

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**KINERJA ORGANISASI KECAMATAN DALAM PEMBERIAN LAYANAN
SIPIL DI KANTOR CAMAT MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Ilpha Zulkanda
NPM: 137310517

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU
2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

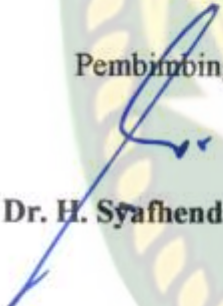
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Ilpha Zulkanda
NPM : 137310517
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif

Pekanbaru, 1 April 2020

Pembimbing I


Dr. H. Syafhendry, M.Si

Pembimbing II


Drs. Zulkifli, M.Si

Turut menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua


Budi Muliando, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

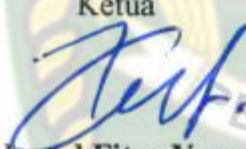
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ilpha Zulkanda
NPM : 137310517
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative tela memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakulta Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 20 Februari 2020

Ketua


Dr. Ahmad Fitra Yusa, MA

Sekretaris


Riski Setiawan, S.IP., M.Si

Anggota


Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.

Anggota


Dr. H. Syafhendri, M.Si.


Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 055/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** :
1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
 2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

- Mengingat** :
1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
 2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
 3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
 4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
 5. SK Rektor UIR Nomor: 081/UIR/KPTS/2017, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

- Memperhatikan** : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Ilpha Zulkanda
N P M	: 137310517
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Kinerja Ognisasi Kecamatan dalam Pemberian Layanan Sipil Di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr.Ahmad Fitra Yuza.,MA | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2 Rizki Setiawan.,S.IP.,M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Sylvina Rusadi.,S.Sos.,M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Dr. H. Syafhendryl.,S.Sos.,M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 5. Drs. Zulkifli.,M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 6. Rijalul Fikri.,S.Sos.,MA | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan Di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 Februari 2020
An. Dekan

Dr. H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

- 1.Yth. Bapak Rektor UIR
- 2.Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi IP.....
4. Arsip...SK Penguji ...

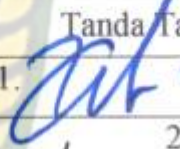
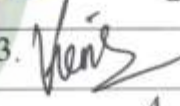
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 057 /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 19 Februari 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 20 Februari jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ilpha Zulkanda
NPM : 137310517
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : *Kinerja Organisasi Kecamatan dalam Pemberian Layanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.*

Nilai Ujian : Angka : "77,125" ; Huruf : "B+"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Ketua	1. 
2.	Rizki Setiawan, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Dr. H. Syafhendri, M.Si.	Anggota	4. 
5.	Drs. Zulkifli, M.Si.	Anggota	5. 
6.	Rijalul Fikri, S.Sos., MA.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 20 Februari 2020
An. Dekan,



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ilpha Zulkanda
NPM : 137310517
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Naskah skripsi ini telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan Administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 20 Februari 2020

Ketua



Dr. Ahmad Fitra Yusa, MA

Sekretaris



Rishi Setiawan, S.sos., M.Si,

Turut menyetujui

Wakil Dekan 1



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Budi Mulianto, S.IP., M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

Ayahanda Zulkairi dan Ibunda Asnurita Tecinta, Serta Adinda Tercinta
Nawela Rawita, Muhammad Abdi, Muhammad Radit, yang senantiasa
Berdo'a dan berkorban untuk kesuksesan studi salah seorang anaknya ini,
Tentu karya kecil ini bukan balasan yang sepadan.

Namun, mudah-mudahan dapat menjadi tanda takzim ananda.

Kepada Adinda Ramadhani Adina Syakira S.pd yang selalu menasehati
Ananda dan tidak pernah berhenti untuk mendukung hasil karya ananda.
Dan ananda juga mengucapkan terima kasih kepada teman seperjuangan,
Wahyu Saputra S.ip, Deni Prayudi S.ip, Randi Pratama Putra S.ip

Ummi Utami S.ip, Wawan Andika S.ip

Almamaterku Kampus Perjuangan

Ilpha Zulkanda S.ip

Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis**”.

Pada kesempatan ini juga penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat pada penulis baik moril maupun materil guna menyelesaikan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Budi Mulyanto, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Syafhendry, M.Si dan Bapak Drs. Zulkifli, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam meluangkan waktu, pikiran dan tenaga demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu segenap dosen/asisten dosen yang telah banyak memberikan berbagai ilmu dan pada akhirnya dapat dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini dan bapak/ibu serta saudara/saudari segenap staf dan pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran Administrasi penyelesaian skripsi ini.

5. Camat Mandau yang memberikan izin pengambilan data serta informasi kepada penulis terkait dengan penelitian ini.
6. Ayahanda dan Ibunda tercinta atas kerja keras dan doa restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.
7. Teman seperjuangan dalam menuntut ilmu yang banyak meluangkan waktu bersama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian ini mungkin terdapat kesilapan dan kekurangan dalam penulisan atau dari materi, maka penulis mengharapkan kritikan dan saran demi kesempurnaan penelitian ini, selanjutnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, 1 April 2020

ttd

Ilpha Zulkanda

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	8
1. Ilmu Pemerintahan.....	8
2. Konsep Kinerja.....	11
3. Konsep Aparatur.....	24
4. Konsep Pelayanan Publik.....	26
5. Konsep Kinerja Pelayanan Publik.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Pikiran.....	34
D. Konsep Operasional.....	34
E. Operasional Variabel.....	35
F. Teknik pengukuran.....	37
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	39
D. Teknik Penarikan Sampel.....	41
E. Jenis dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	43

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis.....
- B. Gambaran Umum Kantor Camat Mandau.....

44

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

46

- A. Identitas Responden.....
- B. Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis..... 67
- C. Faktor penghambat Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis..... 70

BAB VI : PENUTUP

84

- A. Kesimpulan.....
- B. Saran.....

86

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....

87

88

LAMPIRAN.....

91

DAFTAR TABEL

Tabel	Hlm
I.1 Standar Pelayanan Minimal Pada Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.....	8
II.1 Penelitian Terdahulu.....	33
II.2 Operasional variabel mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis).....	36
III.1 Populasi Dan Sampel Penelitian Tentang Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis).....	40
III.2 Populasi dan responden dari masyarakat penelitian tentang Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis).....	40
III.3 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian tentang Populasi dan responden dari masyarakat penelitian tentang Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis).....	43
V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	68
V.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	68
V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
V.4 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik.....	73
V.5 Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik.....	74
V.6 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau.....	76

V.7	Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau.....	76
V.8	Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	78
V.9	Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	79
V.10	Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	81
V.11	Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	82
V.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik Di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.I.	Kerangka Pikiran Tentang Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis).....	34
II.II	Bagan Struktur Dari Kantor Camat Mandau.....	35



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilpha Zulkanda
NPM : 137310517
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul skripsi : Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

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

1. Bahwa, naskah Skripsi 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 persyarat administratif, akademik dan keuangan yang melekat kepadanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan ujian konferehensif yang telah saya ikut serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 1 April 2020
Pelaku Pernyataan,



Ilpha Zulkanda

KINERJA ORGANISASI DALAM PELAYANAN SIPIL DI KANTOR CAMAT MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

ABSTRAK **Ilpha Zulkanda**

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Sipil

Pemberian pelayanan umum oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan adalah merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Tugas pelayanan umum tersebut sesuai dengan pasal 3 UU No. 43 tahun 1999 tentang kedudukan pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan. Kecamatan Mandau juga salah satu kecamatan yang melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian sebagian Wewenang Bupati kepada Camat di Kabupaten Bengkalis. Dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan pada Kantor Camat Mandau, penulis menilai ada beberapa hal yang belum dapat dilakukan dengan baik oleh kantor camat khususnya aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dan untuk mengetahui faktor penghambat Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis. Sesuai dengan permasalahan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan tipe penelitian survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator yang telah penulis tetapkan yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas dan responsibilitas. Faktor penghambat dalam Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis adalah Kemampuan petugas pemberi layanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan memberikan layanan, Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi Layanan, Belum Mumpuni, Karakter Birokrat Dari Segi Empati dan Sarana dan Pra-sarana Yang Kurang Memadai.

PERFORMANCE OF ORGANITATION IN CIVIL SERVICES IN MANDAU CAMAT OFFICE BENGKALIS

ABSTRACT
Ilpa Zulkanda

Keywords: Performance, Civil Services

Providing public services by the Government Apparatus to the public as customers is an embodiment and function of the state apparatus as public servants as well as public servants. These public service tasks are in accordance with article 3 of Law no. 43 of 1999 concerning the position of civil servants as the elements of the state apparatus whose job is to provide services to the community in a professional, fair and fair manner in carrying out state, government and development tasks. Mandau sub-district is also one of the sub-districts that carries out government authority delegated by the district head. Based on the Regent's Regulation No. 43 of 2012 concerning the Delegation of part of the Regent's Authority to the District Head in Bengkalis Regency. From the results of preliminary observations by the author at the Mandau Sub-District Office, the author considers that there are some things that have not been able to be done well by the sub-district office, especially government officials in providing good public services to the community. The purpose of this study was to determine the Performance of District Organizations in Providing Public Services in the District Office of Mandau Bengkalis Regency and to determine the inhibiting factors of the Performance of District Organizations in Providing Public Services in the District Office of Mandau District of Bengkalis. In accordance with the research problem, the research method used is descriptive quantitative method with survey research type. The results showed that the District Organization Performance in Providing Public Services at the Mandau District Head Office in Bengkalis Regency can be said to be quite good. This is seen from the indicators that the authors have established, namely productivity, service quality, responsiveness and responsibility. Inhibiting factors in Subdistrict Organization Performance in Public Service Delivery in the District Office of Mandau, Bengkalis Regency are the ability of service providers, clarity of procedures, and speed of providing services, Technical Capability / Skill of Non-Qualified Service Providers, Bureaucrat Characteristics in terms of Empathy and Facilities and Pre-facilities Inadequate.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi merupakan suatu alat yang berfungsi sebagai wadah atau tempat dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional, sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin, terkendali dalam memanfaatkan sumberdaya, sarana prasarana, data dan sebagainya yang digunakan secara efektif dan efisien sehingga mencapai tujuan yang ditentukan.

Faktor yang paling penting dalam kegiatan pencapaian tujuan adalah sumber daya manusia karena sebaik apapun sebuah organisasi, sebanyak apapun sarana prasarana yang dimiliki organisasi, tanpa adanya peran dari sumber daya manusia (pegawai) semua itu tidak akan berjalan dengan baik, karena sumber daya manusia berperan sebagai motor penggerak bagi kehidupan organisasi, manusialah yang mengatur dan menjalankan sarana dan prasarana yang ada dalam organisasi.

Tanpa adanya sumber daya manusia, sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak akan dapat berjalan. Oleh karena itu, dalam upaya mendukung pencapaian tujuan organisasi tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, sehingga upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan

organisasi. Sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus senantiasa diberdayakan dan dikembangkan agar menjadi sumber daya yang kompetitif.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif.

Kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang memainkan peranan penting di daerah. Pentingnya peran kecamatan itu ditambah adanya tuntutan warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, maka diperlukan kemampuan dan kapasitas pemerintah kecamatan yang memadai. Pemerintah kecamatan sendiri sudah berupaya untuk memperbaiki pelayanannya dalam rangka memenuhi kebutuhan warganya.

Pemberian pelayanan umum oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan adalah merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Tugas pelayanan umum tersebut sesuai dengan pasal 3 UU No. 43 tahun 1999 tentang kedudukan pegawai negeri

berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis yang memiliki luas wilayah $\pm 937,47 \text{ Km}^2$ dan membawahi 9 Kelurahan dan 15 Desa. Kecamatan Mandau juga salah satu kecamatan yang melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian sebagian Wewenang Bupati kepada Camat di Kabupaten Bengkalis yaitu :

1. Perizinan.
2. Rekomendasi.
3. Koordinasi.
4. Pembinaan.
5. Pengawasan.
6. Fasilitas.
7. Penetapan.
8. Penyelenggaraan.
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Adapun Standar Pelayanan Minimal pada Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

Tabel I.1 Standar Pelayanan Minimal Pada Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Nama Pelayanan	Jangka Waktu pengerjaan	Biaya
1	Rekomendasi izin mendirikan bangunan berlantai 2 keatas dan bangunan sarang burung walet	4 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
2	Penerbitan rekomendasi izin pendirian satuan pendidikan dasar menengah dan informal	70 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
3	Penerbitan rekomendasi izin rumah bersalin	4 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
4	Penerbitan rekomendasi bagi	70 menit jika berkas telah	Gratis

	masyarakat tidak mampu bidang kesehatan	lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	
5	Penerbitan rekomendasi bagi masyarakat tidak mampu bidang pendidikan	70 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
6	Penerbitan rekomendasi penyelenggaraan papan reklame permanen (billboard konstruksi besi)	4 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
7	Penerbitan rekomendasi izin balai pengobatan	4 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
8	Penerbitan rekomendasi izin pendirian apotik	70 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
9	Penerbitan rekomendasi izin gangguan pendirian toko obat	4 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
10	Penerbitan rekomendasi pendirian tempat ibadah	25 menit jika data dari desa lengkap dan dikirim sesuai waktu yang telah ditentukan	Gratis
11	Penerbitan rekomendasi surat terdaftar pengobat tradisional	70 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
12	Izin penyelenggaraan hiburan terbuka (non komersil)	70 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
13	Izin penyelenggaraan hiburan terbuka (komersil)	2 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
14	Izin mendirikan bangunan untuk bangunan berlantai 1 atau bangunan berlantai 2	4 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Retribusi/biaya mengacu pada peraturan Bupati
15	Izin gangguan untuk warung sembako, warung kopi dan toko barang kelontong	4 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Retribusi/biaya mengacu pada peraturan Bupati
16	Penerbitan dispensasi nikah	60 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
17	Penerbitan rekomendasi penetapan lokasi pendirian sekolah baru	2 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
18	Penerbitan rekomendasi surat keterangan terdaftar organisasi masyarakat, organisasi sosial politik dan LSM	70 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
19	Penerbitan rekomendasi izin usaha pariwisata	2 hari kerja jika berkas telah lengkap dan pejabat	Gratis

		berwenang berada ditempat	
20	Pelayanan administrasi pengantar akte kelahiran	20 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
21	Pelayanan administrasi pengantar kartu keluarga	20 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
22	Pelayanan administrasi pengantar kartu tanda penduduk	20 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
23	Pelayanan administrasi surat pindah	60 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis
24	Pengambilan e-KTP	25 menit jika jaringan dan perangkat perekaman berjalan normal	Gratis
25	Perekaman e-KTP	25 menit jika jaringan dan perangkat perekaman berjalan normal	Gratis
26	Surat keterangan kependudukan	60 menit jika berkas telah lengkap dan pejabat berwenang berada ditempat	Gratis

Sumber : Kantor Camat Mandau, 2019

Kinerja pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama oleh tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sasaran / prasarana dan fasilitas pendukung yang tersedia secara memadai.

Dari hasil pengamatan awal yang penulis lakukan pada Kantor Camat Mandau, penulis menilai ada beberapa hal yang belum dapat dilakukan dengan baik oleh kantor camat khususnya aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Selain itu juga penulis menemukan beberapa fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan :

- a. Kualitas Kerja hal ini dapat dilihat pada saat peneliti melakukan penjajagan yaitu pegawai dalam seksi pelayanan tidak tepat waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
- b. Kualitas Perorangan. Kurang adanya perhatian dari pimpinan dapat terlihat dari pemimpin kurang memberikan arahan yang positif baik berupa keterampilan dan kemampuan ataupun saling bertukar pikiran mengenai pekerjaan antar sesama para pegawai. Contoh : kurangnya perhatian dan kedekatan antara pimpinan dengan para pegawai, sehingga tidak terjadi komunikasi dan koordinasi yang baik. akhirnya pegawai tidak termotivasi untuk menyelesaikan suatu pekerjaannya dengan baik dan benar .

Berdasarkan latar belakang yang penulis paparkan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah penulis jelaskan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

2. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk Menambah Ilmu Pengetahuan Penulis Dalam Ruang Lingkup Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Khususnya Mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.
- b. Sebagai Bahan Bandingan Bagi Rekan-Rekan Mahasiswa Yang Ingin Meneliti Lebih Lanjut Mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan.

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Musanef (2002;8) menyatakan bahwa Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas tersebut dengan masyarakat yang lebih jauh ditegaskannya. Pemerintahan adalah segala upaya suatu Negara untuk mencapai tujuannya.

Menurut Musanef (2002;15) Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut sekalian pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahan kecamatan juga melaksanakan tugas umum pemerintahannya yang merupakan sebagai pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada.

Menurut Admosudirjo (2004;183), manajemen pemerintahan adalah manajemen yang merupakan lanjutan langsung dari pada pemerintahan atau tindak pemerintahan (*Goverment Act*) yakni misalnya manajemen dari pada *Goverment Staff Work*, manajemen Kepolisian, Manajemen dari pada *Legal Drafting* (penaskahan berbagai undang-undang, peraturan pemerintah dan sebagainya).

Adapun fungsi pemerintahan secara umum menurut Musanef (2002;22) adalah :

- a. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan dan pembangunan.
- b. Pembinaan masyarakat.

Secara substantif, menurut Rasyid (2000;48), tugas pemerintahan di bai dalam 3 (tiga) fungsi pokok yaitu :

1. Pelayanan servis (service).
2. Pemberdayaan (*Empowerment*).
3. Pembangunan (*development*).

Menurut Syafiie (2001;20) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni dikatakan karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan sedangkan dikatakan imlu karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, universal, sistematis dan spesifik.

Dari defenisi pemerintahan menurut Syafiie (2001;21) mengemukakan bahwa pemerintahan berasal dari kata pemeintah, yang peling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu ada duapihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Pemerintah dalam bahasa Inggris disebut *goverment* yang berasal dari bahasa latin *governate*, *greek gibernen* yang berarti mengemudikan, atau mengendalikan.

Menurut Ndraha (2005;36) Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dsan masyarakat. memahami pemerintahan dengan konteks awal kejadiannya, menunjukkan bahwa hubungan yang

ada antara struktur pemerintah dengan rakyat adalah hubungan yang saling menguat, yaitu bahwa pemerintah disuatu sisi berkewajiban mengikuti dan mentaati masyarakat berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.

Pemerintah adalah gejala sosial, artinya terjadi didalam hubungan antara masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat didalam sebuah masyarakat. disana seseorang atau suatu kelompok dalam proses atau interaksi sosial terlihat dominan terhadap orang atau kelompok lain. (Ndraha, 2005; 6)

Konsep mengenai ilmu pemerintahan juga dikemukakan oleh U. Rosenthal “ilmu yang secara otonom mempelajari bekerjanya struktur-struktur dan proses-proses tersebut secara internal dan eksternal”. Yang dimaksud dengan pemerintahan umum adalah keseluruhan proses-proses di dalam mana terlibatnya kebijakan-kebijakan dan keputusan-keputusan yang bersifat mengikat untuk dan atas kehidupan bersama. (dalam Ndraha, 2005;229)

Selanjutnya C.F Strong dalam Syafiie (2001:22) mengemukakan maksudnya pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, ke dalam dan ke luar. Oleh karena pemerintahan harus :

- a. Mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang.
- b. Harus mempunyai kekuatan legeslative atau dalam arti pembuatan Undang-Undang.
- c. Harus mempunyai kekuatan financial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara, dan yang menjalankan

pemerintahan disebut pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (2000;13) antara lain adalah :

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintahan perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subjek yang dilayani, agar kebutuha dan tuntutan masyarakat yang kompleks dan dinamik mampu dipenuhi.

2. Konsep Kinerja

Pengembangan evaluasi kinerja perlu dilakukan dengan hati-hati, karena akan menentukan kinerja aparatur dan kinerja organisasi, sejalan dengan hal tersebut pengertian kinerja menurut Wirawan adalah:

“Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering di Indonesiakan sebagai performa. Kinerja adalah keluaran yang

dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”. (Wirawan,2009:5).

Sejalan dengan pengertian di atas jadi kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh suatu aparatur pemerintah melalui fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan secara tepat pada sasaran yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Definisi kinerja tersebut menjelaskan dimana suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian dan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dalam instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh seseorang aparatur yang ada di instansi pemerintah dalam melaksanakan suatu kegiatan dengan maksimal.

Kinerja adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja aparatur memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi. Kinerja aparatur tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, sumber daya yang digerakan atau dijalankan aparatur yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut, dapat terlaksana dengan baik apabila memperhatikan kinerja aparaturnya. Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance (Job Performance)*, secara etimologis *performance* berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan. Wibowo mengatakan bahwa:

”Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi” (Wibowo, 2007:7).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa hasil yang dicapai oleh seorang aparatur secara terukur dalam pekerjaannya dan dilaksanakan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, dan tugas yang telah ditentukan. Aparatur dalam memberdayakan dan memaksimalkan suatu kinerja, diperlukan pengetahuan yang luas dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menghasilkan apa yang menjadi tujuan utama.

Pengertian lain menurut Maluyu S.P. Hasibuan bahwa:

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”(Hasibuan, 2002:34).

Pengertian kinerja menurut Hasibuan diatas yaitu dalam mencapai sebuah kinerja yang baik, seorang aparatur harus memiliki kemampuan dalam mengatur waktu agar dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Pendapat lain tentang kinerja, seperti yang dikemukakan oleh Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Dari definisi diatas maka dalam melakukan dan menyelesaikan suatu kegiatan harus diikuti dengan rasa tanggung jawab agar tercapinya tujuan yang diinginkan.

Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur suatu kinerja birokrasi publik, teori yang digunakan yaitu teori kinerja dari Muh. Ilham dan para ahli lainnya dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Dan Kinerja Aparatur Pemerintahan Daerah* sebagai berikut: 1. Tingkat Efektivitas, 2. Efisiensi, dan 3. Keamanan dan kepuasan pelanggan (Ilham, 2008: 34).

Pertama, tingkat efektivitas adalah sesuatu yang dapat dilihat dari sejauhmana seorang aparatur dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa dilayani.

Kedua, efisiensi adalah sesuatu untuk mengukur seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya secara minimal dalam pelaksanaan pekerjaan, Sekaligus pula dapat diukur besarnya sumber-sumber daya yang terbuang, semakin besar sumber daya yang terbuang, menunjukkan semakin rendah tingkat efisiensinya.

Ketiga, keamanan dan kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang menunjukan pada keberadaan dan kepatuhan standar pelayanan maupun prosedur kerja. Standar pelayanan maupun prosedur kerja yang dijadikan pedoman kerja dapat menjamin seorang aparatur bekerja secara sistematis, terkontrol dan bebas dari rasa „was-was“ akan komplain.

Mengidentifikasi faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

- a. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi.

semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.

- b. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi
- c. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
- d. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan
- e. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi
- f. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya. (Ruky, 2001:7)

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja berasal dari bahasa *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang atau suatu institusi). Kamus bahasa Indonesia. Berikut pengertian kinerja menurut A. A Anwar Prabu Mangkunegara mengatakan bahwa:

“Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara, 2007: 9).

Kinerja dalam lingkup organisasi, yaitu hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur untuk melakukan suatu pekerjaan dan dapat dievaluasi tingkat

kinerjanya. Kinerja aparatur harus dapat ditentukan dengan target yang dicapai selama periode waktu yang telah ditentukan dalam organisasi. Berhasil tidaknya tujuan dan cita-cita dalam organisasi pemerintahan tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara.

1. Faktor Kemampuan *Ability*

Secara psikologis, kemampuan ability terdiri dari kemampuan potensi *IQ* dan kemampuan *reality knowledge+skill*. Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki *IQ superior, very superior, gifted dan genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja maksimal.

2. Faktor motivasi *Motivation*

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap *attitude* pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja *situation* dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif *pro* terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka berpikir negatif kontra terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan pada motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. (Mangkunegara, 2007:13)

Berdasarkan pengertian kinerja adalah dipengaruhi faktor yang dipengaruhi beberapa pendukung dan penghambat dalam menjalankan pencapaian suatu kinerja yang maksimal, faktor tersebut meliputi faktor yang berasal dari *intern* maupun *ekstern*. Suatu kinerja dapat dinilai, apakah sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang direncanakan, untuk itu perlu diadakan suatu evaluasi kinerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Andrew E. Sikula dalam buku yang berjudul *Manajemen sumber daya Manusia* mengatakan bahwa:

“Evaluasi kinerja atau penilaian merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penapsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa objek orang ataupun sesuatu barang.” (Sikula 2006:145).

Dari beberapa pengertian di atas, yaitu tentang penilaian evaluasi kinerja bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk menilai kinerja aparatur, dan untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat serta memberikan tanggung jawab kepada aparatur sehingga dapat meningkatkan kinerjanya dimasa kini dan yang akan datang.

Aparatur yaitu bertugas untuk melayani masyarakat, dan berkewajiban dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai suatu kinerja. Tujuan untuk mencapai kinerja yang sesuai yang diharapkan tidaklah mudah, ada beberapa tantangan-tantangan yang harus dilewati. Menurut Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, faktor tersebut berasal dari faktor kemampuan dan motivasi aparatur. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Kemampuan

Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah berbeda-beda, kemampuan didapat dari kecerdasan maupun bakat dari seorang aparatur tersebut. Pengertian kemampuan menurut Moenir bahwa:

“Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan

sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan” (Moenir, 2002:116).

Layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan kepada masyarakat. Maka, kemampuan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan merupakan tujuan utama. Menurut Miftah Thoha dalam buku *Administrasi Kepegawaian Daerah* bahwa:

“Kemampuan adalah salah satu unsur dari kematangan, berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman” (Toha, 1990:5)

Berdasarkan pengertian di atas, kemampuan sebagai keadaan yang dimiliki seorang aparatur sehingga dirinya dapat mengetahui untuk dapat melakukan sesuatu berdasarkan keahlian dan ketampilannya. Kaitannya dengan kemampuan aparatur merupakan salah satu faktor penunjang kemampuan seorang aparatur untuk dapat meningkatkan kinerja aparturnya. Suatu organisasi sangat membutuhkan pengelola yang baik, dan pengelola tersebut tidak lain adalah aparatur yang terdapat didalamnya. Berdasarkan dengan hal tersebut, E. Koswara dalam buku *Otonomi Daerah untuk Demokrasi dan Kemandirian Rakyat*, Tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah:

1. Ratio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk
2. Masa kerja pegawai
3. Golongan kepegawaian
4. Pendidikan formal

5. Pendidikan teknis fungsional” (Koswara E, 2001:259).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kemampuan aparatur adalah ratio jumlah aparturnya dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan dan pendidikan teknis fungsional yang dimiliki oleh aparatur. Hal ini sama dengan pendapat lain yang juga dikemukakan oleh J. B Kristiadi dalam buku *Peran Aparatur Pemerintah Dalam Era Pembangunan* bahwa:

Untuk mengetahui kemampuan aparatur, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, yakni:

- a. Ratio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk
- b. Pengalaman kerja pegawai
- c. Golongan kepegawaian
- d. Pendidikan formal yang dicapai
- e. Pendidikan non formal
- f. Kesesuaian antara pendidikan dengan jabatan. (Kristiadi, 1991:44).

Berdasarkan pengertian diatas bahwa untuk mengetahui kemampuan aparatur ratio jumlah aparatur dengan jumlah penduduk, masa kerja aparatur, golongan kepegawaian, pendidikan formal, pendidikan teknis fungsional menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja. Kemampuan (*ability*) aparatur terdiri dari dua indikator yaitu:

1. Pertama, kemampuan potensi (IQ), merupakan aspek kemampuan yang ada dalam diri aparatur dan diperoleh dari faktor keturunan (herediter).

Kemampuan potensi kemudian dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- a. Kemampuan dasar umum (inteligensi atau kecerdasan). Inteligensi atau kecerdasan menurut C.P. Chaplin (1975) bahwa: “Kemampuan menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif” (Dalam Syamsu, 2003:9). Inteligensi atau kecerdasan harus dimiliki oleh setiap aparatur agar dalam menjalankan segala tugasnya dapat berjalan dengan efektif.
 - b. Kemampuan dasar khusus (aptitudes atau bakat). Aptitudes atau bakat adalah kondisi seseorang yang dengan suatu pendidikan dan latihan yang memungkinkannya mencapai kecakapan, pengetahuan dan keterampilan khusus. Aptitudes atau bakat merupakan faktor bawaan yang dimiliki oleh aparatur ataupun pengaruh dari lingkungan. Maka apabila seseorang terlahir dengan suatu bakat khusus dididik dan dilatih, bakat tersebut dapat berkembang dan dimanfaatkan secara optimal. Sebaliknya apabila dibiarkan tanpa pengarahan dan penguatan, bakat itu akan hilang dan tak berguna.
2. Kemampuan reality (actual ability) yaitu kemampuan yang diperoleh melalui belajar (achievement atau prestasi). Pengembangan kemampuan sangatlah diperlukan baik melalui pendidikan ataupun melalui pelatihan-pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan bagian dari sumberdaya aparatur, semakin lama waktu yang digunakan seorang untuk pendidikan dan pelatihan, semakin tinggi kemampuan melakukan pekerjaan akan semakin tinggi kinerjanya. Oleh karena itu, sebagai lembaga pemerintah

yang berorientasikan terhadap pelayanan perlu mengadakan pelatihan dan menempatkan aparatur pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya masingmasing (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

b. Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitue*) aparatur dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja di lingkungan pekerjaannya. Pengertian motivasi dikatakan oleh Chung dan Megginson bahwa:

“motivation is definied as goal-directed behavior. It concerns the level of effort one exerts in pursuing a goal...it is closely related to employee satisfaction and job performance”, (motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditunjukkan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan motivasi berkaitan erat dengan kepuasan pegawai dan performansi pekerjaan”. (Dalam Gomes, 2005:177-178)

Motivasi seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya biasanya ditunjukkan oleh aktivitas yang terus-menerus, dan berorientasikan tujuan. Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan diri aparatur dengan terarah untuk mencapai tujuan kerja dan tepat pada sasaran. Pengertian lain dikatakan oleh Keith Davis yang dikutip Anwar Mangkunegara, bahwa:

*“Motivasi diartikan suatu sikap (*attiude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerja akan menunjukkan kerja yang rendah, situsi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja”*. (Mangkunegara, 2007:14).

Motivasi dapat diartikan bagaimana aparatur menafsirkan lingkungan pekerjaannya. Kemampuan kerja yang dilakukan oleh seorang aparatur didasari dengan faktor-faktor apa yang memberi andil dan berkaitan dengan efek negatif terhadap kemampuan aparatur serta apa yang menimbulkan kesungguh-sungguhan dalam bekerja. Faktor motivasi terdiri dari dua indikator yaitu:

1. Sikap, dapat diartikan sebagai status mental seseorang dan sikap dapat diekspresikan dengan berbagai cara, dengan kata-kata yang berbeda dan tingkat intensitas yang berbeda. Memberikan pengertian sikap bahwa:

“Sikap adalah determinan perilaku, sebab sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sebuah sikap adalah perasaan yang positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, objek-objek dan keadaan” (Gibson, 2006:144).

Aparatur yang memiliki perilaku yang baik terhadap situasi dan kondisi dalam lingkungan pekerjaannya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika berperilaku tidak baik terhadap situasi dan kondisi dalam lingkungan pekerjaannya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Sikap dan mental aparatur haruslah mempunyai sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi dan tujuan). Artinya yaitu aparatur dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi).

2. Situasi, adalah suasana yang dapat menentukan bagaimana sikap aparatur tersebut. Perilaku manusia banyak dipengaruhi oleh situasi dan kondisi, apabila manusia mendefinisikan sesuatu sebagai hal nyata, maka konsekuensinya menjadi nyata. Sikap seseorang dapat ditentukan oleh aparatur bagaimana memahami situasi yang dihadapinya. Situasi dikatakan oleh Keith Davis bahwa suatu keadaan atau kondisi dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi sikap seseorang” (Davis, 2008:7). Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Mangkunegara mengatakan beberapa prinsip dalam memotivasi kerja aparatur, yaitu:

- a. Prinsip partisipasi yaitu upaya memotivasi kerja, aparatur perlu diberikan kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.
- b. Prinsip komunikasi yaitu pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas, sehingga aparatur akan lebih mudah termotivasi dalam kerjanya.
- c. Prinsip mengakui andil bawahan yaitu pemimpin mengakui bahwa bawahan aparatur mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Prinsip pendelegasian wewenang yaitu pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada aparatur bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat aparatur yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.
- e. Prinsip memberi perhatian yaitu pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan aparatur, sehingga memotivasi aparatur untuk bekerja seperti yang diharapkan oleh pemimpin (Mangkunegara, 2007:61).

Kepemimpinan yang sangat penting dalam melakukan suatu pekerjaan adalah bagaimana pimpinan harus mampu memotivasi kerja aparaturnya agar mereka dapat

mampu bekerja dengan produktif serta penuh tanggung jawab. Mangkunegara mengatakan, bahwa “ada hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian kinerja” (Mangkunegara, 2007:62). Oleh karena itu pimpinan dan aparatur yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya rendah. Penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah akan berjalan lancar, apabila kinerja aparaturnya bekerja dengan baik, karena aparatur merupakan unsur yang langsung bertugas melayani masyarakat.

3. Konsep Aparatur

Aparatur negara merupakan pelaksana roda birokrasi. Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, birokrat adalah:

- a. Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis
- b. Birokrat adalah:
 1. Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
 2. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak likulikunya.
 3. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, menghilangkan inisiatif,

terikat dalam peraturan yang rumit dan bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan karena itu menghambat kemajuan. (Sedarmayanti, 2009:319-320)

Birokrat yaitu aparatur yang bertindak secara birokratis. Menjunjung tinggi nilai-nilai secara sistematis. Birokrat menjunjung tinggi inovasi dalam bekerja. Kemajuan bukanlah sesuatu yang ditargetkan karena terlalu berpacu pada aturan yang ada. Aparatur sebagai pelaksana jalannya birokrasi sering melupakan tujuan pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Aparatur lebih memprioritaskan kepada bentuk organisasi dan cara-cara yang sering dilaksanakan.

Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul Otonomi Daerah berpendapat bahwa, Aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudoyono, 2001:61). Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku.

Menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul Manajemen Pemerintahan Indonesia menjelaskan bahwa “Aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku”. (Salam, 2004: 169).

Pengertian di atas mengenai aparatur adalah sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, di bidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada. Berkewajiban dalam melayani setiap warga Negara untuk

memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengertian kinerja aparatur adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handyaningrat yang mengatakan bahwa:

“Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian” (Soewarno,2002:154).

Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. Maka diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Maka dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara dibutuhkan suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi, maksud alat disini adalah seorang aparatur atau pegawai yang ada dalam suatu pemerintahan atau negara.

Di dalam buku Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia, penilaian kinerja adalah salah satu tahapan penting dalam siklus pembangunan sumber daya manusia, baik di sektor publik maupun swasta. Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan instrumen yang sesuai dengan karakter tugas tersebut. Adapun substansi instrumen pengukuran kinerja ini terdiri dari aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan dapat diukur melalui:

- a. Prestasi kerja (achievement)
- b. Keahlian (skill)
- c. Perilaku (attitude)
- d. Kepemimpinan (leadership) (Syafiiiee, 2003; 259)

4. Konsep Pelayanan Publik

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Moenir (2002; 26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Menurut Moenir (2002; 82) terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu :

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.

- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja, yang berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
- f. Faktor sarana dan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu (Moenir, 2002; 93).

Pedoman tersebut diatas diharapkan dapat digunakan untuk menyerealisasikan pengaturan kebijaksanaan operasional pelayanan umum berbagai instansi pemerintahan juga dimaksudkan pula sebagai upaya memacu mencapai sasaran pembangunan sektor aparatur Negara.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No 06 tahun 1995 yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi dipusat dan didaerah serta dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan Perundang-Undangan.

Pemerintah pada hakikatnya bertujuan pada pelayanan publik atau *Public Service* yaitu memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006; 60) menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam studi tentang reformasi birokrasi, Dwiyanto mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik, yaitu :

- a. Keluhan pengguna jasa.
- b. Sikap aparat birokrasi, dalam merespon keluhan pengguna jasa.
- c. Penggunaan, keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik.
- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan dan

- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada keterbukaan dalam kondisi apapun, sehingga menghasilkan akuntabilitas yang bersih dan masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, terbuka, sesuai dengan kondisi, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan. (Sinambela, 2006; 6)

Sementara itu Sutarto (1998; 65) mengatakan pelayanan terhadap masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugas pada saat pelayanan perlu adanya seorang pemimpin yang bertujuan mengamati pelaksanaan administrasi. Proses administrasi agar semua rencana Negara terlaksana dengan baik.

Menurut Suparlan (1994;16) mengatakan bahwa pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (Public Service) yang merupakan bantuan pertolongan yang diberikan oleh pemerintah secara materil maupun non materil.

Dengan adanya suatu pelaksanaan pelayanan administrasi maka pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai dapat terlaksana dengan baik, karena pegawai dan karyawan adalah petugas pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan jasa berupa pelayanan.

Menurut Barata (2004: 34) pelayanan yang baik mengandung empat unsur yaitu

- a. Cepat artinya pelayanan yang diberikan tepat waktu.
- b. Tepat artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- c. Mudah artinya pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan.

- d. Transparan adalah tidak ada yang harus ditutupi dalam pemberian pelayanan dan menurut unsur keterbukaan.

5. Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Penilaian terhadap pelayanan publik tidak terlepas dari persoalan mengenai kinerja organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan organisasi dimana keahlian karyawan menjadi salah satu faktor penentunya (Furtwengler; 2002,5). Pelayanan tersebut biasanya disebut sebagai pelayanan administrasi atau *auxiliary work* (Miftah Thoha; 1990, 40) Sebuah organisasi, bagaimanapun baiknya serta apapun tujuan dan sasaran yang ingin dicapainya, selalu mengharapkan agar tujuannya dapat terealisasi semaksimal mungkin.

Setiap kali kita menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok atau organisasi maka istilah kinerja ini selalu muncul. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategik suatu organisasi (Mahsum, 2006; 25). Lebih jauh, kinerja juga diartikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Pabundu Tika; 2006, 121). Kinerja juga diartikan sebagai terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, untuk kerja dan prestasi (Keban, YT, 2004; 191). Prestasi disini

maksudnya adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung-jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga diartikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (LAN, 2003; 3).

Sadu Wasistiono dalam bukunya yang berjudul Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan, mengemukakan bahwa kinerja organisasi pemerintah dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Produktifitas
Hubungan antara tingkat pencapaian hasil implementasi dari wewenang dan tugas dari organisasi pemerintah atas sumber daya dan dana yang tersedia.
- b. Kualitas Layanan
Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari organisasi pemerintah.
- c. Responsivitas
Sejauhmana kepekaan organisasi pemerintah untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
- d. Responsibilitas
Apakah pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah itu dilakukan dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. (2002; 48-49)

B. Penelitian terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian ini, sudah ada yang melakukan penelitian ini terlebih dahulu yaitu

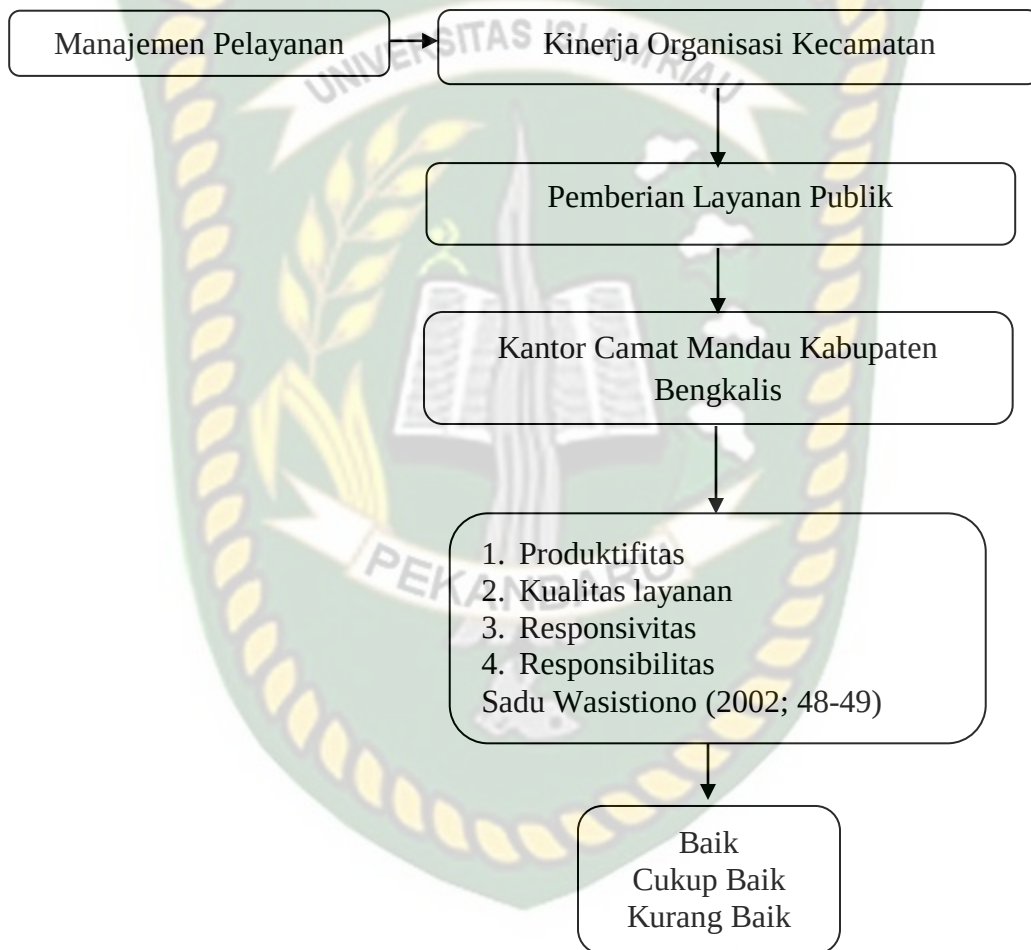
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Dermawan Dwi Putra	Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru	1. Sama-sama meneliti tentang kinerja dalam pelayanan publik	1. Tujuan penelitian 2. Indikator penelitian 3. Teori 4. Populasi dan sampel
2	Yuliana Afita Yunianti	Pengukuran Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Semanu, Kabupaten Gunungkidul	2. Lokasi sama-sama di Kantor Camat	1. Tujuan penelitian 2. Lokasi penelitian 3. Tahun penelitian 4. Populasi dan sampel 5. Teori 6. Indikator penelitian
3	Willy Herdianto Surya	Analisis kinerja Pelayanan publik pada Kantor Camat Bantan kabupaten Bengkalis		1. Tujuan penelitian 2. Lokasi penelitian 3. Populasi dan sampel 4. Teori 5. Populasi dan sampel 6. Indikator penelitian

C. Kerangka Pikiran

Adapun kerangka pikiran sebagai konsep untuk menganalisis variabel dalam penelitian ini, yang digambarkan dengan diagram sebagai berikut :

Gambar II.1 Kerangka Pikiran Tentang Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis)



D. Konsep Operasional

Untuk menyatukan pandangan dan mempermudah dalam melakukan penelitian ini diperlukan persamaan persepsi atau pandangan dalam melihat indikator-indikator variabel dalam menganalisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur adalah dimana suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian dan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
3. Produktifitas adalah hubungan antara tingkat pencapaian hasil implementasi dari wewenang dan tugas dari organisasi pemerintah atas sumber daya dan dana yang tersedia.
4. Kualitas Layanan adalah kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dari organisasi pemerintah.
5. Responsivitas adalah sejauhmana kepekaan organisasi pemerintah untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
6. Responsibilitas adalah apakah pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintah itu dilakukan dengan prinsip-prinsip organisasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisi

7. Kantor camat adalah salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

E. Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah cara memberikan arti atau mendeskripsikan (penggambaran) dari sudut suatu variabel kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Sedangkan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai.

Tabel II.1 Operasional variabel mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis)

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
Kinerja aparatur adalah dimana suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian dan pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka	Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis)	1. Produktifitas	1. Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas 2. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	a. Baik. b. Cukup baik. c. Kurang baik
		2. Kualitas layanan	1. Tersedianya informasi secara transparan pada pengguna jasa 2. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan 3. Ketepatan waktu pelayanan yang ditetapkan	a. Baik. b. Cukup baik. c. Kurang baik.
		3. Responsivitas	1. Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat 2. Kecepatan Petugas Pelayanan memberikan pelayanan pada pelanggan	a. Baik. b. Cukup baik. c. Kurang baik.

memenuhi kepentingan			3. Keramahan dan Kesopanan yang dilakukan petugas Pelayanan 4. Penampilan petugas pelayanan	
		4. Responsibilitas	1. Loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan 2. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	

F. Teknik Pengukuran

Dalam rangka menjawab tujuan dari penelitian ini, maka perlu ditetapkan pengukuran baik untuk variabel maupun untuk indikator variabel.

1. Untuk pengukuran indikator ditetapkan ukuran-ukuran sebagai berikut :

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Kurang baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran 1- 44 %.

2. Untuk pengukuran sub indikator ditetapkan ukurannya sebagai berikut :

a. Produktifitas , Dapat dikatakan :

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Kurang baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran dibawah 1- 44 %.

b. Kualitas layanan , Dapat dikatakan :

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Kurang baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran 1- 44 %.

c. Responsivitas , Dapat dikatakan

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Kurang baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran 1- 44 %.

d. Responsibilitas , Dapat dikatakan

Baik : bila semua indikator variabel telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan ukuran 75-100%.

Cukup baik : bila sebagian besar dari indikator variabel telah dilaksanakan atau dengan ukuran 45-74%.

Kurang baik : bila sebagian besar indikator belum terlaksana atau dengan ukuran 1- 44 %.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian maka metode penelitian yang digunakan adalah *metode kuantitatif deskriptif* dengan tipe penelitian survey. Penelitian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel untuk meneliti seluruh populasi. (Singarimbun, 2005:3).

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dan merupakan salah satu kantor camat yang ada di Pulau Bengkalis. Alasan penulis mengambil lokasi di Kantor Camat Mandau karena masih terlihatnya pegawai camat mandau yang belum menjalankan tugas pelayanan dengan maksimal. Padahal Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan.

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90). Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Camat Mandau, Pegawai Camat Mandau dan pengurus KK dan KTP di Kantor Camat Mandau.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Menurut Singarimbun (2005 : 53) “ sampel dapat diartikan sebagai kegiatan dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian”. Adapun sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.I Populasi Dan Sampel Penelitian Tentang Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis)

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Camat mandau	1 orang	1 orang	100 %
2	Pegawai Camat Mandau	15 orang	15 orang	50 %
3	Sekretaris Camat	1 orang	1 orang	100 %
Jumlah		17 orang	17 orang	

Sumber data : data hasil olahan, 2019

Tabel III.2 Populasi dan responden dari masyarakat penelitian tentang Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis)

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Masyarakat pengurus	1.457 orang	14 orang	<i>Accidental sampling</i>
Jumlah		1.457 orang	14 orang	

Sumber data : data hasil olahan, 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Untuk Camat mandau, Pegawai Camat Mandau dan sekretaris camat penulis menggunakan metode *sensus* yaitu penulis memungkinkan menggunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi yang ada untuk dijadikan sebagai responden.

Untuk masyarakat pengurus di Kantor Camat Mandau, penulis menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu penentuan penulis dengan kebetulan atau yang mudah dijumpai.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan hasil penelitian lapangan, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi yang berkaitan dengan masalah penelitian mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis).

2. Data Sekunder

adalah data yang diperoleh melalui buku yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dianggap perlu misalnya mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis).

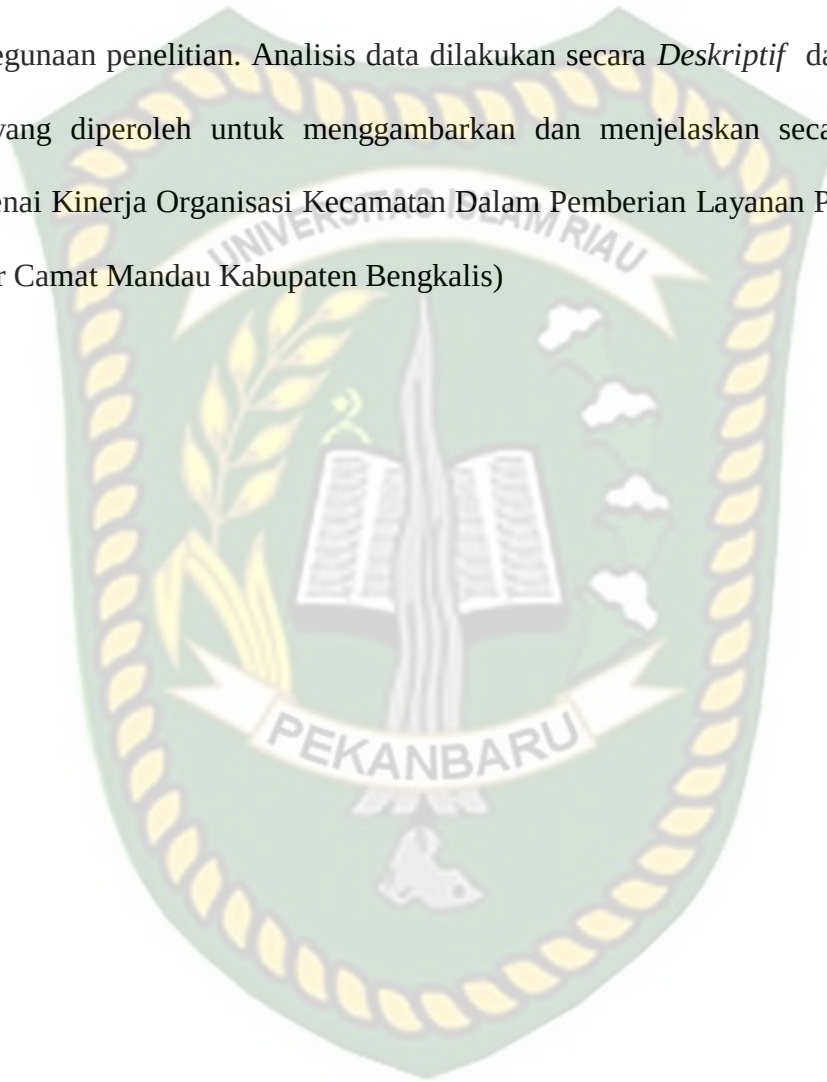
F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang lengkap dan diperlukan oleh penulis dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap fokus penelitian, pengumpulan data penelitian dilakukan dengan :

- a. Kuisioner adalah penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan lebih dahulu dan ditanyakan secara langsung kepada setiap responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.
- b. Wawancara Adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan para responden untuk memperoleh data secara langsung dari responden. Dengan cara mempersiapkan daftar pertanyaan.
- c. Observasi Adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini penulis langsung terjun kelapangan dan mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian.
- d. Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

G. Teknik Analisis Data

Data primer dan data sekunder serta bahan-bahan yang diperlukan telah berhasil dikumpulkan, dan kemudian dipisahkan atau dikelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaan penelitian. Analisis data dilakukan secara *Deskriptif* dari keseluruhan data yang diperoleh untuk menggambarkan dan menjelaskan secara lebih rinci mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis)



H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.

Untuk mengetahui jadwal waktu kegiatan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

Tabel III.3 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian tentang Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik (Studi di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis)

[illegible]

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau yang terletak di bagian pesisir timur Pulau Sumatera. Wilayah Kabupaten Bengkalis merupakan daratan rendah, rata-rata ketinggian antara 2-6,1 meter diatas permukaan laut dengan luas wilayah 11.481.22 KM², yang terdiri dari pulau-pulau dan lautan. Tercatat 33 pulau utama disamping pulau-pulau kecil lainnya yang berada di Kabupaten Bengkalis. Sebagian besar merupakan tanah organosol yaitu jenis tanah yang banyak mengandung bahan organik terdapat di sungai, tasik serta pulau besar dan kecil. Batas-batas daerah Kabupaten Bengkalis adalah

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Siak.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Karimun dan Kabupaten Kepulauan meranti.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Dumai dan Kabupaten Rokan Hilir.

Letak Kabupaten Bengkalis ini sangat strategis, karena disamping berada pada alur pelayaran internasional yang paling sibuk didunia, yakni Selat Malaka juga berada pada kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Negara Malaysia dan Negara Singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Negara Malaysia dan Negara Thailand (IMS-GT).

Pada mulanya Kabupaten Bengkalis dikembangkan menjadi daerah dengan konsentrasi pada sektor pertanian, industri, perdagangan dan pariwisata. Perekonomian daerah ini tumbuh karena perkembangannya dilakukan secara terpadu oleh pemerintah dan swasta. Dengan ekonomi yang dimiliki daerah ini maka setiap keputusan atau kebijakan dalam menangkap peluang pengembangan dapat segera dihasilkan tanpa melalui proses birokrasi yang panjang. Kondisi inilah yang diharapkan menjadi keunggulan Kabupaten Bengkalis dalam menghadapi globalisasi dan persaingan.

Penduduk Kabupaten Bengkalis sebagian besar bermata pencaharian nelayan dan bertani, ini dikarenakan kondisi alam yang mendukung terutama dalam sumber daya hasil laut yang cukup melimpah. Mata pencaharian yang lainnya seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), POLRI, Buruh atau jasa, perdagangan dan lain-lain.

Sementara itu pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan menentukan dalam gerak pembangunan dan serta untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap ketaatan akan peraturan dan ketentuan yang berlaku di masyarakat. Dalam bidang pendidikan, Ibu Kota Bengkalis dapat dikatakan sebagai pusat pendidikan karena di daerah ini dapat dikatakan lengkap mulai taman kanak-kanak sampai pendidikan perguruan tinggi baik negeri atau swasta, dengan adanya fasilitas ini akan dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia yang berpotensi dalam meningkatkan ekonomi Kabupaten Bengkalis.

Dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat maka perlunya instansi/lembaga pemerintah dalam kegiatan dengan pelaksanaan pembangunan pemerintah dan kemasyarakatan. Instansi pemerintah meliputi:

a. Instansi otonom

Instansi yang ada status otonom dalam pemerintahan Kabupaten Bengkalis antara lain: Rumah Sakit, Dinas Pendidikan, Dinas Perkebunan, Dinas Pertenakan, Dinas Pertanian dan Tanaman Pangan, Dinas Perikanan, Dinas Kehutanan, UPTD dan sebagainya.

b. Instansi vertikal

Instansi yang ada dengan status vertikal yang berada di lingkungan Pemerintahan pada Kabupaten Bengkalis, antara lain: Administrasi Pelabuhan (ADPEL), Bea dan Cukai, Imigrasi, Pajak, BKKBN, Kantor Urusan Agama, Pengadilan Agama, Pengadilan Negeri dan Kejaksaan.

c. Instansi BUMN dan BUMD

Instansi BUMN/BUMD yang berada dikawasan Kabupaten Bengkalis, antara lain: PT (PERSERO) Pelabuhan Indonesia I (PELINDO), PT PLN, Pos Indonesia, PT BNI, BRI dan seterusnya.

B. Gambaran Umum Kantor Camat Mandau

Kecamatan Mandau pertama kali berada di Muara Kelantan yang sekarang ini berada di wilayah Kabupaten Siak yaitu Kecamatan Sungai Mandau. Pada tahun 1960

ibukota Kecamatan Mandau pindah ke Kota Duri dengan kantor pertamanya di Pokok Jengkol (lingkungan Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA sekarang)

Pada tahun 1977 Kantor Camat Mandau pindah lokasi ke kantor yang sekarang di Jalan Sudirman No. 56 Duri. Kecamatan Mandau termasuk kecamatan yang asli(tertua). terbentuk bersamaan dengan terbentuknya Kabupaten Bengkalis berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah, dengan luas wilayah 937,47 Km. terdiri dari 15 desa/kelurahan, jumlah penduduk sebanyak 229.989 jiwa, keadaan bulan September 2011. adapun potensi daerah : pertambangan minyak bumi, perkebunan (karet dan kepala sawit), peternakan (Sapi, Kambing, Unggas), Perikanan darat dan industri makro dan mikro, perdagangan, jasa, pariwisata (sekolah gajah).

Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua kecamatan, yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awalnya Kelurahan/Desa di Kecamatan Mandau ada 24 Kelurahan/Desa dan sekarang menjadi 11 Kelurahan Desa. Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Mandau antara lain : Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri Timur, Gajah Sakti, Pematang Pudu, Talang Mandi, Desa Bathin Betuah,dan Harapan Baru. Kemudian Kelurahan/Desa yang masuk dalam Kecamatan Bathin Solapan antara lain : Desa Air Kulim, Balai Makam, Bathin Sobanga, Boncah Mahang, Buluh Manis, Bumbung, Kesumbo Ampai, Pamesi, Pematang Obo, Petani, Sebangar,

Simpang Padang dan Tambusai Batang Dui. Suku asli di Kecamatan Mandau ada 2 yaitu Suku Sakai dan Suku Melayu.

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis. Kecamatan Mandau secara geografis memiliki batas-batas sebagai berikut:

Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bathin Solapan

Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu

Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir

Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Rokan Hilir

Kecamatan Mandau terbentang antara $0^{\circ}56'12''\text{LU}$ - $1^{\circ}28'17''\text{LU}$ dan $100^{\circ}56'10''\text{BT}$ - $101^{\circ}43'26''\text{BT}$, dengan ibukotanya di Air Jamban dengan luas wilayah seluas 155 km^2 . Wilayah administrasi desa/kelurahan yang terbesar adalah Kelurahan Air Jamban dan Kelurahan Pematang Pudu yang mencapai luas 25 km atau sebesar 16 persen dari luas total Kecamatan Mandau.

Secara topografis wilayah Kecamatan Mandau berbentuk datar dan kesemuanya berada di daratan, apabila ditarik garis lurus dari ibukota kecamatan, maka Desa Bathin Betuah adalah desa yang terjauh, yaitu mencapai 35 km.

Adapun visi dari Kantor Camat Mandau adalah Mewujudkan Kantor Camat Mandau Sebagai Pemerintahan Yang Berwibawa, Transparan Dan Bertanggung Jawab. Visi Kantor Camat Mandau mengandung makna sebagai berikut :

1. Pemerintahan yang berwibawah

Kantor Camat Mandau dengan dukungan segenap staf, karyawan dan karyawati berupaya sedaya upaya akan mewujudkan pemerintahan yang beribawa dengan melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat bagi segenap masyarakat pengguna jasa pelayanan pemerintahan, sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pemerintahan yang transparan

Transparan berarti bahwa keputusan-keputusan yang diambil dan pelaksanaannya dilakukan dalam tata cara yang sesuai dengan peraturan-peraturan dan regulasi-regulasi. Hal tersebut juga berarti bahwa informasi tersedia secara bebas dan dapat diakses secara langsung dan mudah dipahami.

3. Pemerintahan yang bertanggung jawab

Berarti segala keputusan dan pelaksanaan yang diambil dalam melaksanakan pemerintahan dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan-peraturan dan regulasi.

Sejalan dengan hal diatas, adapun misi dari kantor Camat Mandau adalah Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang berdisiplin, berdedikasi, bertanggung jawab dan berpendidikan serta berwawasan ke depan. Membangun pemerintahan yang baik, amanah dan berwibawa (Good Government). Mengoptimalkan pengelolaan anggaran secara efektif,akuntabel dan transparan.

Adapun struktur organisasi pada Kantor Camat Mandau adalah sebagai berikut

:

a. Camat

Camat mempunyai tugas Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di Kecamatan. Adapun fungsi dari camat mandau adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum.
2. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati.
3. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum serta penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan.
4. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan.
5. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh kerja pemerintah kabupaten yang ada di kecamatan; dan
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

b. Sekretaris kecamatan

Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrative

kepada seluruh perangkat/ satuan organisasi kecamatan. Dalam menjalankan tugas tersebut, sekretaris kecamatan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana program kegiatan kecamatan dan pengendalian serta mengevaluasi pelaksanaannya.
 2. Penyusunan norma, standarisasi dan prosedur yang berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintah di Kecamatan.
 3. Pelaksanaan administrasi keuangan
 4. Pelaksanaan Administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tatalaksana, humas dan perlengkapan.
 5. Pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/ aparaturnya Kecamatan, Kelurahan dan Desa; dan
 6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat
- c. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Perencanaan Program, Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang penyusunan program, umum dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam menjalankan tugas tersebut, sub bagian penyusunan program, umum dan kepegawaian mempunyai fungsi :

1. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber

data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian.
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian.
4. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah.
5. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian.
6. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan dengan bidang dan satuan kerja perangkat daerah terkait lainnya.
7. Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan Rencan Kerja Tahunan/ RKT Dinas, Arah Kebijakan Umum (AKU) Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (RENJA SKPD) dan Laporan Pertanggung

Jawaban (LPJ), RENSTRA serta Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

8. Melakukan kordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan pengelolaan urusan penyusunan program, umum dan kepegawaian.
9. Mengarahkan dan mendistribusikan surat masuk dan keluar sesuai dengan kepentingan dan permasalahannya.
10. Meneliti usulan permintaan formasi pegawai dilingkungan kecamatan, dan menyiapkan konsep petunjuk penyusunan formasi pegawai sebagai perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan kecamatan.
11. Melakukan pengelolaan perpustakaan, kearsipan kecamatan dan melakukan pendokumentasian kegiatan kecamatan.
12. Mengatur urusan rumah tangga dinas, menata keindahan dan kebersihan kantor, serta keamanan lingkungan kantor.
13. Melakukan tugas dibidang hukum, organisasi dan tatalaksana serta hubungan masyarakat.
14. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya.
15. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan, dan

16. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pada sekretariat.

d. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam menjalankan tugas tersebut, Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai fungsi :

1. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan, perundang-undangan yang telah ditetapkan.
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.
3. Mencari, mengumpulkan , menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan.

4. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah.
5. Mengusulkan kepada sekretaris tentang penunjukan bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang.
6. Melakukan pengawasan, pengendalian dan mengevaluasi terhadap kinerja bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang.
7. Melakukan dan mempersiapkan bahan dan data untuk penyusunan rencana kebutuhan barang.
8. Melakukan pengawasan terhadap inventaris barang serta membuat kartu inventaris barang (KIB) dan membuat Kartu inventaris Ruang (KIR).
9. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang mencakup administrasi gaji pegawai, insentif tenaga kerja sukarela, PNS, melakukan usulan kenaikan gaji berkala serta melakukan pembukuan, membuat laporan pertanggung jawaban (LPJ) keuangan, evaluasi dan laporan kegiatan keuangan dinas.
10. Mengatur perlengkapan kantor, penataan dan pengamanan aset, tindak lanjut LHP, ganti rugi serta proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan.

11. Memberikansaran dan pertimbangan kepada sekretaris sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut.
 12. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai bahan pertanggung jawaban ; dan
 13. Melaksanakan tugaslain yang diberikan oleh sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka klancaran pelaksanaan tugas pada Sekretariat.
- e. Seksi Tata Pemerintahan
- Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pemerintahan kecamatan, pemerintahan kelurahan dan pemerintahan desa serta dibidang pertanahan dan kependudukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam menjalankan tugas tersebut, seksi tata pemerintahan mempunyai fungsi :
1. Merencanakan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
 2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai pedoman dan landasan kerja.

3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistемasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Tata Pemerintahan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan.
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Tata Pemerintahan.
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Tata Pemerintahan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah.
6. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan bahan dan menyiapkan analisa dan saran dalam rangka penyelesaian perselisihan antar wilayah/ Desa.
7. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan pedoman dan petunjuk teknis hubungan kordinasi dan kerjasama antar pimpinan pemerintahan dan lembaga terkait lainnya dalam kecamatan.
8. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian izin mendirikan Bangunan (IMB) dan Rekomendasinya.
9. Melaksanakan urusan pembinaan pemerintah umum, dan pembinaan pemerintahan Desa dan Kelurahan di antaranya :

- a. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintah Desa dan Kelurahan.
 - b. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Desa dan Kelurahan.
 - c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja Lurah serta perangkatnya.
10. Melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan Badan perwakilan Desa (BPD), fasilitasi penataan Desa dan kelurahan dan fasilitasi penyusunan peraturan Desa serta fasilitasi dalam penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar Desa.
 11. Melaksanakan pengambilan sumpah/ janji dan pelantikan Kepala Desa, Pimpinan dan Anggota Badan Perwakilan Desa (BPD).
 12. Melaksanakan pendataan, pembinaan administrasi kependudukan serta pemberian Rekomendasi dan surat Keterangan dibidang kependudukan, seperti Surat Keterangan Domisili, Rekomendasi Pasport dan lainnya.
 13. Menyelenggarakan pembinaan keagrariaan dan pemberian surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan (SKGR, SKT, Hibah dan Lainnya).
 14. Melaksanakan penyelesaian sengketa tanah dan tapal batas diwilayah kecamatan.
 15. Melaksanakan pembinaan politik dalam negeri di wilayah Kecamatan.

16. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah (UPT) dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan diwilayah kecamatan.
 17. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
 18. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah (UPTD) dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di wilayah kecamatan.
 19. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut.
 20. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi Tata Pemerintahan sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan, dan.
 21. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.
- f. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa
- Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas tersebut, seksi pemberdayaan masyarakat desa mempunyai fungsi :

1. Merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai pedoman dan landasan kerja.
3. Mencari , mengumpulkan , menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan.
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat.
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Mengkoordinir dan pendataan terhadap pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dan retribusi daerah diwilayah kecamatan;

7. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan dan rekomendasi di bidang perindustrian, perdagangan dan inventarisasi seperti SITU, SIUP, TDP, TDI dan izin Reklame;
8. Memberikan rekomendasi di bidang pertambangan dan energi serta bidang perekonomian lainnya;
9. Merumuskan dan melaksanakan pembuatan monografi dan profil desa, kelurahan dan kecamatan;
10. Melaksanakan usaha peningkatan partisipasi dan swadaya gotong-royong masyarakat di wilayah kecamatan;
11. Memberikan dorongan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa, kelurahan dan kecamatan;
12. Melakukan pemantauan, pengawasan dan membuat surat pertanggungjawaban terhadap penggunaan dana POD Desa dan melakukan evaluasi semua kegiatan pembangunan di wilayah kecamatan;
13. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;

14. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
 15. Melakukan koordinasi terhadap pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat dan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 16. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
 17. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat dan desa sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan
 18. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.
- g. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan polisi pamong praja di Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam menjalankan tugas tersebut, seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi :

1. Merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dan desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi ketentraman dan ketertiban umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Merumuskan dan melaksanakan, pengumpulan , penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistемasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan.
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Ketentraman dan Ketertiban Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan gangguan (HO) dan rekomendasinya;
7. Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah kecamatan dan pemberian rekomendasi kecamatan;

8. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan petunjuk teknis pemberian surat izin berkantor
9. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap satuan polisi pamong praja kecamatan;
10. Melaksanakan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa di wilayah kecamatan;
11. Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Tentara Republik Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum di wilayah kecamatan;
12. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan dan dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dibidang penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan;
13. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kecamatan untuk mewujudkan Ketentraman dan Ketertiban Umum masyarakat;
14. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
15. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

h. Seksi Kesejahteraan Sosial Dan Budaya

Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang kesejahteraan sosial dan budaya yang meliputi pelayanan umum, bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, pemberdayaan perempuan dan olahraga di wilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam menjalankan tugas tersebut, seksi kesejahteraan sosial dan budaya mempunyai fungsi:

1. Merencanakan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan , menghimpun dan mengsystemasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya;

5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial dan budaya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan MTQ, HUT RI, HUT LAM, dan peringatan HUT lainnya tingkat Kecamatan;
7. Merumuskan dan melaksanakan pemberian BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan JAMKESMAS kepada masyarakat;
8. Melakukan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama dan lembaga adat serta suku terasing;
9. Melakukan fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM);
10. Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi dan masalah sosial;
11. Merumuskan dan menginventarisir dalam pelaksanaan pemberian RASKIN di wilayah kecamatan;
12. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
13. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi Atasan; dan

14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Pada bab V ini penulis akan menjelaskan atau menggambarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan Analisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dengan cara pengumpulan data dengan penyebaran angket dan melakukan wawancara secara langsung kepada responden dengan turun langsung kelapangan. Namun sebelum memasuki hasil dari penelitian penulis ingin menjelaskan terlebih dahulu identitas dari responden yang penulis anggap merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Adapun identitas responden yang ingin penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting didalam mempengaruhi pekerjaan dan diyakini sangat berpengaruh terhadap kemampuan seseorang untuk memberikan penilaian terhadap suatu permasalahan dan juga akan mempengaruhi terhadap cara berpikir dan tingkat wawasan yang dimiliki seseorang. Oleh karena itu penulis menilai sangat perlu memberikan penjelasan identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir. Untuk lebih jelasnya mengenai pendidikan terakhir responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 : Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	7 orang	23 %
2	SLTP	4 orang	13 %
3	SLTA	15 orang	48 %
4	Strata 1	1 orang	3 %
5	Strata 2	4 orang	13 %
Jumlah		31 orang	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah dari 31 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 7 orang (23 %) berjenjang pendidikan SD, sebanyak 4 orang (13 %) berjenjang pendidikan SLTP, sebanyak 15 orang (48 %) berjenjang pendidikan SLTA, sebanyak 1 orang (3 %) berjenjang pendidikan Strata 1 dan sebanyak 4 orang (13 %) berjenjang pendidikan strata 2. Dari identitas responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan pendidikan di dominasi oleh responden yang berjenjang pendidikan SLTA.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.

Tingkat usia bertujuan melihat dari segi produktifitas kerja pada umur tersebut dapat dikatakan tergolong tinggi atau masa puncak karir seseorang. Untuk lebih jelasnya mengenai tingak usia responden penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 tahun	15 orang	48 %
2	31-40 tahun	11 orang	35 %
3	41-50 tahun	5 orang	16 %
4	50 tahun keatas	0	0
Jumlah		31 orang	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Dari tabel V.2 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan usia adalah dari 31 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 15 orang (48 %) berusia 20-30 tahun, sebanyak 11 orang (35 %) berusia 31-40 tahun dan sebanyak 5 orang (16 %) berusia 41-50 tahun. Dari identitas responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan usia lebih di dominasi oleh responden yang berusia 20-30 tahun.

3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis kelamin sangat mempengaruhi kearifan seseorang dalam melaksanakan tugas, karena jenis kelamin dalam suatu organisasi sebagai pelaksana, sedangkan skiil atau kearifan merupakan faktor seseorang dapat melakukan suatu pekerjaan. Identitas jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	17 orang	55 %
2	Perempuan	14 orang	45 %
Jumlah		31 orang	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin adalah dari 31 orang responden sebanyak 17 orang (55 %) berjenis

kelamin laki-laki dan sebanyak 14 orang (45 %) berjenis kelamin perempuan. Dari identitas responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih di dominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki.

B. Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja berasal dari akar kata “to performance” dan menurut The Scibner Bantam English Dictionary yang dikutip Widodo mengartikan sebagai berikut :

1. *To do or carry out; execute* (Melakukan, menjalankan, melaksanakan)
2. *To discharge or fulfill; as a vow* (Memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar).

3. *To portray, as a character in a play* (Menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan).
4. *To render by the voice or a musical instrument* (Menggambarkannya dengan suara atau alat musik).
5. *To execute or complete an undertaking* (Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab).
6. *To act a part in a play* (Melaksanakan suatu kegiatan dalam suatu permainan).
7. *To perform music* (Memainkan/pertunjukan musik).
8. *To do what is expected of a person or machine* (Melakukan suatu yang diharapkan oleh seorang atau mesin). (Dalam Widodo, 2005:78)

Senada dengan pendapat tersebut, Fustino Cardosa Gomes mengungkapkan bahwa kinerja karyawan sebagai “Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas” (Fustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, 2009:9). Pendapat tersebut menyatakan bahwa kinerja suatu pegawai tidak lepas dari hasil yang dicapai, serta efektif dalam meningkatkan produktivitas. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* definisi kinerja karyawan adalah :

“hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara, 2009:9).

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja pegawai terbentuk setelah merasa mendapatkan kepuasan atas kerjanya, karena apabila kebutuhannya terpenuhi maka kepuasan kerja akan tercapai begitu sebaliknya apabila kebutuhannya tidak terpenuhi maka kepuasan kerjanya pun tidak akan tercapai. Apabila kepuasan kerja tidak tercapai, maka dari itu akan sulit terbentuk suatu prestasi kinerja. Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan. Penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan pemimpin dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik di masa depan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standar dan sasaran kinerja dapat dipecahkan.

Sejalan dengan hal diatas, berkaitan dengan penelitian ini penulis melakukan penilaian terhadap Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis. Penulis telah menetapkan indikator penelitian terhadap Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu sebagai berikut :

1. Produktifitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat mengenai produktifitas kinerja pegawai kecamatan dalam Pemberian Layanan Publik adalah sebagai berikut :

Tabel V.4 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas	0	9	5	14
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	0	8	6	14
	Jumlah	0	17	11	28
	Rata-Rata	0	8	6	14
	Persentase	0	57 %	43 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.4 diatas dapat diketahui tanggapan dari masyarakat mengenai produktifitas kinerja pegawai kecamatan dalam Pemberian Layanan Publik adalah dari 14 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (57 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (43 %) menyatakan kurang baik.

Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa produktifitas kinerja pegawai kecamatan dalam Pemberian Layanan Publik dapat dikatakan cukup baik. Menurut masyarakat pegawai camat cukup mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai Camat Mandau mengenai produktifitas kinerja pegawai kecamatan dalam Pemberian Layanan Publik adalah sebagai berikut :

Tabel V.5 Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas	8	7	0	15
2	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	12	3	0	15
	Jumlah	20	10	0	30
	Rata-Rata	10	5	0	15
	Persentase	67 %	33 %	0	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.5 diatas dapat diketahui tanggapan dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik adalah dari 15 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang (67 %) menyatakan baik dan sebanyak 5 orang (33 %) menyatakan cukup baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik adalah dapat dikatakan baik.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil adalah sebagai berikut :

“.....menurut saya, pegawai camat mandau ini sudah cukup mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami menempatkan petugas sesuai dengan pengalaman dan keahlian masing-masing”.

Sementara itu, hasil wawancara penulis dengan Camat Mandau mengenai Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil adalah

“.....kami sebagai pelayanan masyarakat selalu berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pegawai cukup kompeten dibidangnya masing-masing. Saya terkadang memantau setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan mengenai produktifitas kinerja pegawai Camat bahwa penulis melihat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hanya saja masih ada petugas yang masih bersikap kurang profesional seperti menanyakan kepada orang lain apabila ada masyarakat yang bertanya kepada petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Produktifitas Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik adalah dapat dikatakan cukup baik. Pegawai cukup kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

Untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat mengenai kualitas layanan Kantor Camat Mandau adalah sebagai berikut :

Tabel V.6 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Tersedianya informasi secara transparan pada pengguna jasa	0	7	5	14
2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0	8	6	14
3	Ketepatan waktu pelayanan yang ditetapkan	0	8	6	14
	Jumlah	0	23	17	42
	Rata-Rata	0	8	6	14
	Persentase	0	57 %	43 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.6 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau adalah dari 14 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (57 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (43 %) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau dapat dikatakan cukup baik.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai Camat Mandau mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau adalah

Tabel V.7 Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Tersedianya informasi secara transparan pada pengguna jasa	9	6	0	15
2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	10	5	0	15
3	Ketepatan waktu pelayanan yang ditetapkan	9	6	0	15
	Jumlah	28	17	0	45
	Rata-Rata	9	6	0	15
	Persentase	60 %	40 %	0	100 %

Berdasarkan tabel V.7 dapat diketahui tanggapan responden Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau adalah dari 15 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 9 orang (60 %) menyatakan baik dan sebanyak 6 orang (40 %) menyatakan cukup baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau dapat dikatakan baik.

Sementara itu hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau adalah

“.....kami sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kami tidak pernah mempersulit masyarakat apabila ingin melakukan pengurusan di Kantor Camat Mandau”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Camat Mandau mengenai Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau adalah

“.....begini mas, kami sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat, kami selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan, mulai dari prosedur sampai dengan biaya, kami sudah bersikap transparan. Tidak ada yang kami sembunyikan lagi. Semau informasi sudah dapat diakses secara umum”.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Mandau sudah cukup baik, penulis melihat adanya ketersediaan papan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, selain itu juga adanya informasi mengenai tarif pelayanan, akan tetapi mengenai ketepatan pelayanan masih kurang terlaksana dengan baik, antara ketepatan waktu yang telah ditetapkan terkadang tidak sesuai dengan pelaksanaan dilapangan.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan Kantor Camat Mandau dapat dikatakan cukup baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan serta transparansi biaya pelayanan yang ada di Kantor Camat Mandau.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misidan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan

ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat mengenai responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel V.8 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat	0	8	6	14
2	Kecepatan Petugas Pelayanan memberikan pelayanan pada pelanggan	0	9	5	14
3	Keramahan dan Kesopanan yang dilakukan petugas Pelayanan	0	7	7	14
4	Penampilan petugas pelayanan	0	8	6	14
	Jumlah	0	32	24	56
	Rata-Rata	0	8	6	14
	Persentase	0	57 %	43 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.8 dapat diketahui Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah dari 14 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (57 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (43 %) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan

responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan cukup baik.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai Camat Mandau mengenai responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah

Tabel V.9 Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat	11	4	0	15
2	Kecepatan Petugas Pelayanan memberikan pelayanan pada pelanggan	12	3	0	15
3	Keramahan dan Kesopanan yang dilakukan petugas Pelayanan	10	5	0	15
4	Penampilan petugas pelayanan	11	4	0	15
	Jumlah	44	16	0	60
	Rata-Rata	11	4	0	15
	Persentase	73 %	27 %	0	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.9 dapat diketahui Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah dari 15 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 11 orang (73 %) menyatakan baik dan sebanyak 4 orang (27 %) menyatakan baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan baik.

Sementara itu hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah

“.....sepengetahuan saya, pegawai camat sudah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Bersikap ramah dalam melayani masyarakat dan memberikan informasi yang seakurat mungkin kepada masyarakat”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Camat Mandau mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah

“.....dalam hal memberikan pelayanan, kami sudah melakukan hal yang terbaik. Saya selalu menghimbau kepada semua pegawai di sini bahwa kita sebagai abdi negara harus melayani masyarakat bukan sebaliknya kita yang dilayani oleh masyarakat. Bersikaplah ramah dalam memberikan pelayanan dan berikanlah informasi yang sejelas mungkin kepada masyarakat agar masyarakat yang melakukan pengurusan tidak terjadi kesalahpahaman”.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sopan dan penampilan yang menarik. Terkadang ada masyarakat yang bertanya, dan dijawab dengan ramah oleh petugas walaupun tidak semua petugas bersikap seperti itu.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan cukup baik. Pegawai Camat Mandau cukup responsiv dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kecepatan dalam memberikan pelayanan serta sikap ramah yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Untuk mengetahui tanggapan responden dari masyarakat mengenai responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel V.10 Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan	0	8	6	14
2	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	0	9	5	14
	Jumlah	0	17	11	28
	Rata-Rata	0	8	6	14
	Persentase	0	57 %	43 %	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.10 dapat diketahui Tanggapan Responden Dari Masyarakat Mengenai Responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah dari 14 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (57 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (43 %) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan cukup baik.

Selanjutnya tanggapan dari Pegawai Camat Mandau mengenai responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah

Tabel V.11 Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Responsivitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Loyalitas petugas dalam memberikan pelayanan	11	4	0	15
2	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	10	5	0	15
	Jumlah	21	9	0	30
	Rata-Rata	11	4	0	15
	Persentase	73 %	27 %	0	100 %

Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.11 dapat diketahui Tanggapan Dari Pegawai Camat Mandau Mengenai Responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan adalah dari 15 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 11 orang (73 %) menyatakan baik dan sebanyak 4 orang (27 %) menyatakan baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responsibilitas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan dapat dikatakan baik.

Sementara itu hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat mengenai responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah

“.....mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora kami berusaha sebaik mungkin melayani sesuai dengan prosedur dan mekanisme yaitu mengenai kelengkapan persyaratan. tetapi kami akui bahwa masih ada masalah yang terjadi tentang penyampaian informasi dan kemampuan apatur dalam memberikan kejelasan waktu kepada masyarakat dan juga

keterbatasan sarana dan prasarana dengan keterbatasan tersebut kami berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik ”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Camat Mandau mengenai
responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan adalah

“.....dalam pelayanan berkaitan dengan prosedur saya kami sudah melakukan sosialisasi tentang pelayanan mulai dari manfaat, tujuan, kegunaan dan apa-apa saja yang harus dilengkapi pada saat pelayanan sehingga kami merasa bahwa berbicara tentang prosedur dan persyaratan dalam pelayanan semua sudah jelas. Tetapi pada saat proses pelayanan masih ada masyarakat yang kurang paham tentang pelayanan tetapi kami selalu berusaha memberikan yang terbaik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)”.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan bahwa petugas cukup loyal terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan. Petugas bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Berdasarkan hasil kuisioner dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa responsibilitas pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan cukup baik. Berdasarkan pernyataan di atas dan disesuaikan dengan Visi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di kantor camat sindue tomboasabora aparaturnya belum melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ada.

Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil Di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Produktifitas	10	13	6	29
2	Kualitas layanan	9	14	6	29
3	Responsivitas	11	11	6	29
4	Responsibilitas	11	11	6	29
	Jumlah	41	49	24	116
	Rata-Rata	10	13	6	29
	Persentase	34 %	45 %	21 %	100 %

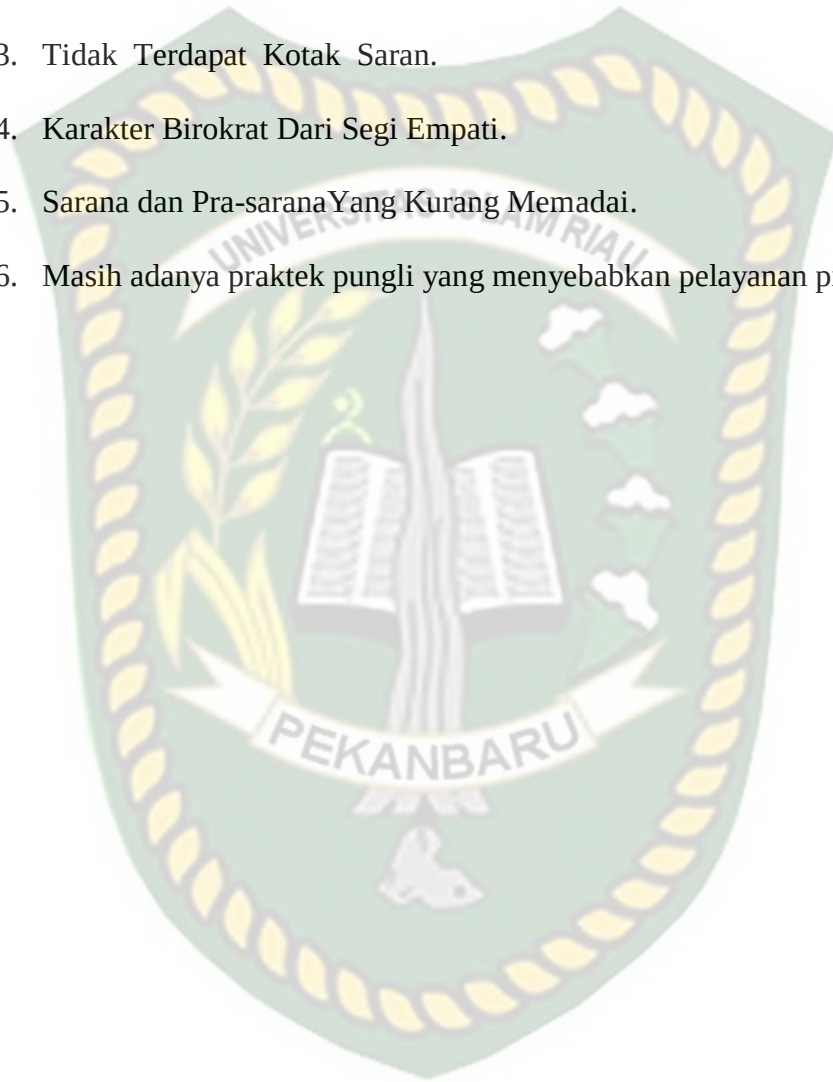
Sumber : data olahan tahun 2019

Berdasarkan tabel V.12 dapat diketahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis adalah dari 29 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang (34 %) menyatakan baik, sebanyak 13 orang (45 %) menyatakan cukup baik dan sebanyak 6 orang (21 %) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator yang telah penulis tetapkan yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas dan responsibilitas.

C. Faktor penghambat Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Sipil di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan petugas pemberi layanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan memberikan layanan.
2. Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi Layanan Belum Mumpuni.
3. Tidak Terdapat Kotak Saran.
4. Karakter Birokrat Dari Segi Empati.
5. Sarana dan Pra-sarana Yang Kurang Memadai.
6. Masih adanya praktek pungli yang menyebabkan pelayanan pilih tebu.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator yang telah penulis tetapkan yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas dan responsibilitas.
2. Faktor penghambat dalam Kinerja Organisasi Kecamatan Dalam Pemberian Layanan Publik di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis adalah Kemampuan petugas pemberi layanan, kejelasan prosedur, dan kecepatan memberikan layanan, Kemampuan/Skill Teknis Petugas Pemberi LayananBelum Mumpuni, Karakter Birokrat Dari Segi Empati dan Sarana dan Pra-saranaYang Kurang Memadai.

B. Saran

1. Sebaiknya aparatur kecamatan perlu meningkatkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

2. Aparatur kecamatan sebaiknya melakukan penyampaian informasi dalam pelayanan disesuaikan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan memberikan penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan.
3. Aparatur kecamatan sebaiknya memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan disesuaikan dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.
4. Untuk efektif serta efisiensi sebuah pelayanan di organisasi pemerintahan sangat diharapkan peranan pimpinan yang tegas serta mempunyai tanggung jawab dalam sebuah organisasi

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-Buku

- Admosudirjo, 2004, *Dasar-Dasar Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 2006, *Reformasi, Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Amin Ibrahim, 2008, *Pokok-Pokok Administrasi Publio dan Implementasinya*, Penerbit Refika Aditama, Bandung
- Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*: PT. Elex. Media Komputindo. Bungin, Jakarta
- Budiono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Davis, 2008, *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Gomes, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta
- Gibson, 2006, *Sistem Birokrasi Pemerintah*, PT Gramedia, Jakarta
- Hasibuan, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ilham, 2008, *Manajemen Sumber Daya dan Kinerja aparatur Pemerintahan Daerah*, CV Rineka Cipta, Bandung
- Kuntjoro, 2001, *HAM dan Pancasila*, Pradya Paramita, Jakarta
- Koswara E, 2001, *Teori Pemerintahan Daerah*, Institut Pemerintahan Perss, Jakarta.
- Mangkunegara, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mahsum, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi Kesatu, Bumi Aksara, Jakarta
- Musanef, 2002, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*, CV Haji Masagung, Jakarta

Ndraha, 2005, *Kybernology Beberapa Konstruksi Utama*, PT. Rhineka Sirao Credantia Center, Jakarta

Nurhidayat, 2004, *Himpunan Perundang-Undangan Otonomi Daerah No. 32 Tahun 2004*, Penerbit Nuansa Aulia, Bandung

Ruky, 2001, *Sistem Manajemen Kinerja*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Ryaas Rasyid, 2000, *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT Mutiara Sumber Widya, Jakarta.

Sadu Wasistiono, 2002, *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*, Kencana, Jakarta

Salam, 2004, *Manajemen Pemerintah Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta

Sedarmayanti, 2009, *Good Government*, Mandar Maju, Bandung

Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta

Singarimbun, 2005, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta

Sikula, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga. Bandung

Soewarno, 2002, *Azas-Azas Manajemen Konsep dan Aplikasinya*, Dinamika, Bandung.

Sutarto, 1998, *Dasar-Dasar Organisasi*, Gajah Mada, Yogyakarta

Suparlan, 1994, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Universitas Melonerima Press, Jakarta

Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung

Syamsul, 2003, *Study Kebijakan Pemerintahan*, PT. Refika Aditama, Jakarta

Syafiie, Inu Kencana, 2001, *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Refika Aditama, Bandung

Pabundu Tika, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta

Wirawan, 2009, *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat, Jakarta

Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja : Edisi 2*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Widodo, 2006, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayumedai Publishing, Jakarta

Toha, 1990, *Perspektif Perilaku Birokrasi (dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara)*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta

Yudoyono, 2001, *Otonomi Daerah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Kedudukan Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Hasil Penelitian, skripsi, Kertas Kerja Mahasiswa (KKM), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau 2013. Penerbit Fisipol UIR.