penelitian (RISET)                             | 0          | 4        | 6     | 2     | 1   | 1    | 0    | 5       | 2         | 0       | 3        | 2        | 26     |

Sumber : Kantor Kecamatan Bengkalis, 2021

Dari tabel diatas, diketahui jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis pada tahun 2020, dan diketahui dari tabel tersebut jumlah pengurusan pelayanan yang paling banyak adalah masyarakat yang mengurus surat keterangan kurang mampu yaitu berjumlah 384 dan juga masyarakat yang mengurus rekomendasi IMB berjumlah 202 masyarakat yang berasal dari 28 desa dan 3 kelurahan di Kecamatan Bengkalis. Oleh sebab itu dapat dijabarkan berbagai permasalahan mengenai kualitas pelayanan di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis yaitu sebagai berikut :

1. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis belum memadai dari segi kuantitasnya hal ini diketahui dari data pegawai yang ada di Kantor Camat Bengkalis yaitu sebagai berikut :

**Tabel I.3 Jumlah Pegawai Pada Kantor Camat Bengkalis**

| No | Uraian Jabatan                        | Jumlah | Status                    | Keterangan        |
|----|---------------------------------------|--------|---------------------------|-------------------|
| 1  | 2                                     | 3      | 4                         | 5                 |
| 1  | Camat                                 | 1      | ASN                       | Diklat            |
| 2  | Sekretaris Camat                      | 1      | ASN                       | Diklat            |
| 3  | Seksi Tata Pemerintahan               | 6      | 2 orang (ASN) 4 (Honorar) | -                 |
| 4  | Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya | 5      | 1 orang (ASN) 4 Honorar   | -                 |
| 5  | Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa    | 5      | 3 orang (ASN) 2 Honorar   | 1 orang<br>Diklat |
| 6  | Seksi Trantib                         | 16     | 10 orang (ASN) 6 Honorar  | 1 orang<br>Diklat |
| 7  | Seksi Pelayanan Umum                  | 7      | 2 orang (ASN) 5 Honorar   | 1 orang<br>Diklat |
| 8  | Kasubbag Keuangan                     | 6      | 2 orang (ASN) 4 Honorar   | 1 orang<br>Diklat |

| No | Uraian Jabatan                                    | Jumlah    | Status                  | Keterangan     |
|----|---------------------------------------------------|-----------|-------------------------|----------------|
| 1  | 2                                                 | 3         | 4                       | 5              |
| 9  | Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian | 6         | 3 orang (ASN) 3 Honorer | 1 orang Diklat |
|    | <b>Jumlah</b>                                     | <b>53</b> | -                       | -              |

Sumber : Kantor Camat Bengkalis, 2021

Berdasarkan tabel diatas, diketahui jumlah keseluruhan pegawai di Kantor Kecamatan Bengkalis adalah 53 orang dan 28 diantaranya berstatus honorer, sedangkan jumlah yang berstatus ASN hanya 25 orang. Hal ini terlihat jelas bahwa dari segi jumlah pegawai belum memadai. Terutama pegawai pada bidang pelayanan umum yang hanya berjumlah 2 orang yang berstatus ASN sedangkan 4 lainnya berstatus honorer.

2. Masih terdapatnya keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kantor Camat Bengkalis, masyarakat mengeluhkan lambatnya pelayanan di Kantor Camat Bengkalis, dan penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan serta kehadiran petugas pelayanan di tempat kerja belum memadai, masih ada pegawai yang berada dikantin pada saat jam kerja.
3. Kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Bengkalis belum maksimal, hal ini dikarenakan masih banyaknya pegawai yang datang lewat dari jam kerja yang telah ditetapkan yaitu pukul 08.00 dan pulang lebih awal dari jam yang ditetapkan yaitu pukul 16.00. Ada juga pegawai yang terlambat masuk dan bahkan tidak masuk lagi ke kantor setelah jam istirahat. Hal ini berdampak pada lamanya waktu penyelesaian tugas di Kantor Camat Bengkalis.

4. Kantor Kecamatan Bengkalis belum melakukan analisa tingkat kepuasan masyarakat (IKM) kepada pelanggan secara berkala. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Bengkalis belum diketahui.

Berdasarkan uraian di latar belakang dan beberapa fenomena diatas, penulis ingin mengetahui lebih jauh serta melakukan penelitian tentang **“Analisis Kualitas Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis”**

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis?
2. Apakah Kendala dalam Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis?

### 1.3. Tujuan Penelitian

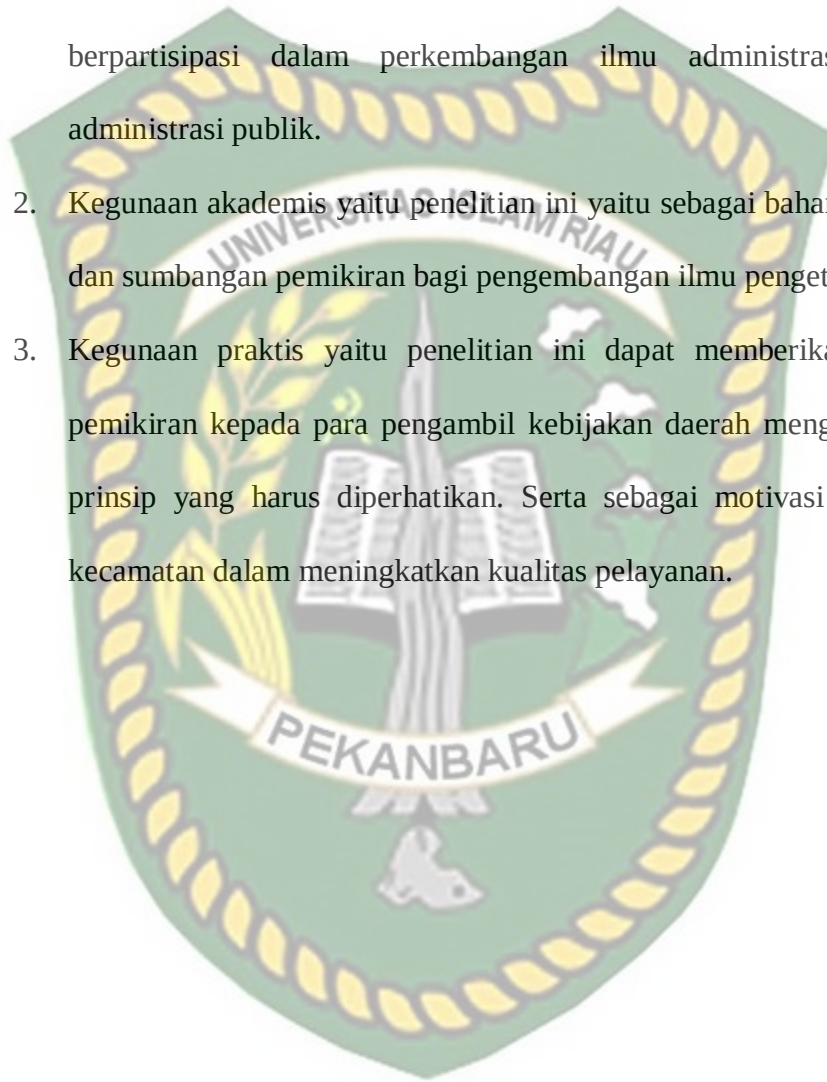
Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.
2. Mengetahui dan menganalisis kendala dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi, khususnya administrasi publik.
2. Kegunaan akademis yaitu penelitian ini yaitu sebagai bahan kajian ilmiah dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan.
3. Kegunaan praktis yaitu penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada para pengambil kebijakan daerah mengenai hal – hal prinsip yang harus diperhatikan. Serta sebagai motivasi kepada pihak kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1. Konsep Administrasi

Secara etimologis, sebagaimana yang dikemukakan oleh Syafri (2012;3) bahwa administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberi bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”.

Betapa sempitnya pengertian dan pandangan pada administrasi. Namun seiring berjalannya waktu, ilmu administasi semakin berkembang. Baik lokus maupun fokusnya.

Seperti yang dikatakan Ali (2013;19) pengertian administrasi secara terminologi apa yang disebut “Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan *pe-* dan akhiran *-an* pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya keteraturan dalam susunan dan pengaturan dinamikanya.

Melalui pertimbangan rasio sangat dimungkinkan terbentuknya kerjasama guna mencapai tujuan yang ditetapkan bersama. Pemikiran inilah yang melandasi perumusan atas definisi administrasi sebagai kerja sama manusia yang didasarkan pada pertimbangan rasional guna mencapai tujuan bersama. Berdasarkan pemikiran itulah maka disimpulkan sebagai berikut : administrasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama.

Kata administrasi sudah sering kali kita dengar, tetapi dalam konotasi sempit yaitu kegiatan surat – menyurat atau kegiatan ketatausahaan. Menurut Syafi'i (2003:06) secara etimologis administrasi berasal dari kata “ad” dan “ministrate” yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan dan lain sebagainya. Dalam bahasa arab disebut yudabbiru yang artinya mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan dan lainnya, sedangkan dalam bahasa Prancis disebut administer. Dari kata ini terbentuk kata benda yaitu administration dan kata sifat administratif yang dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai administration.

Menurut Syafi'i (2003:7) administrasi disebut sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu disiplin ilmu sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri. Administrasi juga disebut sebagai seni karena di dalam administrasi juga dikenal berbagai cipta, rasa dan karsa seorang administrator. Administrasi memiliki seni merencanakan, seni membiayai, seni mengatur, seni mengurus, seni menyelenggarakan berbagai kegiatan baik rutin maupun insidental.

Menurut Handayani (2002:2) dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu administrasi dan Manajemen sebagai adalah “Administrasi secara sempit berasal dari kata Administratie (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat – mencatat, surat – menyurat, pembukuan ringan, ketik – mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*).

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat – mencatat, surat –

menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal – hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Administrasi dalam arti luas berasal dari kata Administration (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Handyaningrat dalam (2002:2). Administrasi dalam arti luas yaitu :

Leonard D. White dalam bukunya *Introduction to The Study of Public Administration* mengatakan : *Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc.* (Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya).

Di dalam proses administrasi pada umumnya memerlukan dua orang atau lebih dan kelompok yang terdiri dari kelompok – kelompok yang berada dalam suatu negara, yang bekerja di bidang swasta, bidang sipil atau bidang militer yang bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

William H. Newman dalam bukunya *Administrative Action* mengemukakan bahwa : *“Administration has been defined as the guidance, and leadership and control of the effort of a group of individuals towards some common goal.* (administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dari usaha – usaha kelompok individu – individu guna tercapainya tujuan bersama). *“Definisi tersebut menjelaskan administrasi memerlukan sebuah tindakan yang*

dapat berupa bimbingan, kepemimpinan, pengawasan yang efektif yang merupakan fungsi – fungsi administrasi untuk mencapai suatu tujuan bersama yang sudah ditentukan.

Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantoran modern mengatakan bahwa : “Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.” Administrasi secara luas tersebut menjelaskan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerjasama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama – sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Menurut Siagian (2008:2) dalam buku Filsafat Administrasi mengatakan: “Administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tentang administrasi oleh pendapat para ahli di atas bahwa pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Istilah administrasi negara dapat dibagi ke dalam dua bentuk yakni Administrasi dan Negara. Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (insentif) dan *ministrate* (to serve) yang berarti melayani. Sedangkan Negara secara

etimologis berasal bahasa Inggris. State yang artinya dalam bahasa latin yaitu status yang berarti keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau lebih sering disebut station yang berarti kedudukan.

Selanjutnya Peneliti akan mengemukakan pengertian Administrasi Negara menurut para ahli yang dikutip oleh Syafi'ie (2006:24) dalam buku Ilmu Administrasi Publik sebagai berikut :

“Menurut Atmosudirjo (1982:272) dalam buku Administrasi dan Managemen Umum mengatakan: “Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan – tujuan yang bersifat kenegaraan”.

Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik berhubungan dengan dua orang atau lebih yang bersifat dan membahas kenegaraan dalam suatu perjanjian untuk mengejar tujuan bersama di dalam suatu negara.

Pengertian administrasi publik diatas menjelaskan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari kekuasaan yang terdiri dari suatu badan atau lembaga politik – politik dari suatu negara ke negara lain.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu hal yang penting bagaimana cara – cara suatu badan pemerintahan atau lembaga pemerintahan tersebut dikumpulkan, diorganisasikan, dilengkapi orang – orang yang menjalankannya, di biayani, di beri suatu tindakan, dan bagaimana suatu organisasi suatu organisasi tersebut dipimpin.

Menurut siagian dalam bukunya Filsafat Administrasi (2008:7) mengatakan bahwa: “Administrasi negara merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh

seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Menurut Kerlinger dalam Pasolong (2011:9) teori adalah serangkaian konstruk (konsep), batasan, dan proposisi yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan fokus hubungan dengan merinci hubungan – hubungan antar variabel, dengan tujuan menjelaskan dan memprediksi gejala itu. Sedangkan menurut Pasolong (2011:10) teori adalah pernyataan atau konsep yang teruji kebenarannya melalui riset.

Administrasi menurut Andry (2015; 10) adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari batasan tentang administrasi ini terkandung beberapa makna yaitu :

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada.
2. Administrasi mempunyai suatu unsur – unsur tertentu yaitu adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas – tugas itu (waktu, tempat, peralatan, materi dan lain – lain).
3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama – sama dengan timbulnya peradaban manusia. Administrasi sebagai proses adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan – kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu

pula. Kapan proses itu berakhir tidak bisa diketahui karena bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerjasama lagi tidak ada yang mengetahuinya.

Administrasi memiliki beberapa unsur yang karena adanya unsur ini menjadikan administrasi itu ada. Adapun unsur – unsur administrasi dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Unsur dua orang manusia atau lebih; seseorang tidak dapat bekerja sama dengan dirinya sendiri karena itu harus ada orang lain yang secara sukarela atau dengan cara lain diajak turut serta dalam proses kerjasama itu.
2. Unsur tujuan; tujuan yang hendak dicapai dapat ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam proses administrasi itu. Tujuan tersebut dapat ditentukan oleh sebagian, atau oleh seseorang dari mereka yang terlibat.
3. Unsur tugas dan pelaksanaannya; tugas dan pelaksanaannya akan lebih efisien dan ekonomis apabila semua orang yang terlibat mau bekerja sama satu sama lain.
4. Unsur peralatan dan perlengkapan; peralatan dan perlengkapan yang diperlukan dalam suatu proses administrasi tergantung dari berbagai faktor seperti :
  - a. Jumlah orang yang terlibat dalam proses itu
  - b. Sifat tujuan yang hendak dicapai
  - c. Ruang lingkup serta aneka ragamnya tugas yang hendak dijalankan
  - d. Sifat kerjasama yang dapat diciptakan dan dikembangkan.

Disamping itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing – masing oleh Anggara (2012;20) yaitu :

1. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksud dapat tercapai.
2. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi dan sebagainya.
3. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia – manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan – kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun orang – orang pengisi organisasi yang dimaksud dalam 3 definisi diatas menurut Anggara (2012 ; 21) adalah sebagai berikut :

1. Administrator : orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan
2. Manajer : orang yang langsung memimpin pekerjaan kearah tercapainya hasil yang nyata
3. Pembantu ahli (*staff*) : terdiri dari para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (*brain-trust*) dan berfungsi dibidang karya

4. Karyawan : para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Mulai dari sini, bisa terlihat bahwa administrasi memiliki ruang lingkup yang bergerak meluas dan tidak hanya sebatas proses ketik mengetik surat, pencacatan atau arti sempit lainnya. Dan ketika diperhatikan lebih seksama, sangat terlihat bahwa administrasi tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk disepelekan secara legalitas. Karena, begitu spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakupi semua unsur yang ada didalamnya baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi itu disimpulkan dalam istilah 6M. Adapun 6M itu menurut Terry (dalam Zulkifli, 2015; 14) : adalah sebagai berikut :

1. *Man*, yang artinya adalah manusia. Dalam organisasi manusia ini dikenal sebagai sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah sumber utama yang sangat menentukan keberlangsungan hidup sebuah organisasi.
2. *Money*, artinya uang. Uang yang dimaksud adalah sumber kekuatan utama kedua setelah manusia. Karena segala sesuatu pergerakan di dalam organisasi juga membutuhkan financial.
3. *Method*, yang artinya adalah metode atau cara. Cara yang dimaksud dalam hal ini adalah segala macam strategi, taktik dalam membuat sebuah organisasi itu menjadi sangat produktif dan berkelanjutan.

4. *Machine*, yang artinya mesin. Maknanya adalah bahwa mesin yang dimaksud merupakan perangkat – perangkat keras dalam organisasi yang membantu kelancaran Bergeraknya sebuah organisasi.
5. *Material* adalah materi, bahan, dalam organisasi. Peralatan yang dimaksud disini merupakan bahan baku dan semua peralatan lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
6. *Market* merupakan pasar. Dalam organisasi publik, market akan terealisasi dalam bentuk opini masyarakat. Sementara dalam organisasi private dan bisnis, market benar – benar diartikan sebagai pasar untuk tempat akhir dalam pemasaran produk.

Selain 6M diatas, ada baiknya juga dipahami apa saja yang sebenarnya menjadi unsur – unsur administrasi menurut Syafri (2012;11) yang menyajikan unsur – unsur administrasi menjadi 8 bagian, yaitu:

1. Organisasi

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya wadah berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

2. Manajemen

Hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan

kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen.

### 3. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang (communicant) kepada orang lain (communicator) melalui suatu saluran/ media (channel).

### 4. Kepegawaian

Kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan – pengaturan tentang siapa yang mengerjakan apa.

### 5. Keuangan

Unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi – segi pembiayaan (keuangan) dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu.

### 6. Perbekalan

Perbekalan berupa sejumlah barang kebutuhan/ peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

### 7. Tata Usaha

Tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/ kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang

dikeluarkan oleh suatu organisasi/ institusi dalam upaya kerja sama mencapai tujuan tertentu.

#### 8. Hubungan masyarakat

Hubungan masyarakat (humas) merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik masyarakat sekeliling, tujuan tidak akan tercapai.

Administrasi ditinjau dari segi pengembangannya administrasi dapat dibagi atas dua bagian besar yaitu administrasi negara (*public administration*) dan administrasi niaga (*private administration*). Administrasi negara secara singkat dan sederhana dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara (Siagian, dalam Andry 2015;14).

Gordon dan Syafiie (dalam Andry, 2015; 14) mengatakan administrasi negara adalah seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif dan peradilan.

Karena objek disiplin ilmu administrasi negara adalah pelayanan publik maka yang jadi kajian utamanya adalah keberadaan berbagai organisasi publik atau organisasi pemerintah.

Caiden dalam Syafiie (dalam Andry, 2015; 15) menjelaskan ada 3 hal yang menjadi patokan sebuah organisasi dikatakan organisasi publik atau pemerintah yaitu:

1. Organisasinya dibentuk dengan Peraturan Pemerintah
2. Karyawannya disebut Pegawai Negeri
3. Semua pembiayaan berasal dari uang rakyat.

#### 2.1.2. Organisasi

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai macam aktivitas bagi pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan komitmen tertentu.

Ada begitu banyak para ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah Siagian (dalam Andry, 2015; 14) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selain pengertian diatas menurut Siagian (2008; 96), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat di mana kegiatan – kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang

sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang – orang didalam organisasi itu.

Berikut ada dua belas prinsip organisasi menurut Siagian (2008; 97):

1. Terdapat tujuan yang jelas
2. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang di dalam organisasi
3. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi
4. Adanya kesatuan arah (*unity of direction*)
5. Adanya kesatuan perintah (*unity of command*)
6. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang
7. Adanya pembagian tugas (*distribution of work*)
8. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin
9. Pola dasar organisasi harus relative permanen
10. Adanya jaminan jabatan (*security of tenure*)
11. Imbalan yang diberikan pada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan
12. Penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place*)

Dua belas prinsip tersebut memiliki posisi paling urgen jika ingin siklus kehidupan organisasi berjalan dengan kualitas yang baik. Walau tidak diketahui apakah hasil akhir benar akan sangat ideal sesuai dengan target, namun setidaknya ketika semua lini organisasi mengikuti semua panduan/ *planning* dari awal secara teratur maka hasil yang diharapkan walaupun meleset dari perkiraan biasanya tidak begitu jauh dari target. Artinya, dengan semua atas organisasi yang sudah ada,

seharusnya siklus kehidupan organisasi bisa diprediksi dengan analisisnya masing – masing.

### 2.1.3. Manajemen

Manajemen menurut Siagian (dalam Andry, 2015; 12) didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan – kegiatan orang lain. Artinya dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama dari administrasi dengan perkataan lain administrasi dan manajemen tidak dapat dipisah – pisahkan, hanya kegiatan – kegiatannya yang dapat dibedakan. Apabila dilihat dari segi fungsional administrasi mempunyai dua tugas utama yaitu :

1. Menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai (*organizational goal*).
2. Menentukan kebijaksanaan umum yang mengakibatkan seluruh organisasi (*general and overall policies*).

Sebaliknya manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melakukan semua kegiatan – kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas – batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi. Fakta ini jelas menunjukkan bahwa manajemen merupakan aspek dari administrasi dan oleh karena itu administrasi lebih luas dari pada manajemen.

Sedangkan manajemen menurut Siagian (2008;5) bisa didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang

menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan – kegiatan orang lain.

Manajemen pemerintahan (*Public Management*) menurut Ramto (dalam Waluyo, 2007; 119) adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik (*Public Administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, manajemen pemerintah menurut Kristiadi (dalam Waluyo, 2007; 119), tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai kegiatan pemerintah yang mencakup berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya.

Selain itu, manajemen juga bisa didefinisikan dalam 3 perspektif menurut Riva'i dkk (2013;177).

1. Menurut perspektif proses, manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain, dimana kegiatan diawasi dan diselenggarakan.
2. Definisi dari perspektif kolektivitas orang, dari sudut ini manajemen diartikan sebagai kolektivitas orang yang melaksanakan pekerjaan – pekerjaan manajerial.
3. Pengertian manajemen menurut perspektif seni dan ilmu. Manajemen sebagai seni merupakan pengimplementasian dari keterampilan – keterampilan dalam pengelolaan organisasi berdasarkan pengalaman – pengalaman yang ada dan bermanfaat. Sementara itu, manajemen sebagai ilmu terlihat dari penerapannya terhadap proses mengobservasi,

mengumpulkan, dan menganalisis data, fenomena – fenomena, kejadian – kejadian, dan lain – lain kemudian diambil beberapa kesimpulan yang mendukung tujuan yang hendak dicapai.

Terkait dengan pengertian manajemen yang dilihat dari 3 perspektif di atas, desa sebagai organisasi publik yang berada di tingkat terendah dalam struktur organisasi publik, juga membutuhkan definisi tersebut dalam implementasinya secara menyeluruh.

#### **2.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Sofyandi (2009:6) didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi – fungsi manajemen yaitu Planning, Organizing, Leading, dan Controlling, dalam setiap aktifitas / fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan organisasional, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997: 623) adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Samsudin (2005:15) mendefinisikan, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, management, yang dikembangkan dari kata to manage, yang artinya mengatur atau mengelola. Sedangkan menurut Wikipedia, kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno management, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Mary Parker Follet, mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan

melalui orang lain. Di sini seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien (dalam Danim, 2009:2).

Usman (2013 : 6) membagi dua pengertian tentang manajemen, yaitu manajemen dalam arti luas dan manajemen dalam arti sempit. Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan manajemen dalam arti sempit adalah manajemen sekolah/madrasah yang meliputi: perencanaan program sekolah/madrasah, pelaksanaan program sekolah/madrasah, kepemimpinan kepala sekolah/madrasah, pengawas/evaluasi, dan system informasi sekolah/madrasah.

Sedangkan pengertian sumber daya manusia dalam kamus Bahasa Indonesia (1997: 973) adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Istilah Sumber Daya Manusia yang seringkali disingkat dengan “SDM” dalam istilah Bahasa Inggris *human resource*. Kata *human* di Indonesiakan, berarti manusia (untuk kata benda) atau manusiawi (untuk kata sifat). Sedangkan kata *resource* (singular) berarti sumber, seperti sumber air. Kata *daya* merupakan kata tambahan yang mempunyai arti kekuatan atau *power*, dalam *The Contemporary English-Indonesian Dictionary*, Drs. Peter Salim, M. A. (dalam Ruky, 2014: 4) mengatakan bahwa *resource* adalah “sumber daya” yang berarti sumber dari

daya/kekuatan, jadi sumber daya manusia diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi.

Usman (dalam Samsudin 2005:21) memberi pengertian tentang sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansila, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Jadi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) (*human resources management*) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau organisasi bisnis (dalam Ruky, 2014:4). Menurut Sigian (1996:40), manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang mempunyai unsur penting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan tantangan dan berbagai sasarannya serta kemampuannya menghadapi berbagai menghadapi berbagai tantangan, baik sifatnya internal maupun eksternal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan setepat-tepatnya.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), menurut Dessler (dalam Widodo, 2015:2) berpendapat “*Human resource management is the process acquiring, training, appraising, and compensating employees, and attending to their labor relations, health and safety and fairness concerns*”. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan. Sedangkan Hasibuan (dalam Widodo, 2015:3), Manajemen

Sumber Daya Manusia (MSDM) membagi dua pengertian yaitu ilmu dan seni. Ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap organisasi.

H.M. Yani (2012:2), juga membagi Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi dua, Pertama, Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai ilmu mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau organisasi. Kedua, Manajemen Sumber Daya manusia (MSDM) diartikan kegiatan perencanaan, pengorganisasian pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

H. John Bernardin dan Joyce E. A. Russel (dalam Ruky, 2014:11), *Human Resource Manajement (HRM) concern with the recruitment, selection, development, compensation, retention, evaluation, and promotion of personnel within an organization*, atau Manajemen sumber daya manusia mengurus rekrutmen, seleksi, pengembangan, pemberian imbalan, usaha mempertahankan, penilaian, dan promosi personel dalam sebuah organisasi. Menurut Ruky (2014:13), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penerapan konsep dan system manajemen secara tepat dan efektif dalam proses perekrutan, pendayagunaan, pengembangan, dan pemeliharaan personel yang dimiliki oleh sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Dari berbebagai pendapat di atas ada kemiripan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu pendayagunaan kemampuan manusia dan kompensasinya mulai proses rekrutmen sampai pada karier puncak seseorang yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang optimal.

#### **2.1.5. Manajemen Pelayanan Publik**

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S. Moenir, 1995: 164).

Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsure organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya.

Manajemen pelayanan umum oleh A.S. Moenir (1995: 204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.”

Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/ publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang

seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, A.S. Moenir (1995: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu :

1. Layanan Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :
  - a. Tingkah laku yang sopan,
  - b. Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
  - c. Waktu penyampaian yang tepat dan,
  - d. Keramah tamahan.
2. Produk Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :
  - a. Barang Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.
  - b. Jasa Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.
  - c. Surat- surat berharga Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan

prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Ditinjau dari segi aktivitasnya dalam kaitan dengan fungsi pelayanan, aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas- aktivitas yang dilakukan menurut A. S. Moenir (1995: 164- 185) antara lain ialah :

1. Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi serta menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah.
2. Menetapkan cara yang tepat Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas- tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar- benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualits dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

Mengenai teknik tercapainya tujuan, A. S. Moenir (1995: 170: 173) juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain :

1. Manajemen dengan sasaran ( *Management by Objective*= MBO)

Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit- unit kerja tersebut

setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya.

## 2. Manajemen hasil (*Management by Result*= MBR)

Dalam teknik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui system delegasi karena di situlah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di negara (result).

## 3. Manajemen dengan system (*Management by system*= MBS)

Mbs mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata. Teknik MBS ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena faktor utama tertuju pada proses, (pelayanan adalah proses).

## 4. Manajemen dengan motivasi (*Management by Motivation*)

Teknik MBM mendasarkan pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap.

## 5. Manajemen dengan pengecualian (*Management by Exception*= MBE)

Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal- hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi, meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggungjawab. Wewenang atau tugas yang tidak dilimpahkan itulah yang disebut pengecualian dalam teknik MBE ini.

#### 6. Melaksanakan pekerjaan.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

#### 7. Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan.

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegoatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsure tanggung jawab. Pada pengendalian, unsure ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang berisi pengukuran, perbandingan dan perbaikan serta berorientasi pada masa datang. Aktivitas pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan umum harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas itu.

#### 8. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan melalui system lapangan dan pengamatan di lapangan. Cara lain yang dapat ditempuh untuk evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan umum antara lain : menyediakan kotak saran atau pengaduan untuk

menampung segala jenis keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan.

## **2.1.6. Pelayanan Publik**

### **2.1.6.1. Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir A(2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definifi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga organisasi.

### 2.1.6.2. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
2. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
3. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pensegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
4. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu :“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan

kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

#### **2.1.6.3. Unsur – Unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat paker yang memadai.

4. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

#### **2.1.6.4. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Keamanan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi 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 penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan Pemberi 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, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang – kurangnya meliputi :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel. Hal – hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **2.1.6.5. Jenis – Jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

### 1. Pelayanan administratif.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

### 2. Pelayanan barang.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

### 3. Pelayanan jasa.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### **2.1.6.6. Penyelenggara Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai

penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Batinggi (1999:53) adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batingi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip formalistic impersonality, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

1. Fungsional Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

#### **2.1.7. Kualitas Pelayanan Publik**

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima

melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.(Tjiptono, 2004:59).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Secara harafiah Kualitas Pelayanan terdiri dari dua buah kata, yakni Kualitas dan Pelayanan. Kualitas berasal dari kata *quality* yang berarti mutu. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gaspersz dalam Sinambela (2014:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Ibrahim (2008:22) menyatakan konsep kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : “Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan”. (Lukman,2000:7).

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Pendapat diatas ditegaskan oleh Boediono, bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. (Boediono, 1999:63).

Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh budiono adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna.

Kemudian Sedarmayanti, menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan. (Sedarmayanti, 1999:207-208).

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”(Lukman, 2001:12).

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono, yang menyebutkan bahwa:

“Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang

seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”(Tjiptono, 2004:61).

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan).:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti

ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan. (Parasuraman : 1990)

Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Zeithalm, Berry : 1985) Gasperz menyebutkan bahwa ada

beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan *eksternal*. Citra pelayanan dan organisasi jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan organisasi yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan *eksternal*.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan *eksternal*.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir

kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentukbentuk lainnya.

10. Atribut pendukung pelayanan lainnya. (Gasperz, 1997 : 235-236).

Unsur-unsur yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kepuasan pengguna jasa terhadap produk atau jasa dari organisasi atau organisasi yang bergerak dibidang jasa tertentu dapat diketahui dari perilaku pengguna jasa. Menurut Zeithaml wujud dari perilaku pengguna jasa yang puas sebagai berikut :

1. *Loyalty* (kesetiaan)
2. *Paymore* (membayar lebih)
3. *External response*(respon luar)
4. *Internal response*.(respon dalam)

Perangkat untuk menilai kualitas pelayanan yang disajikan oleh suatu organisasi dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. Menurut Zeithaml, Parasuraman dkk (dalam Ratminto dan Winarsih 2014:175), lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* atau Ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. *Reliability* atau Reliabilitas/Kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau Responsivitas/Ketanggapan adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4. *Assurance* atau Jaminan/kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. *Empathy* atau Empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2014:175) juga mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan yang diantaranya:

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

#### 2.1.8. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Untuk meningkatkan mutu pelayanan tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan profesional sumber daya manusia,

sebagai modal utama layanan kepada masyarakat, serta berupaya terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu meningkatkan output. Untuk itu pemerintah sebagai pelayanan publik dituntut terus mengenali dan merespon berbagai faktor eksternal yang perlu dipertimbangkan.

Secara umum, kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas (Kotler & Keller, 2003).

Menurut Oliver dalam pelayanannya (Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas. harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Menurut Tjiptono (2008) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kuswandi (2004) kepuasan pelanggan yaitu

perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan.

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (satisfaction) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “factio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi: Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Sedangkan, menurut Soedarmo (2006) kepuasan pelanggan (customer service) adalah suatu kondisi puas, senang atau bangga yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan diatas layanan sejenisnya. Menurut, Schisffman dan Kanuk (2004) kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Maka tidaklah mengherankan jika perusahaan menjadi terobsesi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang sangat erat dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Berdasarkan definisi para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap perbandingan antara kinerja dan harapan sesuai dengan evaluasi ketidaksesuaian setelah pelanggan memakai suatu produk. Kepuasan ini akan dirasakan oleh pelanggan apabila mereka telah mengonsumsi suatu produk atau jasa. Jika pelanggan menyukai produk yang mereka konsumsi maka pelanggan sudah merasakan kepuasan, sebaliknya apabila produk yang mereka konsumsi tidak sesuai dengan kebutuhan mereka dan berpindah membeli produk lain maka pelanggan tidak merasakan kepuasan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya. Kepuasan berarti seberapa jauh penyedia atau penyelenggara jasa dalam hal ini adalah pemerintah atau unit pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga muncul lah kepuasan tersebut. Bisa di artikan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan akhir dari proses pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat (Tjiptono, 2000). Menurut Tjiptono (2006), ada beberapa metode yang dapat di pergunakan untuk mengatur kepuasan pelanggan/masyarakat, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, metode ini memantau kepuasan pelanggan/masyarakat dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang di gunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, dan saluran telfon bebas pulsa.
2. Survei kepuasan masyarakat, umumnya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat di lakukan melalui metode survei dengan mengajukan pertanyaan (kuisisioner) kepada para pelanggan/pengguna jasa.
3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*), dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk organisasi.
4. Analisa kehilangan pelanggan (*lost customer analysis*), menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau pindah ke tempat lain

agar dapat memahami mengapa hal tersebut bisa terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka” (Kotler dan Keller, 2009:139).

Hadi irawan (2007) dalam sudaryono (2016:78) produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup. Satisfaction lebih banyak diidentifikasi dari perspektif pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk. Satisfaction adalah respon pemenuhan dari konsumen. Satisfaction adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan dalam Handi Irawan (2004), yaitu :

1. Kualitas Produk Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.
2. Harga Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.
3. Kualitas Jasa Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.

4. Emotional factor Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.
5. Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan.

Menurut, Umar (2005) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Kualitas produk Pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menyatakan bahwa produk yang mereka konsumsi berkualitas.
2. Kualitas pelayanan Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Faktor emosional Pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga Produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.
5. Biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa. Selain itu, kepuasan pelanggan juga sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi

pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Nasution (2005) ada 4 faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari suatu perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

Menurut Zeithaml et.al (2003) terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Apa yang didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mounth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang di harapkan dapat memberikan pelayanan

dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi teman-teman atau tetangganya.

2. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personnel needs*).
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.
4. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan external communication, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya external communication adalah harga di mana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan itu sendiri. Ekspektasi dapat terbentuk dengan adanya informasi dari pelanggan lain, tingkat kebutuhan pelanggan, pengalaman dari masa lalu mengenai pelayanan, dan komunikasi dengan pihak eksternal. Dengan demikian, kemungkinan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya adalah :

1. Pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya.

2. Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang diterima sama dengan perkiraannya.
3. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima lebih jelek dari perkiraannya.

John C. mowen, Mchael Mnor (2002:89) mendefinisikan *customer satisfaction* sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan/ mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Secara umum dikatakan bahwa *customer satisfaction* adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Harapan dengan kenyataan inilah yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan hanya saja tingkat kepuasan tergantung dari tingkatan harapannya. Adapun tingkat kepuasan biasanya diukur dengan tingkatan sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Adanya tingkat kepuasan ini biasanya diperoleh dari pelanggan membandingkan dengan pengalaman menggunakan produk atau jasa yang sama dengan produk pesaing.

Kepuasan atau ketidak puas adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara.

Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2008:353). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Barnes (2003:71) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

1. Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh organisasi.
2. Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
3. Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah organisasi menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah organisasi menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.
4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.

5. Elemen emosional - dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan.

Kelima level pemicu kepuasan pelanggan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Perasaan dan emosi yang dikomunikasikan: Pada intinya perasaan apa yang kita timbulkan dalam diri mereka.
2. Tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dari kontak; bagaimana orang diperlakukan dan dilayani.
3. Mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa.
4. Sistem penghantaran, rekening, penetapan harga, jaminan, jadwal penanganan keluhan dan keistimewaan lain yang meningkatkan dan mendukung produk atau jasa inti.
5. Produk atau jasa inti: inti dari yang kita tawarkan.

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:369-370), yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran Organisasi yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan organisasi dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.
2. Survei Kepuasan Pelanggan Organisasi tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Organisasi yang

responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja organisasi. Selain itu ditanyakan tentang kinerja organisasi saingannya.

3. Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan) Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari organisasi sendiri maupun organisasi saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.
4. Analisis Pelanggan yang Beralih Organisasi dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu :

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

2. Selalu membeli produk Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Sedangkan, menurut Kotler (2005), ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.
2. Sistem survei reputasi perusahaan Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.
3. Sistem analisis konsumen Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau yang telah

pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

Menurut beberapa pendapat para ahli diatas maka indikator kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini yaitu, (menurut Irawan, 2008) :

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
2. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.
3. Selalu membeli produk Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Maksud, sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat.

2. Tujuan, untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Di ketahuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah di laksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang di berikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
6. Diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelaksana.

Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di lihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Lembaga Administrasi Negara (2009) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan pelayanan publik yang berkualitas dapat di gunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan di laksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Lembaga

Administrasi Negara (2009) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat di gunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa di batasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Lembaga Administrasi Negara (2009), menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat di gunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kenyataan, yang meliputi bukti-bukti atau wujud nyata pelayanan, misal berupa adanya petugas melayani dan adanya tanda pengenal.
4. Kedisiplinan petugas, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Parasuraman dkk (Tjiptono dan Chandra,2007) menyebutkan dimensi yang harus di perhatikan dalam melihat kualitas pelayanan publik antara lain (1) Realible, terdiri dari konsistensi kerja dan kemampuan untuk di percaya.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Sehubungan dengan hal di atas, menurut Lembaga Administrasi Negara (2009) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera di beritahukan, (2) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang di tetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan biaya yang telah di tetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang di gunakan.

#### **2.1.9. Pemerintah Kecamatan**

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata (Budiman, 1995: 4). Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan perangkat kecamatan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh bupati. Menurut Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di

Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis dijelaskan defisini Kecamatan yaitu sebagai berikut :

“Kecamatan merupakan suatu perangkat daerah yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan”.

Struktur organisasi kecamatan dijelaskan pada Pasal 3 Peraturan Bupati Bengkalis No. 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis yaitu sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretariat
  - a. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian.
  - b. Sub Bagian Keuangan dan perlengkapan
3. Seksi Tata Pemerintahan
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
6. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
7. Seksi Pelayanan Umum dan
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Sedangkan mengenai tugas dan fungsi camat dan pegawai kecamatan diatur dalam Peraturan Bupati Bengkalis No. 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Kabupaten Bengkalis Pasal 4 yaitu sebagai berikut :

1. Camat

Camat mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan di Kecamatan dan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan perangkat daerah di tingkat Kecamatan.
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah daerah kabupaten yang ada di kecamatan.
- i. Mengevaluasi perencanaan pembangunan desa/kelurahan.
- j. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang – undangan
- l. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

## 2. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris kecamatan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada camat dengan tugas melaksanakan pembinaan terhadap seluruh staf pegawai kecamatan dan menyelenggarakan terlaksananya penatausahaan dan administrasi kecamatan.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
- b. Mendistribusikan surat – surat sesuai dengan disposisi atasan
- c. Meneliti surat – surat dinas yang akan ditanda tangani oleh Camat
- d. Mengkoordinasi pelaksanaan tugas setiap Kelapa Seksi dan Kasubbag
- e. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan untuk pengambilan keputusan
- f. Mengadakan pembinaan administrasi organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh staf.
- g. Membuat program kerja tahunan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas
- h. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

## 3. Seksi Pelayanan Umum

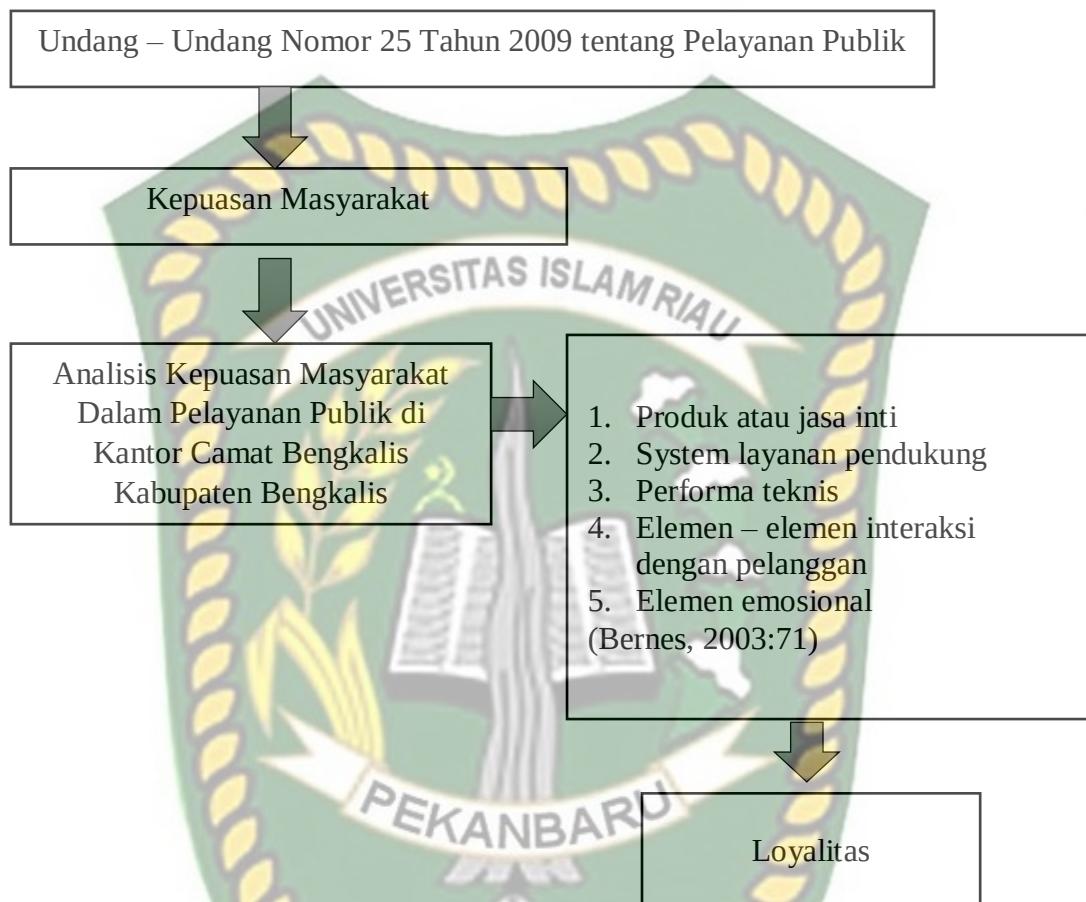
Seksi pelayanan umum dipimpin oleh kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Camat dengan tugas melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala seksi pelayanan umum mempunyai fungsi :

- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan /atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan urusan dan fasilitas pelayanan umum
- c. Mempersiapkan, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan di kecamatan.
- d. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Dalam bahasa yang lebih teknis, kerangka pemikiran adalah penjelasan rasional dan logis yang didukung dengan data teoritis dan atau empiris yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel atau konsep penelitiannya beserta keterkaitannya antara variabel atau konsep tersebut.

**Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis**



### 2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/ gejala yang diteliti berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori – teori yang telah ada mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis sekaligus menjadi acuan dalam butir – butir pertanyaan yang nantinya disebarkan kepada responden.

**Tabel II.1 : Tabel Penelitian Terdahulu Terkait Judul Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis**

| No | Nama dan Judul Penelitian                                                                                                                                                     | Variabel            | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Persamaan dan Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                                                                                                                                                             | 3                   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1. | Eka Kartikaningdyah (2012) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjung Pinang (Jurnal Intergrasi Vol 4 No. 2 Tahun 2012 Hal 136-147) | Kepuasan Masyarakat | 1. Prosedur pelayanan<br>2. Persyaratan<br>3. Kejelasan petugas<br>4. Kedisiplinan petugas<br>5. Tanggung jawab<br>6. Kemampuan petugas<br>7. Kecepatan<br>8. Keadilan mendapat<br>9. Kesopanan dan keramahan<br>10. Kewajaran biaya<br>11. Kepastian biaya<br>12. Kepastian jadwal<br>13. Kenyamanan lingkungan<br>14. Keamanan pelayanan | Dari 14 indikator diteliti ada 12 indikator dalam kategori pelayanan yang baik (layanan prosedur, kondisi pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, petugas disiplin, tanggung jawab petugas, kemampuan tenaga pelayanan, pelayanan keadilan memperoleh, kesopanan dan keramahan staf, kewajaran biaya pelayanan, biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan | Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu kepuasan masyarakat dan objek penelitian yaitu kantor Camat. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada Lokasi penelitian dan juga metode penelitian. Pada penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan studi kasus sedangkan pada penelitian penulis menggunakan metode triangulasi. |

| No | Nama dan Judul Penelitian                                                                                                                                                                                                           | Variabel            | Indikator                                                                                                     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                          | Persamaan dan Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                                                                                                                                                                                                                   | 3                   | 4                                                                                                             | 5                                                                                                                                                                                                                                         | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                                                                                               | dan keamanan lingkungan dan mampu memuaskan penggunaan jasa) sementara dua indikator lainnya tidak termasuk dalam kategori baik (kecepatan dan kepastian jadwal petugas layanan).                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. | Suandi (2019) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur (Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan Vol 1 No. 2 Maret 2019). | Kepuasan Masyarakat | 1. Sistem keluhan dan saran<br>2. Survey kepuasan pelanggan<br>3. Ghost shopping<br>4. Lost customer analysis | Dari hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Belitang adalah 2,88 dengan angka konversi sebesar 71,95. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik. | Persamaan terdapat pada variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan juga indikator yang digunakan. Sedangkan pada perbedaannya terletak pada lokasi penelitian pada penelitian ini lebih di fokuskan pada pelayanan pengurusan KTP tetapi pada penelitian penulis jenis pelayanan yang diteliti adalah seluruh pelayanan yang ada di kantor |

| No | Nama dan Judul Penelitian                                                                                                                                                       | Variabel            | Indikator                                                                                                                                                                                      | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                        | Persamaan dan Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                                                                                                                                                               | 3                   | 4                                                                                                                                                                                              | 5                                                                                                                                                                                                                       | 6                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|    |                                                                                                                                                                                 |                     |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                         | camat Mandau kabupaten Bengkalis.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. | Ones Gita Crystalia. 2015.<br><br>Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.<br><br>(Tesis Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta)       | Kualitas Pelayanan  | 1. Tangible<br>2. Realibility<br>3. Responsiveness,<br>4. Assurance<br>5. Emphaty                                                                                                              | Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo sudah diterapkan dimensi tangible, realiability, responsiveness, assurance dan emphaty beserta indikatornya. | Persamaan Penelitian Terletak pada Variabel penelitian yaitu Pelayanan publik dan indikator. sedangkan perbedaan terdapat pada Metode yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif sedangkan penulis masih menggunakan metode triangulase. |
| 4. | Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, dan Iyus Akhmad Haris (2019)<br>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor | Kepuasan Masyarakat | 1. Prosedur pelayanan<br>2. Persyaratan<br>3. Kejelasan petugas<br>4. Kedisiplinan petugas<br>5. Tanggung jawab<br>6. Kemampuan petugas<br>7. Kecepatan<br>8. Keadilan mendapat<br>9. Kesopan- | Hasil penelitian menunjukkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM masyarakat dari                                                       | Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu kepuasan masyarakat dan objek penelitian yaitu kantor Camat. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada Lokasi penelitian dan juga metode penelitian. Pada                                                |

| No | Nama dan Judul Penelitian                                                                   | Variabel | Indikator                                                                                                                                                                       | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Persamaan dan Perbedaan Penelitian                                                                                                |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                                                                           | 3        | 4                                                                                                                                                                               | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6                                                                                                                                 |
|    | Camat Sawan Kabupaten Buleleng. (Jurnal Pendidikan ekonomi Undiksha Vol 11 No 1 Tahun 2019) |          | nan dan kerama-<br>han<br>10. Kewaja-<br>ran biaya<br>11. Kepastian<br>biaya<br>12. Kepastian<br>jadwal<br>13. Kenyama-<br>manan lingku-<br>ngan<br>14. Keama-<br>nan pelayanan | keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat namun dari segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat seperti kotak saran belum ada. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan | penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan studi kasus sedangkan pada penelitian penulis menggunakan metode triangulasi. |

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

| No | Nama dan Judul Penelitian                                                                                  | Variabel            | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Persamaan dan Perbedaan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                                                                                          | 3                   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    |                                                                                                            |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | dan kinerja pelayanan baik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. | Dahmiri (2017)<br>Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sorolangun | Kepuasan Masyarakat | 1. Prosedur pelayanan<br>2. Persyaratan<br>3. Kejelasan petugas<br>4. Kedisiplinan<br>5. Tanggung jawab<br>6. Kemampuan petugas<br>7. Kecepatan<br>8. Keadilan<br>9. Kesopanan dan keramahan<br>10. Kewajaran biaya<br>11. Kepastian biaya<br>12. Kepastian jadwal<br>13. Kenyamanan lingkungan<br>14. Keamanan pelayanan | Peningkatan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan seharusnya menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Sorolangun namun ditemukan kenyataan bahwa masih banyaknya dimensi dan indikator kepuasan pelanggan dalam kategori kurang baik sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di kecamatan Sorolangun berada pada kategori kurang baik. | Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu kepuasan masyarakat dan objek penelitian yaitu kantor Camat. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada Lokasi penelitian dan juga metode penelitian. Pada penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan studi kasus sedangkan pada penelitian penulis menggunakan metode triangulasi. |

## 2.4. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalah pahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional. Untuk lebih jelasnya penelitian ini memberi batasan berupa konsep operasional.

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendeskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut).

1. Manajemen Pelayanan Publik adalah manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.
2. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.
3. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

4. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.
5. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya. Kepuasan berarti seberapa jauh penyedia atau penyelenggara jasa dalam hal ini adalah pemerintah atau unit pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga muncul lah kepuasan tersebut.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

7. Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh organisasi.
8. Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.
9. Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah organisasi menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah organisasi menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.
10. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
11. Elemen emosional - dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan.
12. Kecamatan adalah Perangkat daerah yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan yang dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah.

## 2.5. Operasionalisasi Variabel

Secara terperinci operasionalisasi variabel masing – masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel II.2 : Tabel Operasionalisasi Variabel Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis**

| Konsep                                                                                                                                                                                                                       | Indikator                    | Item Penilaian                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                            | 2                            | 3                                                                                                                       |
| Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan. (Tjiptono, 2008:353) | 1. Produk atau jasa inti     | a. Jenis dan Bentuk Pelayanan<br>b. SOP pelayanan administrasi di Kecamatan Bengkalis                                   |
|                                                                                                                                                                                                                              | 2. System layanan pendukung  | a. Kelengkapan sarana kerja<br>b. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan<br>c. Kenyamanan lingkungan                |
|                                                                                                                                                                                                                              | 3. Performa teknis           | a. Sikap petugas pelayanan<br>b. Kemampuan petugas pelayanan<br>c. Kompetensi petugas pelayanan<br>d. Kejujuran petugas |
|                                                                                                                                                                                                                              | 4. Elemen – elemen interaksi | a. Kemampuan komunikasi petugas<br>b. Keramahan petugas<br>c. Kesopanan petugas                                         |
|                                                                                                                                                                                                                              | 5. Elemen emosional          | a. Mementingkan kepuasan konsumen<br>b. Orientasi pelayanan optimal                                                     |

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis dilapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi. Kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan dilapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka dan diperoleh kesimpulan dari penelitian. Jenis penelitian yang dipakai di dalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, karena hanya menggambarkan apa adanya dari suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis.

Menurut Sugiyono (2017:8), Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul analisisnya lebih bersifat kualitatif.

#### 3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pada Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Penulis memilih Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan indek kepuasan masyarakat di

Kecamatan Bengkalis, Kantor Camat Bengkalis belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang baik sehingga belum memenuhi kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat tersebut.

### 3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan judul peneliti.

Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena penelitian ini mengkaji tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Maka peneliti memutuskan informan pertama atau informan kunci yang paling sesuai dan tepat adalah 1 orang Camat dan 1 orang Sekcam. Dari informan kunci ini selanjutnya diminta untuk memberikan rekomendasi untuk memilih informan – informan berikutnya, dengan catatan informan tersebut merasakan menilai kondisi lingkungan kerja sehingga terjadi sinkronisasi dan validasi data yang didapat dari informan pertama.

Adapun informan pendukung dari penelitian ini terdiri dari 1 orang Kasi Pelayanan dan 10 orang masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis. Dari keseluruhan jumlah Key Informan dan informan pendukung berjumlah 13 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3.1 : Informan Penelitian**

| No | Informan Penelitian                                 | Jumlah |
|----|-----------------------------------------------------|--------|
| 1  | Camat                                               | 1      |
| 2  | Sekretaris Camat                                    | 1      |
| 3  | Kasi Pelayanan                                      | 1      |
| 4  | Masyarakat yang selalu berinteraksi di Kantor Camat | 10     |
|    | Jumlah                                              | 13     |

Sumber: Kantor Camat Bengkalis, 2021

### 3.4. Teknik Penarikan Informan

Penulis menetapkan untuk menggunakan dua teknik dalam penarikan sampel yaitu teknik sensus dan teknik *purposive sampling*, menurut Supriyanto dan Machfudz (2010:14) Teknik sampling (sensus) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Teknik ini ditujukan Camat, Sekretaris Camat, dan Kasi Pelayanan Umum, sedangkan untuk masyarakat penerima menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2012:83) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu masyarakat penulis menetapkan masyarakat yang sedang atau pernah melakukan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis.

### 3.5. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer. Sumber / data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dan juga hasil dari kuisioner. Selain itu, penulis juga melakukan observasi lapangan dan

mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di lokasi penelitian.

2. Data sekunder. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012: 225). Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur – literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moeleong (2012: 121) sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata – kata dan tindakan. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto atau film dalam penelitian ini. Sumber data utama yang digunakan adalah kata – kata dan tindakan orang – orang yang diamati dan diwawancarai dari para pejabat yang terkait dengan Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik seperti :

1. Wawancara (Interview)

Untuk mendapatkan data maupun informasi yang mendalam, dalam penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data, yang diterapkan pada pihak – pihak tertentu yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar

informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2012: 316). Adapun informan yang akan diwawancara dalam penelitian ini Camat, Sekretaris Camat, Kasi Pelayanan serta masyarakat yang selalu berinteraksi di Kantor Camat Bengkalis untuk mencari informasi mengenai Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis.

## 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2012: 145) yaitu teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari pendapat tersebut peneliti memahami bahwa, observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat dan mendengarkan) gejala – gejala dari objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan melakukan pencatatan terkait informasi yang relevan dengan penelitian pada Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

## 3. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik. Dokumen – dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian (Sugiyono, 2012: 146). Hasil dari dokumentasi berupa dokumen – dokumen baik dokumen tertulis maupun dalam bentuk gambar terkait dengan penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan

Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis.

### 3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses menyusun data atau informasi agar dapat ditafsirkan. Menyusun data diartikan menggolongkan dalam pola, tema, atau kategori. Setelah digolongkan selanjutnya diinterpretasikan. Data perlu di analisis karena maknanya harus diketahui. Analisis data ini merupakan kegiatan yang kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.

Menurut Milles and Huberman (2007:174), analisis data tertata dalam situs ditegaskan bahwa kolom pada sebuah matriks tata waktu disusun dengan jangka waktu, dalam susunan tahapan, sehingga dapat dilihat kapan gejala tertentu terjadi. Prinsip dasarnya adalah kronologi. Berikut tahapan dalam analisis data tertata, Pertama, Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen-komponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu.

Kedua, Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi. Kelanjutan penyelidikan menurut adanya bagian-bagian yang telah

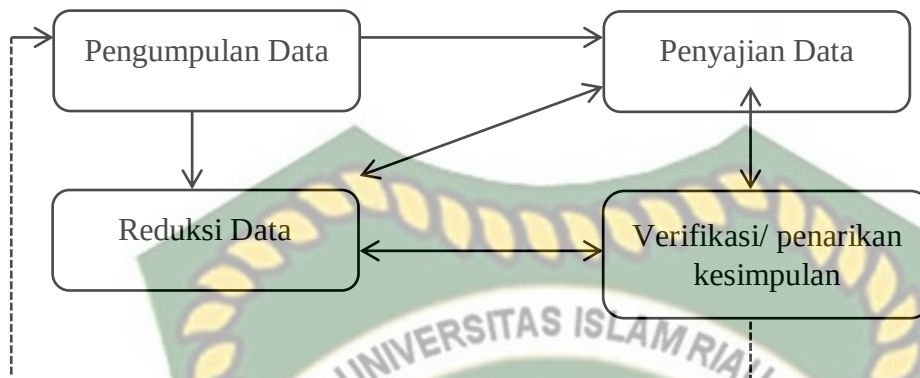
ditambah, didrop, diperbaiki, digabungkan, atau diseleksi untuk digunakan. Dalam beberapa hal dapat mengacu pada bukti-bukti dokumenter (Milles and Huberman (2007:174)).

Ketiga, Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya Milles and Huberman (2007:175). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Data yang sudah terkumpul dibuat dalam matriks. Dalam matriks akan disajikan penggalan-penggalan data deskriptif sekitar peristiwa atau pengalaman tertentu yang menyekat data sebelum dan sesudahnya. Setelah data dimasukkan kedalam matriks selanjutnya di buat daftar cek (Milles and Huberman (2007:175)).

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analysis Interactive Model dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*).

Gambar 3.2 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman



### 3.3. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai dalam pembuatan tesis ini sampai dengan selesai selama masih diperlukan maka jadwal penelitian akan berjalan. Diperkirakan selama kurang lebih 6 bulan dimulai dari bulan Juni 2021 sampai dengan November 2021.

**Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis.**

| No | Jenis Kegiatan            | Bulan dan Minggu Ke |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
|----|---------------------------|---------------------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|------------|---|---|---|----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|    |                           | Juni                |   |   |   | Juli |   |   |   | Agustus |   |   |   | Septem-ber |   |   |   | Okto-ber |   |   |   | Novem-ber |   |   |   |
|    |                           | 1                   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Penyusunan Proposal Tesis |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 2  | Seminar Proposal Tesis    |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 3  | Revisi Proposal Tesis     |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 4  | Revisi Kuisisioner        |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 5  | Rekomendasi Survey        |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 6  | Survay Lapangan           |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 7  | Analisis Data             |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |

| No | Jenis Kegiatan            | Bulan dan Minggu Ke |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
|----|---------------------------|---------------------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|------------|---|---|---|----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|    |                           | Juni                |   |   |   | Juli |   |   |   | Agustus |   |   |   | Septem-ber |   |   |   | Okto-ber |   |   |   | Novem-ber |   |   |   |
|    |                           | 1                   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| 8  | Penyusunan Tesis          |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 9  | Konsultasi Tesis          |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 10 | Ujian Konferehensif Tesis |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 11 | Revisi Tesis              |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |
| 12 | Penggandaan Tesis         |                     |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |            |   |   |   |          |   |   |   |           |   |   |   |

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis dikenal orang dengan nama “Negeri Junjungan”, sedangkan penamaan “Bengkalis” sendiri dapat diurut dari berbagai versi “Folklore” (cerita dari mulut ke mulut) yang dihimpun oleh para sejarawan yang selanjutnya dibukukan dengan beberapa judul seperti : “Kisah Pelayaran Raja Kecil ke Johor”, “Asal Muasal nama terubuk” dan “Syair ikan Terubuk”. Bengkalis sebelum dikenal orang dengan namanya sekarang, pada abad ke -16 dengan abad ke 17 Masehi atau pada masa akhir dari keruntuhan kerajaan Gasib telah dikenal dengan nama “Pulau Sembilan” yang merujuk kepada penyebutan tumpukan tanah busut (tasik) di hulu sungai Jantan (yang saat ini dikenal belakangan sebagai sungai Siak). Selain itu juga para pedagang melayu pada abad itu mengenal tanah tersebut dengan nama “Kuala Batanghari” yang merujuk kepada tanah dimuara sungai.

Sejarah penamaan “Bengkalis” sendiri bermula dari akhir perjalanan panjang pelarian raja kecil sang pendiri kerajaan Siak menghilir sungai Jantan bersama pengikutnya dari tanah Melaka setelah sempat bermukim sementara dalam perlindungan kerajaan Pagaruyung untuk membangun kembali kekuatan dalam rangka merebut hak atas tahtanya. Pada saat itu, Kuala Batanghari selain merupakan kampung nelayan juga sebagai tempat singgah sementara (Transit) kapal – kapal pedagang yang mengarungi selat Malakadari berbagai tempat seperti: Palembang, Jambi, Indragiri, Aceh, Jawa, Kedah, Perak, Kelong, Johor, Penang, Petani, Siam, Kamboja, Kocin, Cina dan Minangkabau yang mengambil

kebutuhan kapal termasuk ikan terubuk yang menjadi tangkapan utama masyarakat pulau sebelum melanjutkan perjalanannya .

Kedatangan Raja Kecil bersama pengikutnya disambut oleh Datuk Bandar Pulau Bengkalis bersama pejabatnya. Maksud dari persinggahannya tersebut, Raja Kecil ingin membangun kekuatan baru yang akan dipusatkan di Pulau Bengkalis, namun atas saran dan pertimbangan para pembesar yang hadir pada waktu musyawarah berlangsung menyarankan agar pusat kekuatan diletakkan di muara sungai jantan atau di Sabak Auh yang kemudian hari menjadi pusat pemerintahan pertama dari Kerajaan Siak sebelum akhirnya berlokasi ditempatnya sekarang. Sehingga dapat dikatakan bahwa di Kuala

Batanghari (Bengkalis) inilah tapak awal pembentukan Kerajaan Siak. Pada masa persinggahan itulah Raja Kecil memberikan beberapa nama baru untuk hal-hal yang dijumpainya termasuk perubahan Kuala Batanghari menjadi Bengkalis yang merupakan nama dari induk ikan terubuk yang banyak terdapat di sana yang pada versi lain berasal dari asal kata “mengkalis” yang merupakan wujud kesabaran terdalam sang raja setelah tersingkir dari Malaka.

Sejarah terbentuknya wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis sebelum Indonesia merdeka, merupakan bagiandari wilayah pemerintahan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Setelah diproklamirkannya Negara Kesatuan Republik Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, Kesultanan Siak bergabung menjadi salah satu wilayah di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang ditandaidengan pernyataan penggabungan oleh Sultan Syarif Kasim II kepada pemerintahan Republik Indonesia pada tahun 1946, maka seluruh wilayah yang berada dibawah kekuasaan Kerajaan Siak Sri Indrapura, termasuk wilayah Bengkalis

berada di bawah pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kemudian berdasarkan Peraturan Komisariat Pemerintah Pusat di Bukit Tinggi Nomor 81/Kom/U tertanggal 30 November 1948 tentang Pembentukan Kabupaten dalam Propinsi Sumatera Tengah ditetapkanlah 11 (sebelas) kabupaten yang salah satunya Kabupaten Bengkalis dengan ibukota Bengkalis yang meliputi Kewedanaan Bengkalis, Bagan Siapi-api, Selat Panjang, Siak dan Pelalawan (kecuali Langgam).

Setelah perang kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 Tahun 1956, ditentukan bahwa Kabupaten Bengkalis dengan ibukotanya Bengkalis dipimpin oleh seorang Bupati Kepala Daerah Tingkat II, yang pada waktu itu masih berada dibawah Provinsi Sumatera Tengah dengan pusat pemerintahan berkedudukan di Padang. Dengan dibentuknya Provinsi Daerah Tingkat I Riau berdasarkan Undang-undang Nomor 61 tahun 1958 tentang Penetapan Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Riau dan Jambi, maka Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis berada dalam Provinsi Daerah Tingkat I Riau.

Kabupaten Bengkalis merupakan wilayah kabupaten yang terluas nomor satu di Provinsi Riau, namun sejalan dengan perkembangan otonomi daerah, sejumlah wilayah yang selama ini merupakan bagian dari Kabupaten Bengkalis satu demi satu dimekarkan. Dimulai pada tahun 1999, berdasarkan Undang-undang Nomor 53 tahun 1999 terbentuklah Kabupaten Siak Sri Indrapura dan Kabupaten Rokan Hilir yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Selanjutnya pada tahun yang sama melalui Undang-Undang Nomor 16 tahun 1999 dibentuklah Kota Dumai merupakan pemekaran pertama dari Kabupaten

Bengkalis dan terakhir berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 2009 beberapa kecamatan di Kabupaten Bengkalis dimekarkan menjadi Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kabupaten Bengkalis memiliki luas wilayah 7.773,93 km<sup>2</sup> atau sekitar 9,46% dari wilayah Provinsi Riau yang memiliki luas 107.932,71 km<sup>2</sup> yang mencakup daratan bagian timur Pulau Sumatera dan wilayah kepulauan. Secara administrasi Kabupaten Bengkalis hingga tahun 2016 terdiri dari 11 (sebelas) Kecamatan dan 155 Desa/Kelurahan. Adapun kecamatan dimaksud adalah Kecamatan Bengkalis dan Kecamatan Bantan terletak di Pulau Bengkalis, Kecamatan Rupat dan Kecamatan Rupat Utara terletak di Pulau Rupat, Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Bandar Laksamana dan Kecamatan Siak Kecil terletak di pesisir Pulau Sumatera serta Kecamatan Mandau, Kecamatan Bathin Solapan, Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Talang Muandau terletak di daratan Pulau Sumatera.

**Tabel IV.1. Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Bengkalis**

| No | Kecamatan        | Ibu Kota Kecamatan | Kelurahan | Desa | Luas Wilayah |      |
|----|------------------|--------------------|-----------|------|--------------|------|
|    |                  |                    |           |      | Km'          | %    |
| 1  | 2                | 3                  | 4         | 5    | 6            | 7    |
| 1  | Bengkalis        | Bengkalis Kota     | 3         | 28   | 514,0        | 6,6  |
| 2  | Bantan           | Selat baru         | -         | 23   | 424,4        | 5,5  |
| 3  | Bukit batu       | Sungai pakning     | 1         | 9    | 488,0        | 6,3  |
| 4  | Bandar laksamana | Tenggayun          | -         | 7    | 640,0        | 8,2  |
| 5  | Siak kecil       | Lubuk muda         | -         | 17   | 742,2        | 9,6  |
| 6  | Mandau           | Air jamban         | 8         | 2    | 180,0        | 2,3  |
| 7  | Bathin solapan   | Sebanggar          | -         | 13   | 757,4        | 9,7  |
| 8  | Pinggir          | Pinggir            | 2         | 8    | 1332,0       | 17,1 |
| 9  | Talang muandau   | Beringin           | -         | 9    | 1171,0       | 15,1 |

| 1  | 2           | 3              | 4  | 5   | 6      | 7    |
|----|-------------|----------------|----|-----|--------|------|
| 10 | Rupat       | Batu panjang   | 4  | 12  | 896,3  | 11,5 |
| 11 | Rupat utara | Tanjung medang | -  | 8   | 628,5  | 8,1  |
|    | Total       |                | 19 | 136 | 7773,9 | 100  |

**Sumber: Kabupaten Bengkalis dalam angka 2020**

Pada mulanya Kabupaten Bengkalis dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1956 Lembaran Negara Nomor 25 tahun 1956 dengan ibukotanya Bengkalis. Pada tahun 1999 Kota Administratif Dumai meningkat statusnya menjadi Kota Dumai. Pada tahun 2000 terjadi lagi pemekaran, Kabupaten Bengkalis dimekarkan menjadi tiga Kabupaten yaitu Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Siak dan Kabupaten Rokan Hilir. Dan Pada awal 2009 Kabupaten Bengkalis kembali dimekarkan menjadi Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Kepulauan Meranti.

### **VISI, MISI DAN PROGRAM KABUPATEN BENGKALIS**

Visi Kabupaten Bengkalis sebagai tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 – 2021 adalah

***"Terwujudnya Kabupaten Bengkalis Sebagai Model Negeri Maju Dan Makmur Di Indonesia"***

Adapun penelaahan terhadap terhadap visi tersebut menghasilkan pokok-pokok visi sebagai berikut:

MODEL : Menjadikan Kabupaten Bengkalis sebagai negeri terdepan dalam  
NEGERI penerapan, pengembangan dan pembangunan yang mencerminkan nilai-nilai, karakteristik dan identitas kemelayuan.

**MAJU** : Adanya perubahan mendasar pada perilaku kinerja pemerintahan daerah yang ditandai meningkatnya indeks kepuasan masyarakat, peningkatan terhadap daya saing daerah dan pertumbuhan ekonomi riil dari kondisi periode sebelumnya di Kabupaten Bengkalis ditandai dengan menguatnya kemampuan fiskal daerah yang dapat mendukung peningkatan pembangunan konektivitas antar wilayah, perbaikan kondisi lingkungan hidup dan percepatan pengembangan kawasan.

**MAKMUR** : Meningkatnya pertumbuhan sektor-sektor usaha ekonomi masyarakat, penurunan kemiskinan dan meningkatnya indeks pembangunan manusia serta ditandai dengan meningkatnya daya beli masyarakat dan tersedianya lapangan pekerjaan.

Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Bengkalis Tahun 2016-2021, maka dapat dicapai melalui 3 (tiga) misi yaitu:

1. Mewujudkan pemerintahan yang berwibawa, transparan dan bertanggung jawab serta dapat melaksanakan kepemimpinan dengan bijak, berani dan ikhlas.
2. Mewujudkan pengelolaan seluruh potensi daerah dan sumber daya manusia untuk kemakmuran rakyat.
3. Mewujudkan penyediaan infrastruktur yang berkualitas untuk kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan data kependudukan tahun 2017, penduduk Kabupaten Bengkalis berjumlah 551.683 jiwa yang terdiri atas 283.225 jiwa penduduk laki

dan 268.458 jiwa penduduk penduduk. Dibandingkan dengan jumlah penduduk tahun 2016, penduduk Kabupaten Bengkalis mengalami pertumbuhan sebesar 1,41 % dengan masing-masing persentase pertumbuhan penduduk laki-laki sebesar 1,42 % dan penduduk perempuan sebesar 1,41 %. Sementara itu, besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2016 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 106. Kepadatan penduduk di Kabupaten Bengkalis tahun 2017 mencapai 71 jiwa/km<sup>2</sup> dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 4 orang. Kepadatan penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan dengan kepadatan sebesar 259 jiwa/km<sup>2</sup>, sedangkan kepadatan yang terendah di Kecamatan Rupert Utara sebesar 23 jiwa/km<sup>2</sup>. Pada tabel 4.3. berikut dapat dilihat jumlah penduduk dan kepadatan penduduk tahun 2019.

**Tabel IV.2. Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk di Kabupaten Bengkalis Tahun 2020**

| NO | Kecamatan         | Luas Wilayah    |      | Penduduk |       | Kepadatan Penduduk |
|----|-------------------|-----------------|------|----------|-------|--------------------|
|    |                   | Km <sup>2</sup> | %    | Jumlah   | %     |                    |
| 1  | 2                 | 3               | 4    | 5        | 6     | 7                  |
| 1  | Bengkalis         | 514,00          | 6,61 | 79.622   | 14,43 | 155                |
| 2  | Bantan            | 424,40          | 5,46 | 39.532   | 7,17  | 93                 |
| 3  | Bukit Batu        | 488,00          | 6,28 | 14.403   | 2,61  | 30                 |
| 4  | Bandar Laksamana* | 640,00          | 8,23 | 18.890   | 3,42  | 30                 |
| 5  | Siak Kecil        | 742,21          | 9,55 | 20.463   | 3,71  | 28                 |
| 6  | Mandau            | 180,00          | 2,32 | 46.643   | 8,45  | 259                |
| 7  | Bathin Solapan*   | 757,47          | 9,74 | 196.284  | 35,58 | 259                |

| 1                        | 2               | 3               | 4          | 5              | 6          | 7         |
|--------------------------|-----------------|-----------------|------------|----------------|------------|-----------|
| 8                        | Pinggir         | 1.332,00        | 17,13      | 46.818         | 8,49       | 35        |
| 9                        | Talang Muandau* | 1.171,00        | 15,06      | 41.159         | 7,46       | 35        |
| 10                       | Rupat           | 896,35          | 11,53      | 33.470         | 6,07       | 37        |
| 11                       | Rupat Utara     | 628,50          | 8,08       | 14.399         | 2,61       | 23        |
| <b>Total Keseluruhan</b> |                 | <b>7.773,93</b> | <b>100</b> | <b>551.683</b> | <b>100</b> | <b>71</b> |

*Sumber: Kabupaten Bengkalis dalam angka, 2021*

Jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis secara umum terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Penambahan penduduk ini terjadi karena wilayah Kabupaten Bengkalis terutama di Kecamatan Mandau merupakan kawasan industri sehingga banyak pendatang dari luar daerah yang tertarik dan mencoba peruntungan di daerah tersebut.

Dari pembagian penduduk berdasarkan kelompok umur dapat diketahui rasio beban ketergantungan penduduk di Kabupaten Bengkalis adalah sebesar 51,60 %. Secara umum rasio sebesar 51,60% ini menjelaskan bahwa dari 100 penduduk usia produktif (15-64 tahun) akan menanggung secara ekonomi 48,40 % jiwa yang tidak/kurang produktif yaitu 0-14 tahun dan 65 tahun ke atas. Dalam perspektif konsep pembangunan, rasio ketergantungan yang semakin tinggi kurang menguntungkan dibandingkan yang lebih rendah. Rasio ketergantungan yang tinggi terjadi pada tahun 2017 yaitu sebesar 54,90 %. Pada tabel 4.4. berikut dapat dilihat perbandingan jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur dan rasio ketergantungan Kabupaten Bengkalis tahun 2017-2019.

**Tabel IV.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Rasio Ketergantungan di Kabupaten Bengkalis Tahun 2017 - 2019**

| No                          | Kelompok Umur | Tahun          |                |                |
|-----------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
|                             |               | 2017           | 2018           | 2019           |
| 1.                          | 0-4           | 63.345         | 61.863         | 61.751         |
| 2.                          | 5-9           | 59.807         | 57.693         | 58.265         |
| 3.                          | 10-14         | 55.451         | 53.441         | 53.689         |
| 4.                          | 15-19         | 52.842         | 47.853         | 47.985         |
| 5.                          | 20-24         | 47.039         | 44.756         | 44.316         |
| 6.                          | 25-29         | 46.368         | 47.047         | 47.649         |
| 7.                          | 30-34         | 47.630         | 46.655         | 46.978         |
| 8.                          | 35-39         | 44.728         | 44.901         | 45.127         |
| 9.                          | 40-44         | 37.094         | 38.785         | 39.950         |
| 10.                         | 45-49         | 28.839         | 31.023         | 32.234         |
| 11.                         | 50-54         | 21.362         | 24.046         | 25.092         |
| 12.                         | 55-59         | 15.271         | 18.092         | 19.127         |
| 13.                         | 60-64         | 9.887          | 11.795         | 12.653         |
| 14.                         | 65-69         | 6.665          | 7.439          | 7.923          |
| 15.                         | 70-74         | 4.293          | 4.542          | 4.713          |
| 16.                         | 75+           | 3.165          | 4.056          | 4.231          |
| <b>Jumlah</b>               |               | <b>543.786</b> | <b>543.987</b> | <b>551.683</b> |
| <b>Rasio Ketergantungan</b> |               | <b>54,90</b>   | <b>53,26</b>   | <b>51,60</b>   |

*Sumber: Data diolah, Tahun 2020*

Penduduk Kabupaten Bengkalis bersifat heterogen yang terdiri dari berbagai macam suku dengan suku melayu yang merupakan suku mayoritas, serta terdapat suku lainnya seperti suku Minang, Jawa, Batak, Bugis, etnis Tionghoa dan sebagainya. Begitu juga suku asli/ terasing yang masih terdapat di Kabupaten Bengkalis yang dibina oleh Dinas Sosial Kabupaten Bengkalis.

Kota Bengkalis sebagai ibukota kabupaten terkenal dengan julukan Kota Terubuk, karena daerah ini merupakan penghasil telur ikan terubuk yang sangat disukai masyarakat sekitarnya. Kota lainnya adalah Kota Duri yang merupakan daerah penghasil minyak, selain itu kota Duri ini juga merupakan kota industri. Kota Sungai Pakning yang merupakan ibukota Kecamatan Bukit Batu merupakan kota penghubung antara Pulau Bengkalis dengan Riau Daratan.

#### 4.2. Kecamatan Bengkalis

Kecamatan Bengkalis merupakan salah satu Kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis. Bengkalis sebagai Ibukota dari Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Apabila dilihat dari segi geografisnya daerah ini mempunyai letak yang sangat strategis dan memiliki sarana dan prasarana yang memadai serta memiliki prospek untuk lebih berkembang. Berdasarkan alasan itulah maka pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis ditetapkan di Kecamatan Bengkalis. Dengan batasan-batasan sebagai berikut : 1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bantan/Selat Melaka. 2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Bengkalis. 3. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Bengkalis. 4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bantan.

Berdasarkan data dari Kantor Camat Bengkalis, luas wilayah kecamatan Bengkalis adalah 513 km<sup>2</sup>, dengan desa terluas adalah desa Kelemantan dengan luas 60 m<sup>2</sup> atau sebesar 11,70% dari luas kecamatan Bengkalis seluruhnya. Dan yang terkecil adalah kelurahan Bengkalis Kota dengan luas 2 km<sup>2</sup> atau sebesar 0,39 % dari luas keseluruhan. Desa/kelurahan dengan jarak lurus terjauh dari ibukota kecamatan Bengkalis adalah desa Sekodi dengan jarak lurus 60 km, kemudian desa Kelemantan dengan jarak lurus 48 km.

Kecamatan Bengkalis terdiri dari 28 Desa dan 3 Kelurahan yang sudah berstatus definitif, dari 28 Desa tersebut yaitu, Desa Sekodi, Palkun, Kelemantan Barat, Sungai Batang, Ketam Putih, Pematang Duku Timur, Pematang Duku, Penebal, Temeran, Damai, Penampi, Kuala Alam, Sungai Alam, Air Putih, Senggoro, Wonosari, Kelapapati, Pedekik, Pangkalan Batang, Pangkalan Batang Barat, Sebauk, Senderak, Teluk Latak, Meskom, Simpang Ayam, Prapat Tunggal,

Kelebuk, Kelemantan Barat dan 3 Kelurahan yaitu, Kelurahan Rimba Sekampung, Bengkalis Kota dan Damon.

#### 4.3. Kantor Camat Bengkalis

Kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan Pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Selain itu, Kecamatan memiliki tugas untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam pembuatan :

1. Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan
2. Surat Pengantar Izin Usaha Mikro Kecil
3. Surat Pengantar Izin Tempat Usaha
4. Surat Pengantar Izin Usaha Perdagangan
5. Surat Pengantar Izin Reklame
6. Surat Pengantar Izin Gangguan (HO)
7. Surat Izin Keramaian

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus mempunyai komitmen dan tanggung

jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pelayanan sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah. Perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga

Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Kesadaran akan hak – hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi seperti yang sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayanan publik lebih peduli lagi terhadap hak – hak sipil khususnya dalam pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau bertambah buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Berdasarkan Visi, Misi dan Moto yang di anut oleh pemerintah Kecamatan Bengkalis dapat diambil sebuah benang merah yaitu pelayanan prima yang berkualitas dan profesional yang sudah dapat dipastikan orientasinya adalah kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu sangat diperlukan informasi mengenai kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bengkalis. Dari pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Bengkalis, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi

kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan.

Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bengkalis dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Kecamatan Bengkalis dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis berikut diuraikan hasil penelitian dengan beberapa informan berdasarkan uraian indikator dibawah ini :

### 5.1.1. Produk dan Jasa Inti

Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh organisasi. Secara garis besar, konsep jasa atau pelayanan (*service*) mengacu pada tiga lingkup definisi utama, yaitu industri, output atau penawaran, dan proses. Dalam konteks industri, istilah jasa digunakan untuk menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan ritel, personal service, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dalam lingkup penawaran, jasa dipandang sebagai produk intangible yang outputnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik. Sebagai proses, jasa mencerminkan penyampaian jasa inti, interaksi personal, kinerja (*performances*) dalam arti luas, serta pengalaman layanan (Tjiptono, 2011:13).

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa”(*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jasa diartikan sebagai perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain; layanan; servis. Menurut Haksever (dalam Ariani, 2009:11), jasa atau pelayanan (*service*) merupakan kegiatan ekonomi yang menghasikan waktu, tempat, bentuk, dan kegunaan psikologis.

Sedangkan menurut Edvardsson, jasa atau pelayanan adalah kegiatan, proses, dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Jasa juga merupakan kegiatan, perbuatan, atau kinerja yang

bersifat tidak nampak. Jasa juga merupakan struktur komprehensif, bukan tunggal, dan secara konsisten digunakan secara unidimensional (Tjiptono, 2014:26).

Adapun Kotler mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi pada dasarnya, jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (Lupiyoadi, 2008:6).

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen (jasa), meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Manajemen jasa merupakan bidang multi-disiplin praktek dan riset berkenaan dengan kualitas jasa. Bidang-bidang yang terkait di dalamnya mencakup pemasaran jasa, manajemen operasi jasa, dan manajemen sumber daya manusia. Ia juga menekankan bahwa pemasaran jasa berfokus pada pelanggan dan atribut jasa, manajemen operasi jasa berfokus pada proses penyampaian jasa, sedangkan manajemen sumber daya manusia berfokus pada karyawan penyampaian jasa. Manajemen jasa pada hakikatnya berfokus pada pemahaman atas cara-cara mengelola bisnis dalam konteks kompetisi jasa, dimana jasa (dalam pengertian luas) merupakan kunci sukses dalam memenangkan pelanggan.

Keberhasilan pemberian pelayanan disebabkan oleh karyawan yang ahli, fasilitas pelayanan yang fungsional, dan memiliki estetika tinggi. Menurut Ottenbach, ada dua faktor penting dalam keberhasilan pemberian pelayanan atau jasa baru adalah proses pengembangan yang berorientasi pasar dan adanya sinergi antara kebutuhan pelayanan baru dan sumber daya perusahaan. Karyawan perusahaan jasa merupakan faktor penting dalam keberhasilan organisasi jasa, bukan hanya disebabkan oleh hubungan langsungnya dengan pelanggan, tetapi juga disebabkan karyawan atau penyedia jasa merupakan pusat dari *the positive word-of-mouth* yang bersifat subyektif (Rangkuti, 2002:21).

Manajemen jasa harus berada di luar pendekatan lini produksi dan berorientasi pada penerapan manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang sistematis dan modern. Pendekatan tersebut meliputi seleksi karyawan, pelatihan karyawan, pemberdayaan, formalisasi yang rendah, evaluasi berdasarkan perilaku, dan pendekatan strategik dalam manajemen sumber daya manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berisi semua kegiatan dalam organisasi yang mencakup penggabungan dan penggunaan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia yang baik harus memenuhi hak dan kewajiban karyawan dan mengenal permintaan masyarakat, kaum minoritas, pemerintah, dan berbagai aspek dalam masyarakat lainnya. (Rangkuti, 2002:21).

Menyadari bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan dalam suatu perusahaan, maka diperlukan suatu komitmen yang tinggi dari seluruh unsur yang terlibat di dalamnya. Saat ini mulai berkembang suatu pandangan bahwa

untuk dapat memasarkan jasa dengan baik kepada konsumen, diupayakan untuk memenuhi kebutuhan internal perusahaan terlebih dahulu terutama untuk SDM perusahaan. Pemasaran internal (*internal marketing*) menciptakan suatu efektivitas kerja SDM sebelum mereka berhubungan dengan para konsumen.

Hasil penelitian dapat diketahui melalui hasil tanggapan informan masyarakat Kecamatan Bengkalis yaitu Bapak Baharuddin pada tanggal 14 Oktober 2021, yang menyatakan bahwa :

*“Saya rasa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap saya rasa kurang ya. Karna pegawai kantor camat terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk pemberitahuan pelayanan saya rasa kurang memadai karena prosedur pelayanan tidak ada ditempelkan persyaratan mengenai jenis pengurusan pelayanan”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Baharuddin yang melakukan pelayanan di kantor camat diketahui bahwa pegawai sudah cukup mampu dalam memberikan pelayanan di kantor camat, masyarakat sudah cukup puas dengan hasil pelayanan, namun dari segi daya tanggap dan penawaran yang berupa prosedur pengurusan belum ada tertera di Kantor Camat sehingga masyarakat yang berurusan harus menanyakan langsung kepada pegawai mengenai prosedur pengurusan tersebut. Selanjutnya Bapak M. Amin yang diwawancarai pada 14 Oktober 2021, menyatakan :

*“Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut”*

Tanggapan dari Bapak M Amin menyatakan bahwa namun pegawai diharapkan memberikan informasi dan kejelasan kepada masyarakat karena tidak semua masyarakat yang dapat memahami prosedur pelayanan tersebut. Hasil tanggapan Bapak Ahmad Tamimi pada Kamis, 14 Oktober 2021 menyatakan bahwa :

*“Saya merasa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan”.*

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Tamimi yang pada tanggal 14 Oktober 2021 menyatakan bahwa beliau kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Bengkalis, dikarenakan pegawai dinilai kurang baik dalam pelaksanaan pelayanan serta sikap yang ditunjukkan pegawai tidak ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga dari segi penawaran dana promosi untuk pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Bengkalis masih tergolong rendah. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Sutrisno yang diwawancarai pada 14 Oktober 2021 menyatakan bahwa :

*“Saya dulu mengurus surat rekomendasi IMB, pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan. Tidak ada kejelasan informasi mengenai selesainya surat tersebut. alasanya camat tidak berada ditempat. Padahal disitu sudah disebutkan waktu penyelesaiannya paling lama 3 hari kerja”.*

Bapak Sutrisno menjelaskan pengalaman dan sikap yang kurang puas dalam melakukan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis dikarenakan tidak ada kejelasan informasi dalam proses pelayanan, pengurusan surat yang tidak tepat waktu dengan alasan pimpinan tidak berada ditempat, sehingga waktu pengurusan pelayanan tidak

sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut bapak Rahmad Sholeh menyatakan bahwa :

*“Saya rasa kinerja pegawai Kantor Camat Bengkalis masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan”*

Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Rahmad Sholeh yang menyatakan kinerja pegawai Kantor Camat masih belum baik dan dinilai kurang memahami apa yang seharusnya dikerjakan, daya tanggap pegawai yang masih kurang serta tidak adanya kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dibenarkan Bapak Rusdi Shobri yang diwawancarai pada tanggal 15 Oktober 2021 menyatakan bahwa :

*“Pegawai Kantor Camat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama pada sikap ramah dan daya tanggap kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat. Mengingat pegawai merupakan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan pegawai benar – benar menerapkan hal tersebut dalam bekerja”*

Bapak Rusdi Shobri yang diwawancarai pada tanggal 15 Oktober 2021 merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat dikarenakan sikap ketidakramahan pegawai dalam memberikan pelayanan serta daya tanggap yang masih rendah dan harus ditingkatkan lagi. Hal ini dibenarkan oleh bapak Amirullah menyatakan bahwa :

*“Mengenai promosi pelayanan, saya rasa tidak pernah ada, dan pemberitahuan mekanisme pelayanan sepertinya hanya berdasarkan kepentingan saja, misalnya jika ingin mengurus surat pindah, maka syaratnya ditanyakan langsung kepada petugas yang ada disana. Saya tidak melihat SOP yang tertera di pelayanan di Kecamatan Bengkalis ini”*

Tanggapan dari Bapak Amirullah menyatakan bahwa belum adanya promosi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Bengkalis yaitu berupa himbauan pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat secara gratis dan sebagainya. Begitu juga dari hasil wawancara dengan ibu Halimatunsadiah menyatakan bahwa :

*“Pegawai Kantor Camat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama pada sikap ramah dan daya tanggap kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat. Mengingat pegawai merupakan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan pegawai benar – benar menerapkan hal tersebut dalam bekerja”*

Ibu Halimahtunsadiah menyaran kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat terutama dari Sikap dan Daya Tanggap pegawai yang memberikan pelayanan. Tanggapan berbeda mengenai pelayanan publik di Kantor Camat Bengkalis juga disampaikan oleh Bapak Zikrullah, menurut bapak Zikrullah :

*“Sejauh ini saya melihat pelayanan di kantor camat cukup baik, sewaktu saya mengurus surat rekomendasi SKRPT kemaren tidak lama kira – kira 3 (tiga) hari, persyaratan dalam mengurus pelayanan sudah tersedia di Kantor Camat tersebut, jadi apa bila kita ingin mengurus sesuatu tinggal melengkapi persyaratan yang diminta”*

Hasil wawancara dengan bapak Zikrullah menyatakan bahwa beliau sudah cukup puas dengan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis, beliau mengakui sewaktu mengurus surat rekomendasi SKRPT kemaren tidak lama kira – kira 3 (tiga) hari, persyaratan dalam mengurus pelayanan sudah tersedia di Kantor Camat tersebut, jadi apasewabila kita ingin mengurus sesuatu tinggal melengkapi persyaratan yang diminta. Selanjutnya menurut Ibu Zainab menyatakan bahwa :

*“Menurut saya pegawai belum bisa dinilai baik dalam menjalankan tugas, tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas, masih ada pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah. Karna sudah tersedia di kantor camat”*

Hal berbeda disampaikan oleh Ibu Zainab yang menyatakan bahwa pegawai belum bisa dinilai baik dalam menjalankan tugas, tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas, masih ada pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah. Karna sudah tersedia di kantor camat.

Berdasarkan tanggapan dari tanggapan informan masyarakat mengenai kepuasan pelayanan di Kantor Camat, masyarakat menilai belum puas dengan pelayanan dikantor camat, masih banyak terdapat kekurangan terutama dari pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Camat tersebut, tidak adanya penawaran khusus dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai juga terkesan cuek dan tidak ramah serta pemberitahuan pelayanan berupa mekanisme pelayanan tidak dibuat dalam bentuk poster atau spanduk yang ditempelkan pada kantor Camat Bengkalis.

Masyarakat menilai pelayanan di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan

yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit.

Berikut ini hasil wawancara dengan Pemerintah Kecamatan Bengkalis mengenai analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis. Berikut hasil wawancara dengan Kasi pelayanan ibu Giwang Sorabina, S.STP., M.IP dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai Produk dan Jasa Inti, menyatakan :

*“Kami sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini”.*

Dari hasil wawancara dengan Ibu Kasi Pelayanan Umum diketahui pihaknya sudah berusaha menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Serta memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini. Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Rafli Kurniawan, S.IP menyatakan :

*“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf kami, saya rasa staf kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang kami lakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Rafli selaku sekretaris di Kecamatan Bengkalis diketahui bahwa pihaknya sudah berusaha

memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf yang bertugas di meja pelayanan, staf tersebut dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang dilakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pernyataan tersebut diperkuat dengan tanggapan Camat Bengkalis Bapak Ade Suwirman pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai produk dan jasa inti dalam pelayanan di Kantor Camat Bengkalis menyatakan :

*“Pada umumnya kualitas pelayanan di kantor camat Bengkalis sudah baik, walaupun disana sini masih terdapat kekurangan, namun kami selalu berupaya untuk memperbaiki terutama dari segi sikap pegawai, saya selaku camat selalu mengadakan evaluasi rutin yang kami adakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Bengkalis diketahui bahwa pada umumnya kualitas pelayanan di kantor camat Bengkalis sudah baik, walaupun disana sini masih terdapat kekurangan, namun pihaknya selalu berupaya untuk memperbaiki terutama dari segi sikap pegawai, saya selaku camat selalu mengadakan evaluasi rutin yang diadakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis masih perlu

ditingkatkan lagi, pegawai beserta camat selalu mengadakan evaluasi rutin setiap satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai juga perlu diperbaiki, beberapa informan menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan berbelit – belit, proses pelayanan perizinan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat, Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Sedangkan bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Adapun jenis pelayanan yang dapat dilakukan di Kantor Camat Bengkalis adalah sebagai berikut :

Tabel 5.1. Jenis Pelayanan di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis

| No                             | Jenis Pelayanan                                                  | Syarat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                              | 2                                                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Administrasi Pertanahan</b> |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                              | Surat Keterangan Riwayat Pemilikan / Pengusahaan Tanah (SKRP-PT) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang bersangkutan</li> <li>2. Surat dasar (asli)</li> <li>3. Fotocopy E-KTP pemilik</li> <li>4. Fotocopy E-KTP saksi sempadan</li> <li>5. Pengisian blangko surat pernyataan pemilik/penguasaan tanah dan pernyataan tidak bersengketa (PATEN)</li> <li>6. Pengisian blangko surat pernyataan saksi sempadan (PATEN)</li> <li>7. Screenshot/ peta situasi tanah (PATEN)</li> <li>8. Berita acara pemeriksaan lapangan</li> <li>9. Pajak bumi dan bangunan tahun terakhir</li> </ol> <p>Waktu pengurusan 7 (tujuh) hari kerja.</p>                                                                                           |
| 2                              | Surat Pernyataan Ganti Kerugian (SPGR)                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang bersangkutan</li> <li>2. Surat dasar (asli)</li> <li>3. Fotocopy E-KTP pihak pertama</li> <li>4. Fotocopy E-KTP pihak kedua</li> <li>5. Fotocopy E-KTP saksi sempadan</li> <li>6. Pengisian blangko SPGR (PATEN)</li> <li>7. Pengisian blangko surat pernyataan pemilik/penguasaan tanah dan pernyataan tidak bersengketa (PATEN)</li> <li>8. Pengisian blangko surat pernyataan saksi sempadan (PATEN)</li> <li>9. Screenshot/ peta situasi tanah (PATEN)</li> <li>10. Berita acara pemeriksaan lapangan</li> <li>11. Pajak bumi dan bangunan tahun terakhir</li> </ol> <p>Waktu pengurusan 7 (tujuh) hari kerja.</p> |
| 3                              | Surat hibah, surat pernyataan pemberian / penyerahan tanah       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan yang bersangkutan</li> <li>2. Surat dasar (asli)</li> <li>3. Fotocopy E-KTP pertama</li> <li>4. Fotocopy E-KTP kedua</li> <li>5. Fotocopy E-KTP saksi sempadan</li> <li>6. Pengisian blangko surat hibah (PATEN)</li> <li>7. Pengisian blangko surat pernyataan tidak bersengketa (PATEN)</li> <li>8. Pengisian blangko surat pernyataan saksi sempadan (PATEN)</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                  |

| No | Jenis Pelayanan                                          | Syarat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                                        | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    |                                                          | 9. Screenshot/ peta situasi tanah (PATEN)<br>10. Pajak bumi dan bangunan tahun terakhir<br>Waktu pengurusan 7 (tujuh) hari kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4  | Rekomendasi Perubahan Status Penegerian, TK, SD, dan SMP | 1. Permohonan rekomendasi yang ditujukan kepada camat<br>2. Surat keterangan domisili dari desa setempat<br>3. Rekomendasi izin pendirian TK, SD, dan SMP dari kepala desa setempat.<br>4. Fotocopy akte notaris dan ADRT<br>5. Fotocopy Sk pengurus yayasan<br>6. Fotocopy NPWP yayasan dan ketua yayasan<br>7. Foto plang yayasan, gambar plang sekolah dan foto kegiatan<br>8. Profil yayasan dan sekolah<br>9. Struktur organisasi yayasan<br>10. Daftar nama siswa dan guru<br>11. Fotocopy KTP pengurus<br>12. Fotocopy surat tanah/ sertifikat.<br>Waktu pengurusan 2 (tujuh) hari kerja. |
| 5  | Rekomendasi Izin Operasional PAUD, TK dan SMP            | 1. Permohonan rekomendasi yang ditujukan kepada camat<br>2. Surat keterangan domisili dari desa setempat<br>3. Fotocopy akte notaris dan ADRT<br>4. Foto plang yayasan, gambar plang sekolah dan foto kegiatan<br>5. Rekomendasi izin pendirian PAUD TK dan SMP dari kepala desa setempat.<br>6. Profil yayasan dan sekolah<br>7. Daftar nama siswa dan guru<br>8. Fotocopy KTP pengurus<br>9. Struktur organisasi yayasan<br>10. Fotocopy NPWP yayasan dan ketua yayasan<br>Waktu pengurusan 2 (dua) hari kerja.                                                                                |
| 6  | Rekomendasi Lembaga dan Partai                           | 1. Permohonan rekomendasi yang ditujukan kepada camat<br>2. Surat keterangan domisili dari desa setempat<br>3. Fotocopy akte notaris dan ADRT<br>4. Foto plang lembaga/partai yang berada di kantor<br>5. Fotocopy KTP ketua, sekretaris dan bendahara<br>6. Struktur organisasi lembaga / partai dan ketua                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| No                                | Jenis Pelayanan                    | Syarat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                 | 2                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                   |                                    | lembaga/ partai.<br>7. Fotocopy SK penetapan pengurus<br>8. Fotocopy SK pengangkatan dari DPP/DPD untuk partai<br>Waktu pengurusan 2 (dua) hari kerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Administrasi Non Perizinan</b> |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                 | SKAW (Surat Keterangan Ahli Waris) | 1. Surat keterangan ahli waris yang dikeluarkan oleh kelurahan / desa<br>2. Surat pernyataan ahli waris<br>3. Surat kematian (A-5) asli<br>4. Fotocopy e-KTP semua ahli waris yang masih berlaku<br>5. Fotocopy e KTP 2 orang saksi yang masih berlaku<br>6. Fotocopy kartu keluarga (KK) semua ahli waris<br>7. Fotocopy surat nikah almarhum/ah.<br>Waktu pengurusan 3 (tiga) hari kerja                                                                        |
| 2                                 | Dispensasi nikah                   | 1. Melampirkan fotocopy kartu keluarga (KK) 1 lembar<br>2. Melampirkan fotocopy e-KTP 1 lembar<br>3. Surat keterangan dari lurah / desa untuk mendapatkan N-1, N-2, N-4<br>4. Surat pernyataan sumpah tidak terikat pernikahan lain<br>5. Fotocopy ijazah<br>6. Fotocopy akta kelahiran<br>7. Pas photo 3x4 (2 lembar)<br>8. Fotocopy KTP saksi<br>9. Cerai hidup (akta cerai), kalo meninggal A-5 dari kelurahan / desa.<br>Waktu pengurusan 1 (Satu) hari kerja |
| 3                                 | Surat keterangan kurang mampu      | 1. Surat keterangan tidak mampu lurah / desa<br>2. Fotocopy KTP-el suami & istri yang masih berlaku 1 lembar<br>3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 1 lembar<br>4. Fotocopy surat nikah<br>Waktu pengurusan 1 (Satu) hari kerja                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Administrasi Perizinan</b>     |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                 | Izin mendirikan bangunan (IMB) /   | 1. Permohonan diatas materai 6000<br>2. Fotocopy e-KTP yang bersangkutan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| No | Jenis Pelayanan                | Syarat Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|    | Rekomendasi IMB                | 3. Fotocopy sertifikat tanah/ surat tanah yang diregistrasi oleh camat<br>4. Pas photo warna ukuran 3x4 (3 lembar)<br>5. Rekomendasi dari lurah / desa setempat<br>6. Berita acara dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkalis<br>7. Surat pernyataan persetujuan sempadan<br>8. Surat pernyataan tanah tidak bersengketa<br>9. Surat kuasa (jika tanah bukan milik sendiri diketahui oleh camat)<br>10. Bukti pelunasan retribusi bangunan<br>11. Gambar rencana bangunan & peta situasi<br>12. Bukti pelunasan PBB tahun terakhir<br>Waktu pengurusan 7 (tujuh) hari kerja |
| 2  | Rekomendasi Penelitian (RISET) | 1. Surat rekomendasi dinas yang bersangkutan<br>2. Fotocopy e-KTP<br>3. Kartu Mahasiswa (KTM)<br>Waktu pengurusan 2 (Dua) hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Sumber; Kantor Camat Bengkalis, 2021

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Bengkalis akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zuchri Abdussamad, Arifin Tahir dan I Kadek S Arsana pada tahun 2021 dengan judul penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik (studi kasus di Gorontalo Utara) diketahui bahwa Mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sejalan dengan (Puspitasari et al., 2009) mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai tolak ukur mengevaluasi kinerja suatu lembaga. Kepuasan layanan sangat ditentukan oleh karakteristik, kualitas pelayanan, dan disiplin pegawai (Awaludin et al., 2020). Disiplin pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, (Wiyono & Lukitaningsih, 2020). Proses layanan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan tersebut mampu mewujudkan kebutuhan serta harapan masyarakat (Tjiptono & Chandra, 2011).

#### **5.1.2. Sistem Layanan Pendukung**

Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk

kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara,

pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota.

Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaran. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan perjanjian kerja sama tersebut dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan; penyelenggara berkewajiban untuk memberikan informasi terkait perjanjian kerja sama tersebut kepada masyarakat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara; informasi terkait identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat; dan penyelenggara dan pihak lain mempunyai kewajiban untuk mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, laman, *e-mail*, dan kotak pengaduan. Pihak lain yang dimaksud dalam hal ini wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kerja sama yang diselenggarakan

tidak menambah beban bagi masyarakat serta dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Hasil penelitian dapat diketahui melalui hasil tanggapan informan masyarakat Kecamatan Bengkalis yaitu Bapak Baharuddin pada tanggal 14 Oktober 2021, yang menyatakan bahwa :

*“ Mengenai sarana dan prasarana pelayanan saya rasa sudah cukup memadai baik baik dari segi jumlah maupun kualitasnya, serta sudah cukup nyaman untuk melakukan pelayanan ”*

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Badaruddin diketahui bahwan mengenai sarana dan prasarana pelayanan saya rasa sudah cukup memadai baik baik dari segi jumlah maupun kualitasnya, serta sudah cukup nyaman untuk melakukan pelayanan hal ini diperkuat dengan tanggapan Bapak M. Amin, menyatakan :

*“ Dari segi sarana dan prasarana sepertinya masih harus ditambah lagi, serta kebersihan juga perlu diperhatikan lagi ”*

Dari hasil wawancara dengan bapak M. Amin diketahui sarana dan prasarana sepertinya masih harus ditambah lagi, serta kebersihan juga perlu diperhatikan lagi. Pernyataan tersebut diperkuat dengan tanggapan Bapak Ahmad Tamimi menyatakan bahwa :

*“ Dari segi sumber daya manusia kami rasa sudah memadai, namun sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayana publik masih terbatas, dan misalnya dalam pelaksanaan ketersediaan ruang tunggu yang masih belum nyaman, kehadiran pegawai yang tidak tepat waktu dan sebagainya, sehingga masyarakat masih mengantri untuk melakukan pelayanan ”.*

Hasil wawancara dengan bapak Ahmad Tamimi diketahui bahwa dari segi sumber daya manusia kami rasa sudah memadai, namun sarana dan prasarana yang

digunakan dalam pelayanan publik masih terbatas, dan misalnya dalam pelaksanaan ketersediaan ruang tunggu yang masih belum nyaman, kehadiran pegawai yang tidak tepat waktu dan sebagainya, sehingga masyarakat masih mengantri untuk melakukan pelayanan. Sementara itu tanggapan dari bapak menurut Bapak Sutrisno menyatakan bahwa :

*“Saya melihat sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan ini sudah memadai, baik itu dari segi sumber daya manusia maupun dari sarana penunjang yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai masih dinilai kurang semangat dalam memberikan pelayanan”.*

Bapak Sutrisno menyatakan bahwa sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan ini sudah memadai, baik itu dari segi sumber daya manusia maupun dari sarana penunjang yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai masih dinilai kurang semangat dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya menurut bapak Rahmad Sholeh menyatakan bahwa :

*“Dari segi sumber daya manusia saya rasa sudah cukup, namun sarana pendukung perlu di tambah lagi, sehingga kegiatan pelayanan bisa terlaksana dengan lancar”*

Sedangkan Bapak Rahmad Sholeh menyatakan bahwa dari segi sumber daya manusia saya rasa sudah cukup, namun sarana pendukung perlu di tambah lagi, sehingga kegiatan pelayanan bisa terlaksana dengan lancar. Hal ini diperkuat dengan tanggapan bapak Rusdi Shobri menyatakan bahwa :

*“Menurut saya, bukan dari segi sumber daya karna dari segi sumber daya manusianya, namun dari pemerintah kecamatan yang belum melaksanakan kegiatan pelayanan tersebut secara optimal”*

Tanggapan Bapak Rusdi Sobri diketahui bahwa bukan dari segi sumber daya karna dari segi sumber daya manusianya, namun dari pemerintah kecamatan yang belum melaksanakan kegiatan pelayanan tersebut secara optimal. Selanjutnya menurut bapak Amirullah menyatakan bahwa :

*“Sejauh ini pegawai kantor camat cukup baik dalam menjalankan tugas, dari segi sumber daya manusia juga sudah memadai, sedangkan sarana prasarana belum memadai, sehingga pelaksanaan pelayanan belum terlaksana secara optimal”*

Sedangkan tanggapan bapak Amirullah menyatakan bahwa sejauh ini pegawai kantor camat cukup baik dalam menjalankan tugas, dari segi sumber daya manusia juga sudah memadai, sedangkan sarana prasarana belum memadai, sehingga pelaksanaan pelayanan belum terlaksana secara optimal. Begitu juga dengan tanggapan dari ibu Halimatunsadiyah memberikan tanggapan yang berbeda, menyatakan bahwa :

*“Pada dasarnya dari segi sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan sudah cukup lengkap dan dalam kondisi baik”*

Ibu Halimatunsadiyah juga menyatakan bahwa pada dasarnya dari segi sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan sudah cukup lengkap dan dalam kondisi baik, sementara tanggapan tersebut sesuai dengan Bapak Zikrullah, menurut bapak Zikrullah menyatakan bahwa :

*“Sejauh ini saya melihat pelayanan di kantor camat sudah baik, namun dari segi sarana dan prasarana seperti computer kalo bisa jumlahnya ditambah lagi sehingga pegawai bisa mengerjakan tugasnya tanpa harus menunggu antrian untuk menggunakan komputer”*

Menurut hasil wawancara dengan bapak Zikrullah diketahui bahwa pelayanan di kantor camat sudah baik, namun dari segi sarana dan prasarana seperti computer kalo bisa jumlahnya ditambah lagi sehingga pegawai bisa mengerjakan tugasnya tanpa harus menunggu antrian untuk menggunakan computer. Sedangkan menurut Ibu Zainab menyatakan bahwa :

*“Menurut saya dari segi sarana dan prasarana pendukung pelayanan sudah cukup baik dan memadai”*

Berdasarkan tanggapan dari tanggapan informan masyarakat mengenai sistem pendukung pelayanan masyarakat mengaku sudah cukup puas dengan sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Camat Bengkalis namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi seperti kebersihan dan kelengkapan computer, sehingga pegawai tidak perlu menunggu untuk mengerjakan suatu pekerjaan.

Berikut ini hasil wawancara dengan Pemerintah Kecamatan Bengkalis mengenai analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis. Berikut hasil wawancara dengan Kasi pelayanan ibu Giwang Sorabina, S.STP., M.IP dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai sistem layanan pendukung, menyatakan :

*“Dari segi sarana dan prasarana kelengkapan kerja masih terdapat kekurangan, diantaranya computer yang digunakan untuk bekerja hanya 3 unit yang berada pada kondisi layak pakai sedangkan 4 diantaranya dalam kondisi rusak, seharusnya setiap pegawai memiliki 1 komputer sebagai sarana untuk bekerja sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugas – tugasnya dengan baik”.*

Dari tanggapan hasil wawancara dengan ibu Kasi Pelayanan Umum diketahui bahwa dari segi sarana dan prasarana kelengkapan kerja masih terdapat kekurangan,

diantaranya computer yang digunakan untuk bekerja banyak yang sudah rusak berdaya dan berada pada kondisi tidak layak pakai begitu juga dengan laptop dan printer, seharusnya setiap pegawai memiliki 1 komputer sebagai sarana untuk bekerja sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugas – tugasnya dengan baik. Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Rafli Kurniawan, S.IP menyatakan :

*“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dari segi kelengkapan dan sarana kerja memang diakui sudah banyak yang rusak, dan kami sudah mengusulkan pengadaan komputer baru namun sampai sekarang belum ada respon dari pemerintah daerah”.*

Berdasarkan hasil tanggapan bapak Rafli selaku Sekretaris Kecamatan Bengkalis diketahui bahwa sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dari segi kelengkapan dan sarana kerja memang diakui sudah banyak yang rusak, dan kami sudah mengusulkan pengadaan komputer baru namun sampai sekarang belum ada respon dari pemerintah daerah. Camat Bengkalis Bapak Ade Suwirman pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai produk dan jasa ini dalam pelayanan di Kantor Camat Bengkalis menyatakan :

*“Kami selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, mengenai kelengkapan sarana dan prasarana kerja sudah diusulkan namun belum ada respon dari pemerintah Kabupaten sehingga kami memaksimalkan sarana yang tersedia namun seluruh pekerjaan diharapkan untuk diselesaikan secara tuntas”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dari segi sarana dan prasarana kerja memang perlu ditingkatkan lagi, ketersediaan sarana kerja yang belum memadai tentu saja berpengaruh kepada proses penyelesaian pekerjaan sehingga proses pelayananpun juga ikut terganggu. Adapun sarana dan prasarana

kerja dan sarana pelayanan di Kantor Camat Bengkalis dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.2 Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Bengkalis**

| No | Nama Barang                         | Jumlah | Keterangan     |
|----|-------------------------------------|--------|----------------|
| 1  | 2                                   | 3      | 4              |
| 1  | Alat Besar (pompa air)              | 1      | baik           |
| 2  | Komputer                            | 29     | 12 rusak berat |
| 3  | Note book                           | 5      | 2 rusak berat  |
| 4  | Laptop                              | 22     | 9 rusak berat  |
| 5  | Printer                             | 34     | 13 rusak berat |
| 6  | Internet dan Jaringan               | 2      | baik           |
| 7  | Alat keselamatan kerja (tenda)      | 4      | 1 rusak berat  |
| 8  | Station wagon                       | 2      | baik           |
| 9  | Pick up                             | 2      | baik           |
| 10 | Sepeda motor                        | 37     | 3 rusak berat  |
| 11 | Gerobak tarik                       | 1      | baik           |
| 12 | Alat bengkel dan alat ukur          | 5      | baik           |
| 13 | Alat pertanian                      | 3      | baik           |
| 14 | Mesin ketik                         | 10     | 8 rusak berat  |
| 15 | Mesin hitung                        | 10     | 4 rusak berat  |
| 16 | Mesin fotocopy                      | 1      | baik           |
| 17 | Lemari dan filing cabinet           | 49     | baik           |
| 18 | Papan nama                          | 5      | baik           |
| 19 | Alat penghancur kertas              | 1      | baik           |
| 20 | Papan pengumuman                    | 2      | baik           |
| 21 | Meja rapat                          | 17     | baik           |
| 22 | Meja panjang                        | 8      | baik           |
| 23 | Meja ½ biro                         | 53     | baik           |
| 24 | Meja Kerja                          | 5      | baik           |
| 25 | Kursi                               | 525    | baik           |
| 26 | Sofa                                | 10     | baik           |
| 27 | Lemari Es                           | 2      | baik           |
| 28 | AC                                  | 46     | 3 rusak berat  |
| 29 | Kipas angin                         | 21     | baik           |
| 30 | Televis                             | 3      | baik           |
| 31 | Kompom gas                          | 1      | baik           |
| 32 | Dispenser                           | 1      | baik           |
| 33 | Alat studio dan komunikasi pemancar | 36     | baik           |

| No | Nama Barang       | Jumlah | Keterangan |
|----|-------------------|--------|------------|
| 1  | 2                 | 3      | 4          |
| 34 | Alat laboratorium | 41     | baik       |
| 35 | Alat Pemadam Api  | 15     | baik       |

Sumber : Kantor Kecamatan Bengkalis, 2021

Dari tabel diatas, diketahui jumlah sarana prasarana kerja, sarana pendukung pelayanan dan sarana lingkungan kerja. Berdasarkan data pada tabel 5.2 diatas dapat diketahui banyaknya sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang mengalami rusak berat sehingga hal tersebut tentu berpengaruh dalam kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Bengkalis.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat

sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

#### 5.1.3. Performa Teknis

Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah organisasi menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah organisasi menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di *front office*. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai ? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

## 1. Kemampuan Pegawai

Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan. Olehnya itu, seseorang dikatakan mampu apabila ia bisa atau sanggup melakukan sesuatu yang harus ia lakukan. Sedangkan kemampuan kerja adalah suatu kesadaran yang ada pada diri individu atau pegawai yang sungguh berdaya guna dan berhasil guna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut pendapat Robbins (2001:218) bahwa tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula. Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai.

Aspek kemampuan dalam penelitian ini, bahwa kemampuan pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik. Kemampuan pegawai disini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Kewajiban seorang pegawai negeri sipil (PNS) adalah dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan aturan kepegawaian. Suatu kemampuan yang ada dalam diri seseorang dapat menjadikan orang tersebut dapat berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Para pegawai dituntut dapat memberikan kinerja yang baik untuk organisasi ini.

Hasil penelitian dapat diketahui melalui hasil tanggapan informan masyarakat Kecamatan Bengkalis yaitu Bapak Baharuddin pada tanggal 14 Oktober 2021, yang menyatakan bahwa :

*“Saya rasa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap saya rasa kurang ya. Karna pegawai kantor cama terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah karna sudah ditempelkan persyaratan mengenai jenis pengurusan pelayanan”*

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Badaruddin diketahui bahwa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun mengenai daya tanggap masih kurang. Karna pegawai kantor camat terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk kejelasan informasi sudah cukup baik mengenai jenis pengurusan pelayanan, Selanjutnya Bapak M. Amin, menyatakan :

*“Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut”*

Dari hasil wawancara dengan bapak M. Amin diketahui Pelayanan publik sejauh ini sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas

mengenai prosedur tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat dengan tanggapan Bapak Ahmad Tamimi menyatakan bahwa :

*“Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut”.*

Hasil wawancara dengan bapak Ahmad Tamimi diketahui bahwa dari segi Pelayanan publik sejauh sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut. Sementara itu tanggapan dari bapak menurut Bapak Sutrisno menyatakan bahwa :

*“Saya merasa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan”.*

Bapak Sutrisno menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya menurut bapak Rahmad Sholeh menyatakan bahwa :

*“Saya dulu mengurus surat rekomendasi IMB, pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan. Tidak ada kejelasan informasi mengenai selesainya surat tersebut. alasanya camat tidak berada ditempat. Padahal disitu sudah disebutkan waktu penyelesaiannya paling lama 3 hari kerja”*

Sedangkan Bapak Rahmad Sholeh menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan. Tidak ada kejelasan informasi mengenai selesainya surat tersebut, alasannya camat tidak berada ditempat. Padahal disitu sudah disebutkan waktu penyelesaiannya paling lama 3 hari kerja. Hal ini diperkuat dengan tanggapan bapak Rusdi Shobri menyatakan bahwa :

*“Saya rasa kinerja pegawai Kantor Camat Bengkalis masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan”*

Tanggapan Bapak Rusdi Sobri diketahui bahwa kinerja pegawai Kantor Camat Bengkalis masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan. Selanjutnya menurut bapak Amirullah menyatakan bahwa :

*“Pelaksanaan Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. pelayanan yang diberikan memang berdasarkan prosedur yang ada”*

Sedangkan tanggapan bapak Amirullah menyatakan bahwa sejauh ini pelaksanaan Pelayanan publik sejauh ini sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. pelayanan yang diberikan memang berdasarkan prosedur yang ada. Begitu juga dengan tanggapan dari ibu Halimatunsadiah memberikan tanggapan yang berbeda, menyatakan bahwa :

*“Saya merasa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, prosedur pelayanan memang ada di kantor camat, namun sulit dipahami alurnya, saya sendiri tidak begitu memahami prosesnya. Namun saat meminta*

*penjelasan kepada pegawai tetapi pegawai terkesan tidak peduli dan memberi penjelasan hanya sekedarnya saja”*

Ibu Halimatunsadiyah juga menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan di kantor camat kurang baik, prosedur pelayanan memang ada di kantor camat, namun sulit dipahami alurnya, saya sendiri tidak begitu memahami prosesnya. Namun saat meminta penjelasan kepada pegawai tetapi pegawai terkesan tidak peduli dan memberi penjelasan hanya sekedarnya saja, sementara tanggapan tersebut sesuai dengan Bapak Zikrullah, menurut bapak Zikrullah menyatakan bahwa :

*“Pelayanan di kantor camat memang sudah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan”*

Menurut hasil wawancara dengan bapak Zikrullah diketahui bahwa pelayanan di kantor camat memang sudah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Ibu Zainab menyatakan bahwa :

*“Menurut saya pelaksanaan pelayanan belum bisa dikatakan baik, prosedur pelayanan hanya ditempelkan saja, tetapi tidak dijelaskan kepada kami, sehingga kami harus memahami sendiri alur pelayanan tersebut”*

Masyarakat menilai pelayanan di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan pegawai dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan.

Sementara itu, menurut peneliti bahwa kerjasama yang terbangun melalui pengetahuan dan kemampuan para pegawai, dapat menghasilkan pekerjaan yang baik dan bermanfaat buat diri sendiri serta untuk organisasi. Namun pada kenyataannya bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai kantor Camat Bengkalis tidak begitu bermanfaat dikarenakan kemampuan yang dimiliki para aparat tidak dapat diimplementasikan, karena sebagian besar pegawai tidak setiap saat berada di wilayah Kecamatan Pinembani, sehingga proses komunikasi dengan masyarakat setempat tidak setiap saat dapat dilakukan. Untuk itu sebuah tanggung jawab yang diberikan apabila tidak dilaksanakan dengan maksimal besar kemungkinan akan menyebabkan kegagalan dalam suatu organisasi, khususnya pada Kantor Camat Bengkalis.

Berikut ini hasil wawancara dengan Pemerintah Kecamatan Bengkalis mengenai analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis. Berikut hasil wawancara dengan Kasi pelayanan ibu Giwang Sorabina, S.STP., M.IP dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai Performa Teknis, menyatakan :

*“Kami sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini”.*

Dari tanggapan hasil wawancara dengan ibu Kasi Pelayanan Umum diketahui bahwa pihaknya sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat

yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini. Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Rafli Kurniawan, S.IP menyatakan :

*“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf kami, saya rasa staf kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang kami lakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”.*

Berdasarkan hasil tanggapan bapak Rafli selaku Sekretaris Kecamatan Bengkalis diketahui bahwa sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf yang bertugas, pegawai dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang dilakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Camat Bengkalis Bapak Ade Suwirman pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai produk dan jasa inti dalam pelayanan di Kantor Camat Bengkalis menyatakan :

*“Pada Kantor Camat kita menetapkan standar pelayanan sesuai dengan Permenpan nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan. Sejauh ini pelayanan sudah berjalan dan diterapkan dengan baik, namun jujur saja masih banyak terdapat kekurangan, baik dari masyarakat maupun pegawai. Dimana masyarakat dalam melakukan pelayanan masih dapat permasalahan dalam kelengkapan berkas sehingga kami harus menjelaskan kembali persyaratan dalam mengurus pelayanan di Kantor Camat ini. Mengenai waktu dalam pengurusan pelayanan tergantung kepada kelengkapan persyaratan yang digunakan, apabila persyaratan yang digunakan sudah lengkap maka bahan bisa dapat ditindak lanjuti oleh pegawai, dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Syarat dan prosedur pelayanan kami berpedoman pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan dan juga berpedoman pada Permenpan-Rb nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik ”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis sudah menetapkan standar pelayanan ataupun SOP yang dijadikan pedoman dalam melakukan pelayanan, namun masih ada masyarakat yang tidak mengerti mengenai prosedur pelayanan tersebut. Pada dasarnya pegawai kantor camat belum pernah melakukan sosialisasi terkait implementasi standar pelayanan di Kantor Camat Bengkalis, namun apabila ada masyarakat yang tidak memahami mekanisme pelayanan, pegawai akan menjelaskan secara detail kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa memahami dengan baik prosedur pelayanan tersebut.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kecamatan adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Mengapa demikian ? Karena setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari . Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukan kepada

masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### 5.1.4. Elemen – elemen interaksi

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hidup kita memang tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, baik komunikasi secara langsung maupun melalui media, tulisan, maupun suara dan gambar.

Dalam hal ini para ahli mendefenisikan berbagai pendapat tentang komunikasi yaitu: Dalam Hardiyansyah (2015:13), Handoko berpendapat bahwa: “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Dari pendapat yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa, komunikasi adalah suatu tindakan mempengaruhi, memberi ide, informasi, pikiran serta pemahaman yang dapat dimengerti orang lain sehingga mampu untuk mengubah perilakunya.

Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi. Interaksi sosial adalah hubungan timbal balik antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, maupun antara kelompok dengan kelompok. Dalam melakukan interaksi, harus ada syarat yang harus dipenuhi. Syarat tersebut adalah kontak sosial dan komunikasi. Disamping syarat tersebut, juga ada faktor yang dapat mempengaruhi interaksi sosial itu sendiri, yaitu imitasi, sugesti, identifikasi, simpati, dan empati.

Jika diperhatikan berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Sementara Mohammad (2003) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur yang ada sekarang ini masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur/ hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup. Selain itu beberapa pendapat menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan disebabkan oleh sistem kompensasi yang rendah dan tidak tepat.

Kelemahan pelaksanaan pelayanan publik lainnya dapat dilihat pada sisi kelembagaan kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan

khirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Hasil penelitian dapat diketahui melalui hasil tanggapan informan masyarakat Kecamatan Bengkalis yaitu Bapak Baharuddin pada tanggal 14 Oktober 2021, yang menyatakan bahwa :

*“Saya rasa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap saya rasa kurang ya. Karna pegawai kantor camat terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah karna sudah ditempelkan persyaratan mengenai jenis pengurusan pelayanan”*

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Badaruddin diketahui bahwa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna pegawai kantor camat terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah karna sudah ditempelkan persyaratan mengenai jenis pengurusan pelayanan.

Hal ini diperkuat dengan tanggapan Bapak M. Amin, menyatakan :

*“Menurut saya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut”*

Dari hasil wawancara dengan bapak M. Amin diketahui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya

memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat dengan tanggapan Bapak Ahmad Tamimi menyatakan bahwa :

*“Saya merasa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan”.*

Hasil wawancara dengan bapak Ahmad Tamimi diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Sementara itu tanggapan dari bapak menurut Bapak Sutrisno menyatakan bahwa :

*“Saya menilai pegawai kurang mampu memberikan kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan di Kantor Camat Bengkalis”.*

Bapak Sutrisno menyatakan bahwa pegawai kurang mampu memberikan kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan di Kantor Camat Bengkalis. Selanjutnya menurut bapak Rahmad Sholeh menyatakan bahwa :

*“Menurut saya pelayanan di Kantor Camat Bengkalis sudah cukup bagus, pegawai dinilai sudah berkomunikasi baik”*

Sedangkan Bapak Rahmad Sholeh menyatakan bahwa pelayanan di Kantor Camat Bengkalis sudah cukup bagus, pegawai dinilai sudah berkomunikasi baik. Hal ini diperkuat dengan tanggapan bapak Rusdi Shobri menyatakan bahwa :

*“Pegawai Kantor Camat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama pada sikap ramah dan daya tanggap kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat. Mengingat pegawai merupakan pelayanan kepada*

*masyarakat, maka diharapkan pegawai benar – benar menerapkan hal tersebut dalam bekerja”*

Tanggapan Bapak Rusdi Sobri diketahui bahwa pegawai Kantor Camat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama pada sikap ramah dan daya tanggap kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat. Mengingat pegawai merupakan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan pegawai benar – benar menerapkan hal tersebut dalam bekerja. Selanjutnya menurut bapak Amirullah menyatakan bahwa:

*“Mengenal kemampuan berkomunikasi, keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan menurut saya sudah cukup baik”*

Sedangkan tanggapan bapak Amirullah menyatakan bahwa mengenai kemampuan berkomunikasi, keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan menurut saya sudah cukup baik. Begitu juga dengan tanggapan dari ibu Halimatunsadiah memberikan tanggapan yang berbeda, menyatakan bahwa :

*“Pegawai Kantor Camat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama pada sikap ramah dan daya tanggap kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat. Mengingat pegawai merupakan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan pegawai benar – benar menerapkan hal tersebut dalam bekerja”*

Ibu Halimatunsadiah juga menyatakan bahwa Pegawai Kantor Camat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama pada sikap ramah dan daya tanggap kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat. Mengingat pegawai merupakan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan pegawai benar – benar menerapkan hal tersebut dalam bekerja, sementara tanggapan tersebut sesuai dengan Bapak Zikrullah, menurut bapak Zikrullah menyatakan bahwa :

*“Sejauh ini saya melihat pelayanan di kantor camat cukup baik, pegawai juga sopan dan baik dalam memberikan pelayanan”*

Menurut hasil wawancara dengan bapak Zikrullah diketahui bahwa pelayanan di kantor camat cukup baik, pegawai juga sopan dan baik dalam memberikan pelayanan. Sedangkan menurut Ibu Zainab menyatakan bahwa :

*“Menurut saya pegawai belum bisa dinilai baik dalam menjalankan tugas, tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas, masih ada pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah. Karna sudah tersedia di kantor camat”*

Berdasarkan tanggapan dari tanggapan informan masyarakat mengenai kepuasan pelayanan di Kantor Camat, masyarakat menilai belum puas dengan pelayanan di kantor camat, masih banyak terdapat kekurangan terutama dari kemampuan berkomunikasi pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Camat tersebut, tidak adanya penawaran khusus dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai juga terkesan cuek dan tidak ramah serta pemberitahuan pelayanan berupa mekanisme pelayanan tidak dibuat dalam bentuk poster atau spanduk yang ditempelkan pada kantor Camat Bengkalis.

Berikut ini hasil wawancara dengan Pemerintah Kecamatan Bengkalis mengenai analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis. Berikut hasil wawancara dengan Kasi pelayanan ibu Giwang Sorabina, S.STP., M.IP dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai Elemen Interaksi, menyatakan :

*“Dalam memberikan pelayanan kami sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sudah pasti dalam memberikan pelayanan kami mengedepankan kepentingan masyarakat”.*

Dari tanggapan hasil wawancara dengan ibu Kasi Pelayanan Umum diketahui bahwa dari dalam memberikan pelayanan pihaknya sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sudah pasti dalam memberikan pelayanan pihaknya mengedepankan kepentingan masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Rafli Kurniawan, S.IP menyatakan :

*“Sejauh ini prosedur sudah bisa dilaksanakan dengan baik, masyarakat bisa dengan mudah mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Sosialisasi memang belum pernah kami lakukan secara langsung, namun kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat apabila ada masyarakat yang tidak memahami mekanisme pelayanan tersebut”.*

Berdasarkan hasil tanggapan bapak Rafli selaku Sekretaris Kecamatan Bengkalis diketahui bahwa sejauh ini prosedur sudah bisa dilaksanakan dengan baik, masyarakat bisa dengan mudah mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Sosialisasi memang belum pernah kami lakukan secara langsung, namun kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat apabila ada masyarakat yang tidak memahami mekanisme pelayanan tersebut. Camat Bengkalis Bapak Ade Suwirman pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai produk dan jasa inti dalam pelayanan di Kantor Camat Bengkalis menyatakan :

*“Kami sudah berupaya memberikan yang terbaik dalam pelayanan publik, seperti menyediakan prosedur pelayanan agar masyarakat dapat dengan mudah memahami mekanisme dalam pengurusan pelayanan public. Di dalam SOP pelayanan sudah dijelaskan mengenai waktu dan biaya yang digunakan dalam mengurus pelayanan, kami dapat memastikan tidak ada pemungutan biaya selain yang tersedia pada prosedur pelayanan tersebut”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis masih perlu ditingkatkan lagi, pegawai beserta camat selalu mengadakan evaluasi rutin setian satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bengkalis terutama dalam penggunaan teknologi, karena teknologi akan membawa perubahan. Perubahan tidak dapat dihindari. Perubahan hanyalah soal waktu. Perubahan itu menyangkut nilai-nilai maupun pola hubungan dalam sebuah masyarakat. Perubahan itu membutuhkan sebuah upaya transformasi. Transformasi teknologi merupakan sesuatu yang penting untuk dilakukan. Pemanfaatan teknologi membutuhkan berbagai pertangan agar teknologi menjadi tepat guna. Teknologi dalam konteks sosiologi, tanpa disadari telah mengubah kehidupan sosial aparatur kita. Implementasi eGovernment telah mengubah pola komunikasi aparatur Pemerintah dalam melakukan rutinitas mereka secara bertatap muka. Interaksi sosial yang selama ini terjadi pun mengalami perubahan. Teknologi telah mengubah ikatan sosial kultural yang kuat diantara aparatur, sebuah ikatan yang membentuk aparatur sebagai sebuah komunitas baru. Kondisi ini adalah sebuah parameter modernitas yang menunjukkan bagaimana sebuah tatanan sistem sosial mengalami perubahan dengan adanya intervensi teknologi.

Interaksi sosial yang rendah bisa ditingkatkan dengan berbagai cara, salah satu cara tersebut adalah melalui layanan konseling kelompok. Konseling kelompok itu sendiri adalah layanan bimbingan konseling yang bertujuan untuk pengembangan pribadi dan pembahasan & pemecahan masalah pribadi yang dialami oleh individu dari anggota kelompok tersebut. Dalam layanan ini semua anggota kelompok dapat saling berinteraksi dengan anggota kelompok lain, dengan dipandu oleh pemimpin kelompok.

#### **5.1.5. Elemen Emosional**

Elemen emosional - dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Perasaan dan emosi yang dikomunikasikan: Pada intinya perasaan apa yang kita timbulkan dalam diri mereka. Emosional didasarkan pada perasaan atau sikap seseorang dalam bereaksi pada suatu kondisi. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

Emosional didasarkan pada perasaan atau sikap seseorang dalam bereaksi pada suatu kondisi. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Kecerdasan Emosional adalah kemampuan mengenali diri sendiri dan orang lain, kemampuan motivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain. Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun

orang lain, mampu membedakan dua hal itu dan kemudian menggunakan informasi itu untuk membimbing pikiran dan tindakannya.

Salovey & Mayer (1990) istilah Kecerasan Emosional mengandung dua suku kata yaitu emosi dan kecerdasan. Seseorang dengan Kecerdasan Emosional yang berkembang dengan baik kemungkinan besar akan berhasil dalam kehidupannya karena mampu menguasai kebiasaan berfikir yang mendorong produktivitas. Kecerdasan Emosional membantu seseorang dalam memotivasi diri agar mempunyai kemampuan lebih dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi serta mengatur keadaan jiwa.

Totterdell dan Holman (2000) memaparkan bahwa organisasi yang memiliki pekerjaan dengan tingkat interaksi yang tinggi dengan konsumen memerlukan requirement berupa pengekspresian emosi secara eksplisit. Mereka yang bekerja dalam jenis pekerjaan seperti ini (atau lebih sering dikenal sebagai pekerja emotional labour) dituntut untuk dapat menampilkan emosi, ekspresi dan perilaku yang tertentu yang sesuai dengan job requirements-nya (Groth, dkk, 2009). Pekerja emotional labot membutuhkan kemampuan yang baik untuk mengatur emosinya (emotional regulation) agar dapat berinteraksi dengan baik kepada konsumen yang juga meliputi akan kemampuan komunikasi interpersonal.

Konsep emotional labour dikemukakan pertama kali oleh Hoschschild (2000) yang mendefenisikan istilah emotional labour mengarah pada pengaturan perasaan untuk menciptakan ekspresi muka dan tubuh yang dapat diobservasikan secara umum, seperti senyuman dan gerakan memberikan ucapan selamat datang pada

konsumen. Dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang membutuhkan emotional labor merupakan suatu jenis pekerjaan dimana seseorang dibayar serta diharuskan untuk dapat meregulasi emosinya ketika berinteraksi dengan orang lain, khususnya konsumen.

Berdasarkan tuntutan itulah pekerja emotional labor sangat beresiko tinggi untuk terkena stress kerja. Mereka bertugas selayaknya garda terdepan sebuah organisasi, karena kepuasan konsumen atas pelayanan yang mereka berikan turut menyumbang atas pelayanan yang mereka berikan turut menyumbangkan nama baik dan citra positif organisasi. Tidak hanya itu, beberapa efek yang dapat muncul ketika konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan adalah mereka dapat menjadi lebih loyal serta menjadi tenaga marketing tidak langsung bagi organisasi tersebut ketika konsumen menceritakan kepuasan dan pengalamannya kepada konsumen lainnya.

Point – poin positif yang dapat dihasilkan dari kinerja pekerja emotional labor tersebutlah yang membuat organisasi sangat mengharapkan agar mereka dapat mengatur emosinya sehingga mampu menampilkan emosi positif, yang sesuai dengan keinginan organisasi, ketika berinteraksi dengan konsumen publik. Pelaksanaan pengaturan emosi tersebut dalam keadaan yang sebenarnya cukup sulit direalisasikan. Ada beberapa pekerja emotional labor yang telah berhasil menampilkan emosi positif sesuai dengan tuntutan pekerjaan (organisasi) , namun di satu sisi juga ada beberapa dari mereka yang masi menampilkan emosi negative ketika berhadapan dengan masyarakat. Kejadian ini dapat dilihat ketikan seorang pelayanan yang memberi pelayanan tanpa menampilkan ekspresi wajah yang ramah / tersenyum, atau costumer

service yang berbicara dengan nada yang terkesan membentak ketika dihubungi oleh konsumen.

Berikut ini hasil wawancara dengan Pemerintah Kecamatan Bengkalis mengenai analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis. Berikut hasil wawancara dengan Kasi pelayanan ibu Giwang Sorabina, S.STP., M.IP dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai Elemen Emosional, menyatakan :

*“Kami sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini”.*

Dari tanggapan hasil wawancara dengan ibu Kasi Pelayanan Umum diketahui bahwa dari pihaknya sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Serta pihaknya selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini. Selanjutnya hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Rafli Kurniawan, S.IP menyatakan :

*“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf kami, saya rasa staf kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang kami lakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”.*

Berdasarkan hasil tanggapan bapak Rafli selaku Sekretaris Kecamatan Bengkalis diketahui bahwa sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah disediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf, dan pegawai tersebut dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang dilakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tanggapan tersebut di benarkan oleh Camat Bengkalis Bapak Ade Suwirman pada tanggal 15 Oktober 2021 mengenai produk dan jasa inti dalam pelayanan di Kantor Camat Bengkalis menyatakan :

*“Pada umumnya prioritas pelayanan di kantor camat Bengkalis adalah kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan, walaupun disana sini masih terdapat kekurangan, namun kami selalu berupaya untuk memperbaiki terutama dari segi sikap pegawai, saya selaku camat selalu mengadakan evaluasi rutin yang kami adakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pemerintah kecamatan Bengkalis sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan di Kantor Camat Bengkalis, pegawai beserta camat selalu mengadakan evaluasi rutin setian satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis mengenai Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis diketahui bahwa masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Camat Bengkalis. Hal ini disebabkan karena sikap pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai sudah cukup baik, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan berbelit – belit, proses pelayanan perizinan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat, Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zuchri Abdussamad, Arifin Rahir dan I Kadek S Arsana pada Februari 2021 dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : di Gorontalo Utara) menyatakan bahwa Berhasil atau tidak proses pelayanan yang diberikan dapat diketahui dengan cara mengukur persepsi masyarakat antara kebutuhan dan diharapkan (Kabu Khadka, 2017). Dalam proses pelayanan publik, pemerintah wajib memiliki satuan ukur yang dapat dijadikan sebuah pedoman dalam mencapai pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Sinaga & Muhammad, 2020) bahwa standar layanan dapat digunakan menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen dan janji dari pelaksana pelayanan. Sebagai pelaksana dalam proses pelayanan, pemerintah

harus memiliki integritas dan komitmen yang mengarah untuk melindungi dan melayani masyarakat dengan baik/berkualitas (Yuningsih, 2016). Kualitas dimaksud merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang baik, (Putra & Arsyad, 2019).

Pelayanan kualitas baik ialah suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mendapatkan penanganan dengan cepat, memiliki alur proses yang jelas, tidak terdapat kesalahan-kesalahan serta masyarakat mendapatkan pelayanan menyenangkan (Wachruroji et al., 2019). Lebih lanjut dijelaskan oleh (Ramseook-Munhurrun et al., 2010) kualitas layanan merupakan penilaian keseluruhan yang mirip dengan sikap terhadap layanan dan dapat diterima oleh pelanggan dalam hal ini masyarakat.

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sejalan dengan (Puspitasari et al., 2009) mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai tolak ukur mengevaluasi kinerja suatu lembaga. Kepuasan layanan sangat ditentukan oleh karakteristik, kualitas pelayanan, dan disiplin pegawai (Awaludin et al., 2020). Disiplin pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, (Wiyono & Lukitaningsih, 2020). Proses layanan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan tersebut mampu mewujudkan kebutuhan serta harapan masyarakat (Tjiptono & Chandra, 2011).

Namun, berbagai macam layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan mendapatkan feedback kurang memuaskan dari masyarakat dengan pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang berbelit-

belit serta kurang transparan sehingga menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan (Harsono, 2005). Penelitian yang dilaksanakan oleh Silalahi (2011), dimana para pengusaha (masyarakat) menunjukkan kurang percaya terhadap pemerintah Kota Bandung, hal ini disebabkan karena rendahnya integritas, konsisten, komitmen dan loyalitas pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya juga merupakan faktor penting dalam penilaian masyarakat baik buruknya kualitas pelayanan yang diterima (Dwiyanto, 2013). Untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan publik perlu diselenggarakan survei persepsi masyarakat tentang kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Putri, 2019). Hal ini dikarenakan tipe layanan publik itu sendiri memiliki ragam jenis dengan karakteristik yang berbeda-beda, dengan demikian metode survei kepuasan masyarakat sangat cocok digunakan (Dian, 2018).

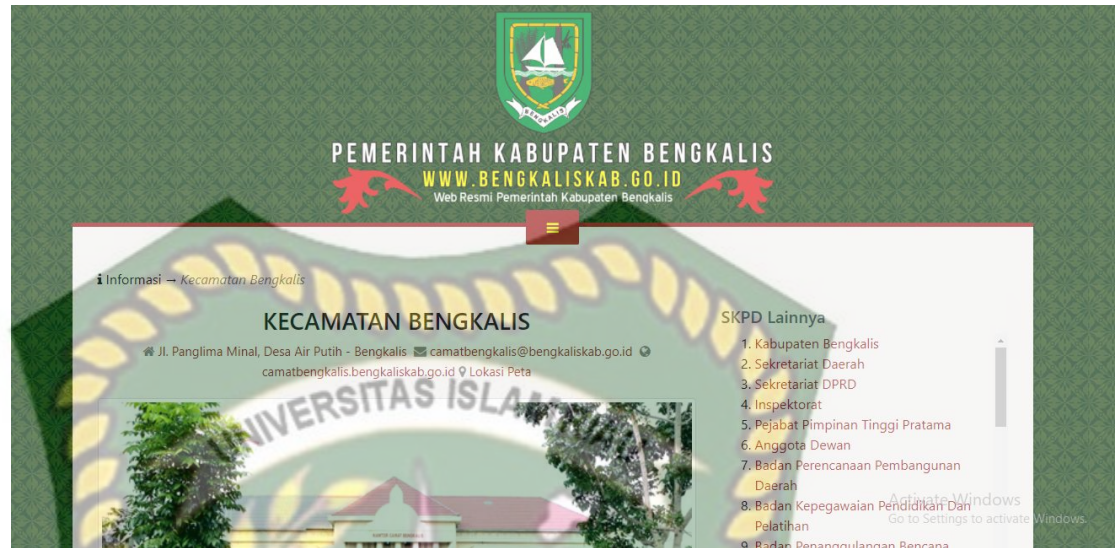
Meningkatkan kualitas layanan publik sebagaimana tertuang dalam “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana Instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan” (PERMENPANRB, 2017). Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Organisasi Perangkat Daerah (Ningtyas & Sari, 2019) dan perangkat pelayanan terkait yang diadakan survei secara periodik untuk bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, (Suandi, 2019).

Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI tahun 2019 tentang tingkat kepatuhan pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara secara nasional berada pada urutan ke 101 dari 215 kabupaten dengan nilai capaian 71.51. Perolehan tersebut membuat Kabupaten Gorontalo Utara berada dalam zona kuning yang artinya kepatuhan layanan publik daerah dalam kategori sedang (Ombudsman, 2019). Hal ini mengimplikasikan bahwa standar pelayanan publik Kabupaten Gorontalo Utara berdasarkan hasil tersebut perlu melakukan peningkatan sehingga pelayanan lebih optimal.

## **5.2. Faktor Penghambat dalam Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis.**

Beberapa hambatan yang dihadapi dalam Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

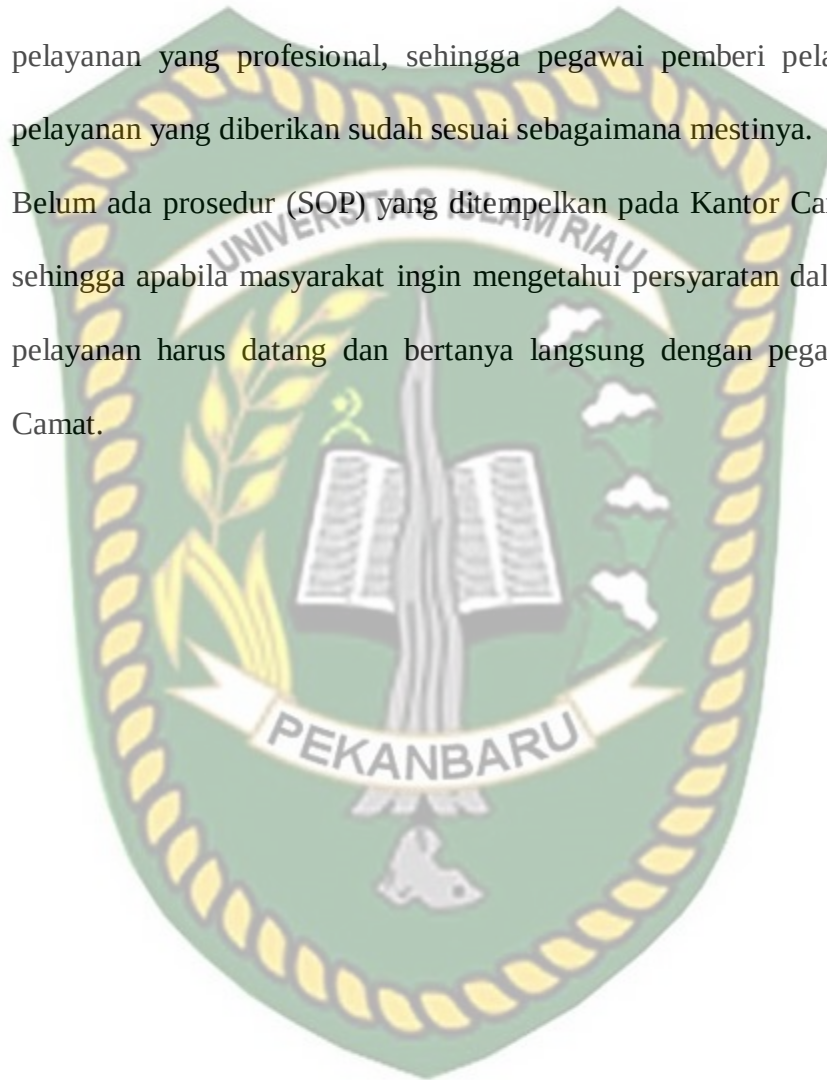
- 5.2.1. Minimnya Inovasi Pelayanan di Kantor Camat. Belum adanya perubahan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis, Seperti yang diketahui bahwa kantor camat Bengkalis hanya memiliki website yaitu <https://bengkaliskab.go.id/view/opd/kecamatan-bengkalis> namun tidak dilengkapi dengan fitur – fitur pelayanan publik di website tersebut.



**Gambar 5.1 Tampilan Website Kecamatan Bengkalis.**

- 5.2.2. Minimnya sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan di Kantor Camat Bengkalis, hal ini terlihat dari jumlah computer dan prasana lain yang digunakan dalam bekerja masih kurang. Hanya 3 unit computer dapat digunakan dengan baik, 4 diantaranya sudah rusak total. Seharusnya setiap pegawai diharapkan memiliki 1 komputer dimeja kerjanya agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.
- 5.2.3. Rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Bengkalis, hal ini dikarenakan masih banyaknya pegawai yang datang lewat dari jam kerja yang telah ditetapkan yaitu pukul 08.00 dan pulang lebih awal dari jam yang ditetapkan yaitu pukul 16.00. Ada juga pegawai yang terlambat masuk dan bahkan tidak masuk lagi ke kantor setelah jam istirahat. Hal ini berdampak pada lamanya waktu penyelesaian tugas di Kantor Camat Bengkalis.

- 5.2.4. Tidak adanya diklat yang diperuntukkan kepada pegawai pelayanan. Staf yang memberikan pelayanan belum pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis untuk mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan yang profesional, sehingga pegawai pemberi pelayanan merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai sebagaimana mestinya.
- 5.2.5. Belum ada prosedur (SOP) yang ditempelkan pada Kantor Camat Bengkalis, sehingga apabila masyarakat ingin mengetahui persyaratan dalam melakukan pelayanan harus datang dan bertanya langsung dengan pegawai di Kantor Camat.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis berdasarkan indikator produk atau jasa inti, sistem layanan pendukung, performa teknis, elemen – elemen interaksi dan elemen emosional dapat dikategorikan belum puas. Hal ini berdasarkan hasil penelitian dengan informan masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Kantor Camat Bengkalis yang menyatakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit.

Beberapa hambatan yang dihadapi dalam Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bengkalis Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut : Belum adanya perubahan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis, seperti belum adanya inovasi berupa penawaran pelayanan yang bersifat gratis dan sebagainya, serta kehadiran petugas ditempat dalam memberikan pelayanan juga masih rendah sehingga masyarakat enggan melakukan pelayanan di Kantor Camat Bengkalis. Sarana dan prasarana yang digunakan

dalam pelaksanaan pelayanan publik belum memadai, hal ini terlihat dari jumlah computer dan prasana lain yang digunakan dalam bekerja masih kurang. Hanya 3 unit computer dapat digunakan dengan baik, 4 diantaranya sudah rusak total. Seharusnya setiap pegawai diharapkan memiliki 1 komputer dimeja kerjanya agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Staf yang memberikan pelayanan belum pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis untuk mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan yang profesional, sehingga pegawai pemberi pelayanan merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai sebagaimana mestinya. Tidak adanya insentif yang diberikan kepada pegawai Kantor Camat Bengkalis sehingga tidak adanya motivasi dari pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan motivasi dari pegawai untuk menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Belum ada prosedur (SOP) yang ditempelkan pada Kantor Camat Bengkalis, sehingga apabila masyarakat ingin mengetahui persyaratan dalam melakukan pelayanan harus datang dan bertanya langsung dengan pegawai di Kantor Camat. Belum adanya inovasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Bengkalis, hal ini dapat berupa e-service sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke Kantor Camat dan semua jenis pelayanan dapat dilakukan secara online. Seperti yang diketahui bahwa kantor camat Bengkalis hanya memiliki website yaitu <https://bengkaliskab.go.id/view/opd/kecamatan-bengkalis> namun tidak dilengkapi dengan fitur – fitur pelayanan publik di website tersebut.

## 6.2. Saran

1. Diharapkan kepada camat untuk mengevaluasi kinerja pegawai terutama sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Meningkatkan saran dan prasarana terutama prasarana dalam penunjang kerja pegawai, sehingga pelaksanaan tugas dapat terlaksana secara optimal.
3. Diharapkan kepada pemerintah kecamatan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai untuk mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan yang profesional, sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang professional kepada masyarakat sesuai standar pelayanan di Indonesia.
4. Diharapkan pemerintah kecamatan untuk lebih memperhatikan kesejahteraan pegawai, sehingga dapat memotivasi pegawai agar semangat menjalankan tugasnya.
5. Pemerintah Kecamatan Bengkalis diharapkan untuk membuat spanduk, banner atau baleho mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga masyarakat yang datang melakukan pelayanan tidak harus bertanya langsung dengan pegawai pelayanan.
6. Diharapkan adanya inovasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bengkalis seperti menerapkan online service kepada masyarakat sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan tidak perlu datang langsung ke kantor camat dan cukup dilaksanakan secara sistem online saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried 2013. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Andry, Hendry. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Marpoyan Tujuh. Pekanbaru.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia.
- Arief. Budiman, 1995, *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*, Jakarta, PT. Gramedia Pustakan Utama
- Atmosudirdjo, Prajudi. (1986). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia. Indonesia.
- Batinggi, Ahmad (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Boediono, 1999, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, Yogyakarta: BPFE
- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi,. Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Handyaningrat, Soewarno, 2002, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta : Haji Masagung
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim. 2008. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Lijan, Sinambela. 2014 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lukman, Sampara. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan prima*. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja
- Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free. Press.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sedarmayanti, 1999, *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*, Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang., P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta,. Jakarta.Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Syafiie. Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju. Bandung.

Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

Zulkifli, Nurmasari, 2015. *Pengantar Manajemen*. Marpoyan Tujuh. Pekanbaru.

Dokumen Pendukung :

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 19 Tahun 2009 tentang kedudukan, tugas pokok, fungsi rincian tugas, pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Bengkalis

Jom FISIP Volumen 2 Nomor 2 Oktober 2015

Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2 Nomor 3, September  
2011

Tesis Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**