

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

---

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT  
MERBAU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 1 Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau*



**BAYU KUSUMA WARDANA  
NPM : 147310638**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU  
2020**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Bayu Kusuma Wardana  
NPM : 147310638  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

Format Sistematika dan Pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode Penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pembimbing I, Pekanbaru, 01 Januari 2021  
Pembimbing II,

**Dr. H. Syafhendry., M.Si**

**Yendri Nazir., S.Sos., M.Si**

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**

## 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 **“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.”**

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,Mcl, selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Syafhendry., M.Si dan Bapak Yendri Nazir., S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam meluangkan waktu, pikiran dan tenaga demi kesempurnaan Skripsi ini.
5. 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.

6. Istri dan juga anakku tercinta dan juga 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, 01 Februari 2021

Penulis,

Bayu Kusuma Wardana

## DAFTAR ISI

|                                                          |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>                  | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                | <b>ix</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>                   | <b>x</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                      | <b>xi</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                     | <b>xii</b> |
| <br><b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                           |            |
| A. Latar Belakang .....                                  | 1          |
| B. Rumusan Masalah.....                                  | 16         |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                  | 16         |
| 1. Tujuan .....                                          | 16         |
| 1.2 Kegunaan .....                                       | 17         |
| <br><b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> |            |
| A. Studi Kepustakaan.....                                | 21         |
| B. Kerangka Pikir.....                                   | 44         |
| D. Konsep Operasional .....                              | 45         |
| E. Operasional Variabel .....                            | 47         |
| F. Teknik Pengukuran.....                                | 48         |
| <br><b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>                   |            |
| A. Tipe Penelitian .....                                 | 49         |
| B. Lokasi Penelitian.....                                | 49         |
| C. Populasi dan Sampel .....                             | 49         |
| D. Teknik Penarikan Sampel .....                         | 50         |
| E. Jenis dan Sumber Data.....                            | 50         |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                          | 51         |
| G. Teknik Analisis Data.....                             | 52         |
| H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....                      | 52         |
| I. Rencana Sistematis Laporan Penelitian .....           | 53         |
| <br><b>BAB IV : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>     | <b>55</b>  |
| A. Sejarah Kecamatan Merbau.....                         | 55         |
| B. Kondisi Wilayah Kecamatan Merbau.....                 | 57         |
| C. Luas wilayah Kecamatan Merbau.....                    | 57         |
| D. Letak Geografis.....                                  | 58         |
| E. Kelembagaan Pemerintahan Formal di Kecamatan.....     | 60         |
| F. Sarana dan Prasarana.....                             | 62         |

|                                                                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| G. Potensi Unggulan.....                                                                                                  | 63         |
| H. Pendidikan.....                                                                                                        | 64         |
| I. Permasalahan.....                                                                                                      | 65         |
| J. Visi-Misi Kabupaten Kepulauan Meranti.....                                                                             | 67         |
| H. Visi-Misi Kecamatan Mebau.....                                                                                         | 67         |
| <b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                       | <b>65</b>  |
| A. Identitas Narasumber.....                                                                                              | 65         |
| 1. Berdasarkan Usia.....                                                                                                  | 67         |
| 2. Pendidikan.....                                                                                                        | 65         |
| 3. Jenis Kelamin.....                                                                                                     | 68         |
| B. Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat<br>Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.....                    | 70         |
| 1. Persyaratan.....                                                                                                       | 70         |
| 2. Prosedur Pelayanan.....                                                                                                | 74         |
| 3. Waktu Pelayanan.....                                                                                                   | 79         |
| 4. Biaya/Tarif.....                                                                                                       | 85         |
| 5. Produk Layanan.....                                                                                                    | 89         |
| 6. Kompetensi.....                                                                                                        | 95         |
| C. Faktor-faktor Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada<br>Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti..... | 103        |
| <b>BAB VI PENUTUP.....</b>                                                                                                | <b>104</b> |
| A. Kesimpulan.....                                                                                                        | 105        |
| B. Saran.....                                                                                                             | 106        |
| <b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>                                                                                            | <b>107</b> |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                                                                                                                       | Hlm |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I.1 : Jumlah Penduduk di Kelurahan Sialang Sakti.....                                                                                                                                       | 9   |
| I.2 : Jumlah Tempat Ibadah di kelurahan Sialang Sakti.....                                                                                                                                  | 10  |
| I.3 : Jumlah Pendidikan di Kelurahan Sialang Sakti.....                                                                                                                                     | 11  |
| I.4 : Jumlah Sarana Kesehatan di Kelurahan Sialang Sakti.....                                                                                                                               | 11  |
| II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang “Koordinasi Lurah Dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (Lpm) Dalam Pembangunan Di Kelurahan Sialang Sakti Kecamatan Tenayan Raya..... | 40  |

## DAFTAR GAMBAR

### GAMBAR

#### *Halaman*

|      |                                                                                                                                                                                  |     |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| II.1 | : Model Kerangka Pikir Penelitian Tentang Koordinasi Lurah Dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (Lpm) Dalam Pembangunan Di Kelurahan Sialang Sakti Kecamatan Tenayan Raya..... | .38 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bayu Kusuma Wardana  
NPM : 147310638  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten kepulauan Meranti

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 plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan pernyataan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 08 Februari 2021  
Pelaku Pernyataan,

Bayu Kusuma Wardana

# **PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MERBAU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

## **Abstrak**

**Bayu Kusuma Wardana**

*Kata Kunci : Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kecamatan Merbau*

Subtansi mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti ialah Bagaimana Pegawai didalam menyelenggarakan pelayanan publik di Kantor Camat Meranti. Khususnya dalam pengurusan SITU/HO. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Metode penelitian ini adalah *survey deskriptif* dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *cara sensus* untuk Kepala Camat, dan *teknik random sampling* untuk Pegawai dan masyarakat. Sampel dalam penelitian ini penulis tetapkan sebanyak 41 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti di kategorikan Cukup Baik. Masih terdapat hambatan-hambatan yaitu, Pada indikator produk layanan, Banyaknya SITU/HO yang belum siap di kerjakan oleh pihak Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, hal ini di sebabkan karna staff pegawai yang sedikit, Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas petugas dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan petugas merangkap pekerjaan. Pada indikator waktu pelayanan, Kepengurusan SITU/HO pengerjaannya butuh waktu yang lama, sehingga masyarakat menggunakan jasa calo agar lebih cepat. koordinasi dengan pemerintah Desa. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan

# IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES AT THE MERBAU DISTRICT HEAD OFFICE, MERANTI ISLANDS REGENCY

## Abstract

Bayu Kusuma Wardana

*Keywords: Public Service Delivery, Merbau District*

The substance regarding the implementation of public services at the Merbau sub-district office in the Meranti Islands regency is how employees carry out public services at the Meranti sub-district office. Especially in the management of SITU / HO. The purpose of this study was to determine the performance of employees in improving service quality at the Merbau sub-district office in the Meranti Regency. This research method is a descriptive survey using quantitative methods. The sampling technique in this study used a census for the Head of the Sub-district, and a random sampling technique for employees and the community. The sample in this study the authors set as many as 41 people. The results showed that the implementation of public services at the Merbau sub-district office, Kepulauan Meranti district, was categorized as Good Enough. There are still obstacles, namely, on the service product indicators, the number of SITU / HO that are not ready to be done by the Merbau District, Meranti Islands Regency, this is because the staff are few, therefore, officers find it difficult when providing services because one person must concurrently work. With the limited number and quality of officers in the service division, it can hinder service work to the community because officers have concurrent jobs. In the indicator of service time, the SITU / HO management takes a long time, so people use brokerage services to make it faster. coordination with the Village government. When the sub-district provides information related to public services to the village government, sometimes this information is not conveyed to the community. So that the community does not know the information provided from the sub-district

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pengertian pelayanan adalah tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut sudah dijelaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, alinea ke empat yang meliputi 4 (empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial dan juga di tegaskan lagi didalam keputusan menteri dalam Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pegawai sebagai unsur Aparatur Sipil Negara dan abdi masyarakat mempunyai peran sangat penting dalam pembangunan untuk menciptakan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Untuk melaksanakan tugas mulia itu diperlukan Aparatur Sipil Negara yang mempunyai kemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Dalam

prakteknya, Aparatur Sipil Negara pada umumnya masih banyak kekurangan yaitu kurang mematuhi peraturan kedisiplinan pegawai, sehingga dapat menghambat kelancaran pemerintahan dan pembangunan nasional, antara lain adalah masih adanya jiwa kepegawaian dengan berfikir mengikuti kebiasaan bagian, bukan terletak pada kesatuan yang harmonis melainkan kesatuan pada bagian tersendiri, mempunyai bentuk dan corak yang berbeda serta kurang menghargai ketepatan waktu. Jiwa kepegawaian yang mempunyai sifat seperti tersebut akan berakibat negatif terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara yang bersangkutan karena tidak adanya pengembangan pola pikir dan kerja sama dalam upaya meningkatkan kinerja untuk lebih baik lagi.

Prinsip otonomi yang tertuang dalam UU No. 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah yang menekankan kepada otonomi yang nyata dan bertanggung jawab. Otonomi yang nyata adalah kebenaran daerah untuk menyelenggarakan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat dalam bidang tertentu yang secara nyata ada dan diperlukan serta tumbuh, hidup dan berkembang di daerah. Otonomi yang bertanggung jawab adalah berupa perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus di pikul oleh daerah dalam mencapai tujuan diberikannya otonomi tersebut, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, berkembangnya kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi dan sejalan antara pemerintah pusat dan

pemerintah daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagaimana yang di atur pada UU No. 23 Tahun 2014 dalam Bab I pasal 1 mengenai ketentuan umum tentang Tugas dan Fungsi Pemerintah Daerah yaitu :

- a. Pemerintah Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
- b. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
- c. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah.
- d. Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh Kementerian Negara dan penyelenggara Pemerintah Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat.

- e. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- f. Asas Otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Otonomi Daerah.

Salah satu dari ketentuan umum di atas juga dinyatakan bahwa pemerintah daerah mempunyai wewenang dalam menyelenggarakan ketertiban dan ketentraman masyarakat berdasarkan Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah tersebut

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah Kantor Camat.

Yang merupakan pelayanan publik yang berkualitas adalah merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan yaitu tolak ukur yang digunakan untuk pedoman yang diselenggarakan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Berdasarkan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan juga Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014,

yang merupakan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan dan penanganan pengaduan.

Sebagai organisasi publik, Kantor Camat merupakan perpanjangan tangan pemerintah daerah di wilayah kecamatan yang mempunyai tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengupayakan terciptanya pembangunan yang baik, berkembang dan berkesinambungan di wilayah kecamatan. Pelayanan terhadap masyarakat harus di upayakan secara maksimal oleh perangkat kecamatan, agar memunculkan respon positif dari masyarakat sehingga secara tidak langsung mereka merasa terpanggil untuk turut membantu program-program pembangunan di kecamatan. Sebaliknya, pelayanan yang masih dirasakan sangat kurang oleh masyarakat, akan menimbulkan citra negatif terhadap institusi kecamatan, sehingga dapat memicu timbulnya ketidakpuasan dan mendorong hal-hal atau perbuatan yang kurang mendukung terhadap program-program pembangunan di kecamatan.

Oleh sebab itu, Kantor Camat sebagai motor penggerak pembangunan di tingkat kecamatan harus menunjukkan performannya dimata masyarakat, sehingga kewibawaan aparatur kecamatan benar-benar menjadi figur yang patut di tiru oleh masyarakatnya. Dengan demikian aparatur kecamatan dapat mengarahkan masyarakat secara bersama-sama untuk mencapai visi dan misi pembangunan di kecamatan, melalui program-program yang sudah direncanakan.

Kantor Camat merupakan perpanjangan tangan pemerintah daerah kabupaten yang melaksanakan fungsi-fungsi administrasi di wilayahnya. Mereka adalah perencana, pelaksana dan sekaligus diharapkan menjadi motivator atau

pendorong semangat keikutsertaan masyarakat dalam gerak usaha memperbaiki seluruh aspek tata kehidupan. Untuk dapat berfungsi sebagai pendorong bagi pembaharuan dan pembangunan masyarakat, dituntut perilaku keteladanan yang berupa sikap kreatif, inovatif, kemampuan keras serta tanggungjawab yang tinggi, yang diantaranya ditunjukkan oleh kinerja mereka dalam melaksanakan tugas ditempat kerjanya.

Sesuai dengan PP Nomor 17 Tahun 2018 Pasal 10 bahwa, Kecamatan memiliki kewenangan dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada dikecamatan, meliputi:

1. Perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan
2. Fasilitas percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.
3. Efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan, dan

Pelaporan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan kepada bupati/wali kota melalui sekretaris daerah.

Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah atau Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat kenyataannya tidak dapat diukur secara material atau finansial, tetapi dapat dilihat pada penyelesaian volume dan beban kerja yang ada, dan ketepatan waktu, disamping kualitas pelayanan yang mereka berikan. Selanjutnya sejauhmana tugas-tugas dapat dilaksanakan sesuai bidang kerja dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada termasuk sumber daya manusia, sehingga tujuan dapat dicapai.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Pasal 1 menyatakan bahwa : (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan survey kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hal di atas merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana di amanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu di susun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan aparatur pemerintah daerah yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kinerjanya secara optimal.

Kurangnya koordinasi baik antar aparatur kecamatan maupun antar bidang juga menjadi kendala dalam rangka efektivitas organisasi, hal ini nampak dari kurangnya kepekaan aparatur kecamatan terhadap permasalahan lingkungan dan sikap acuh terhadap permasalahan kerja yang dihadapi, serta masih lambatnya pelaksanaan dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan selalu mengadakan koordinasi dan kerjasama terhadap teman-teman dilingkungan kerjanya dan masyarakat, diharapkan dapat meningkatkan kinerja aparatur kecamatan.

Kantor Camat Merbau merupakan salah satu kantor camat yang berada di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti. Berdasarkan surat keputusan Bupati Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor : SK 164 Tahun 2016 ditetapkan tugas camat sebagai berikut : “Membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah”.

Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Kewenangan Kantor Camat Merbau dalam menyelenggarakan pelayanan publik di wilayahnya berkaitan dengan perizinan (Surat Rekomendasi Tempat Izin Usaha) dan non perizinan (Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Tanah, Surat Ahli Waris, Legalisir, Surat Keterangan dan Surat Pengajuan Bantuan Sosial). Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, aparatur pemerintah daerah di kantor camat harus bekerja secara profesional sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas.

Kualitas di dalam pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna dan juga pemberi layanan, baik jasa, manusia. Di dalam Pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan kemampuan tanggap, ketepatan waktu, dan juga sarana dan pra sarana yang tersedia. Jika

pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat maka dapat dibilang pelayanan itu merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya juga jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka kinerja pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Di dalam Instansi pemerintah daerah yaitu kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Yaitu kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan dan juga kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan dan juga untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perjanjian melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Jika pelayanan yang baik itu untuk masyarakat harus didukung pula oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan juga fungsinya yang sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Dan juga dari pada itu mereka pula harus memiliki komitmen dan juga tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Dan juga tentunya masyarakat ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah tersebut.

Dari pengamatan awal yang peneliti lakukan pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya dirasakan memuaskan masyarakat. Masih terdapat

keluhan dari masyarakat atas kinerja pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa semua unsur pelayanan Kantor Camat Merbau belum dirasakan sepenuhnya puas oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Bahkan masih terdapat masyarakat yang menyatakan kurang puas atas kinerja pelayanan yang mereka dapatkan. Hal ini merupakan salah satu cerminan dari kinerja aparatur pemerintah daerah kecamatan yang belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan mengenai masalah terakhir yaitu mengenai jumlah Pegawai yang masih kurang dan dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table 1.1 Jumlah Pegawai di Kantor Camat Merbau Kabupaten Meranti**

| <b>Jabatan/bagian</b>           | <b>Jumlah Pegawai yang ada</b> |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Keuangan                        | 3 orang                        |
| Umum                            | 3 orang                        |
| Pendidikan dan kebudayaan       | 2 orang                        |
| Perekonomian dan pembangunan    | 3 orang                        |
| Ketentraman dan ketertiban umum | 3 orang                        |
| Kesejahteraan social            | 3 orang                        |
| Pemerintahan                    | 9 orang                        |
| Pelayanan                       | 2 orang                        |
| <b>Jumlah</b>                   | <b>26 orang</b>                |

**Sumber : Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada bagian pelayanan atau bagian loket untuk pelayanan masyarakat atau umum hanya mempunyai 2 pegawai yang bertugas. Kekosongan tersebut diisi oleh pegawai yang bekerja pada bagian lain dan merangkap tugas pada bagian pelayanan. Dan berdasarkan Prioritas Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.2 : Daftar Prioritas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Merbau**

| No | Nama                                                                              | Jenis Layanan                                                                                                                                                                                         |                                                              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1. | Administrasi Kependudukan                                                         | 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)<br>2. Akte Kelahiran<br>3. Catatan Sipil                                                                                                                                | 1. Akte Kematian<br>2. Akte Nikah/Cerai<br>3. Kartu Keluarga |
| 2. | Perizinan dan Non Perizinan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | 1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)<br>2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)<br>3. Tanda Daftar Perusahaan<br>4. Hinder Ordonantie (HO)<br>5. Tanda Daftar Gudang (TGD)<br>6. Izin Mendirikan Bangunan | 1. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)                       |

Sumber : Kantor Camat Merbau 2020

Jadi berdasarkan Tabel diatas penulis akan memfokuskan penelitian ini pada pelayanan perizinan SITU-HO, sebab di Kantor Camat Merbau salah satu pelayanan masyarakat yaitu membuat Perizinan Situ Ho. Dan berikut akan dijelaskan jumlah masyarakat yang membuat surat Perizinan SITU –HO pada tabel dibawah ini :

Beberapa ijin yang di kenakan biaya retribusi yang terdapat pada Peraturan Daerah Kabupaten kepulauan meranti nomor 4 tahun 2018 tentang retribusi perizinan tertentu. Antara lain adalah IMB, SITU HO ( ijin gangguan), Dalam Perda no. 4 tahun 2018 adalah perubahan atas perda No. 14 tahun 2012 tentang retribusi perijinan tertentu. pada perda no 4 tahun 2018 terjadi perubahan untuk lampiran I tentang retribusi IMB dan Retribusi Ijin gangguan pada lampiran II saja. Dalam perda No. 4 tahun 2018 tertulis bahwa retribusi izin gangguan adalah pemberian ijin tempat usah/kegiatan kepada orang pribadi atau

badan yang dapat menimbulkan ancaman bahaya, kerugian dan/atau gangguan, termasuk pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha secara terus – menerus untuk mencegah terjadinya gangguan ketertiban, keselamatan, atau kesehatan umum, memelihara ketertiban lingkungan dan memenuhi norma keselamatan dan kesejahteraan kerja. Juga dikatakan pada pasal 24 ayat (2) biaya penyelenggaraan pemberian ijin sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi penerbitan dokumen ijin, pengawasan dilapangan, penegakan hukum, penatausahaan, dan biaya dampak negatif dari pemberian ijin gangguan. Serta jangka waktu penyelesaian ijin menurut SPP (Standart Pelayanan Publik) KP2T, diantara IMB dan SITU HO. Standart Pelayanan Publik adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian proses perijinan sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerimaan pelayanan. Berikut ini adalah Tabel pelayanan perizinan tertentu :

**Tabel 1.3 : Struktur Besaran Tarif Retribusi Dan Standar Waktu IMB, SITU HO**

| No | Jenis dan Fungsi Ijin                                         | Ukuran            | Tarif Retribusi | Standart Waktu                                                                                |
|----|---------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | a. Bangunan Industri dan Pergudangan (mewah) tidak bertingkat | M2                | 3.465           | 30 Hari                                                                                       |
|    | b. Bangunan Perdagangan dan jasa (mewah) tidak bertingkat     | M2                | 2.750           | 30 Hari                                                                                       |
| 2. | a. Stasiun Pemancar TV dan Radio                              | <25 M2<br><401 M2 | 950,-<br>350,-  | Waktu Penyelesaian terhitung saat berkas pemohon lengkap sebagaimana persyaratan yang berlaku |
|    | b. Peternakan sapi, ayam, kambing                             | <401 M2           | 350,-           |                                                                                               |

Sumber : Data sekunder, Perda Nomor 4 tahun 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui standar waktu minimal antar IMB dan SITU non HO mempunyai standar yang sama tetapi dalam keterangannya dijelaskan persyaratan terhitung saat berkas pemohon lengkap berbeda dengan IMB yang sudah menetapkan standar waktu 30 tanpa keterangan.

Pengurusan SITU HO ini persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon begitu banyak karena izin ini merupakan izin yang bersinggungan langsung pada masyarakat atau disebut juga izin gangguan. Perlu persetujuan dari warga, kepala desa dan juga camat terkait. Dan juga persyaratan dan alur penerbitan izin ini melibatkan beberapa SKPD dan langsung juga ditandatangani oleh Bupati Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dapat dijelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal proses pelayanan penerbitan SITU HO sebagai berikut :

- a. Pelanggan mengisi blanko permohonan izin dan lampiran persyaratan ke KPPT
- b. Tahapan verifikasi administrasi oleh seksi penerimaan dan penelitian KPPT, yang dilanjutkan dengan peninjauan teknis oleh tim/Komisi HO. Apabila terdapat kekurangan persyaratan dikembalikan kepada pelanggan untuk dilengkapi dan diperbaiki.
- c. Berkas permohonan Izin yang benar sesuai persyaratan administrasi dan teknis, dilanjutkan dengan proses pencetakan Naskah SK Bupati.
- d. Dilakukan penghitungan dan penetapan retribusi , pelanggan melunasi retribusi izin dan memperoleh tanda bukti pembayaran.

- e. Naskah SK Bupati diverifikasi oleh bagian Hukum SETDAKAB, apabila terdapat kesalahan pencetakan naskah dikembalikan ke KPPT untuk diperbaiki. Naskah Yang telah tercetak dengan benar diteruskan kepada proses penandatanganan oleh Bupati.
- f. SK Bupati kembali kepada KPPT untuk selanjutnya dilakukan pencatatan dalam register penerbitan izin, kemudian diserahkan kepada pelanggan.

Menurut peraturan daerah nomor : 4 tahun 2018 tentang retribusi perijinan tertentu menerangkan bahwa ijin SITU HO atau surat ijin tempat usaha berdasarkan HO masanya atau berlaku selama 5 tahun. Dan apa bila masa berlaku sudah habis maka pemohon harus memperpanjang atau mendaftar ulang kembali ijin yang telah habis masa berlakunya tersebut. Persyaratan untuk daftar ulang SITU HO antara lain :

1. Mengisi formulir bermatrai cukup ( sesuai perkembangan data terakhir )
2. Foto copy KTP yang masih berlaku
3. Foto copy NPWP
4. Pas photo 3x4 ( 2 Lembar )
5. Foto copy pelunasan PBB
6. Ijin gangguan HO yang lama.

Pelayanan ijin SITU (surat ijin Tempat usaha) itu pun juga di bagi menjadi 2 yaitu SITU HO yang telah di jelaskan pada tulisan di atas dan juga SITU non HO. Dalam pemrosesan ijin SITU non HO sangat mudah dan tidak melalui proses yang sangat rumit. Hal ini di karenakan SITU non HO merupakan ijin yang wewenang penandatanggannya di lakukan sendiri oleh kepala Kantor Pelayanan

Perijinan Terpadu dan hanya melakukan pelaporan setiap bulannya pada Bupati Kepulauan Merati. Hal ini memberikan efek terhadap pelayanan SITU non HO menjadi lebih cepat. Dalam SOP menjelaskan ijin SITU non HO dalam Standart Waktu penerbitan hanya berlangsung 3 hari terhitung dari berkas masuknya pemohon pada kantor KP2T. berikut dijelaskan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.4 Jenis Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha Berdasarkan HO (SITU HO)**

| No | Uraian Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Waktu  | Keterangan                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------|
| 1  | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3      | 4                                        |
| 1  | <b>Petugas Loker Pelayanan</b><br>a. Menerima berkas Pemohon<br>b. Meneliti kelengkapan berkas<br>c. Memberikan tanda terima berkas kepada pemohon<br>d. Menyampaikan berkas permohonan Kepada Seksi Penerimaan dan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                    | 1 Jam  | Waktu Maksimal Penyelesaian izin 30 hari |
| 2  | <b>Seksi Penerimaan dan Penelitian</b><br>a. Meneliti keabsahan berkas permohonan izin dari petugas loket pelayanan<br>b. Mendata berkas yang masuk<br>c. Membubuhkan paraf<br>d. Menyampaikan berkas kepada seksi penetapan dan penerbitan perijinan                                                                                                                                                                                                             | 1 Hari |                                          |
| 3  | <b>Seksi Penetapan dan Penerbitan Perizinan</b><br>a. Meneliti berkas permohonan izin<br>b. Mempersiapkan pengumuman undangan kepada tim HO<br>c. Jadwal peninjauan lapangan dan process verbal<br>d. Memasang pengumuman dan pemberitahuan jadwal ke kecamatan<br>e. Rapat koordinasi dan peninjauan lapangan dengan tim HO<br>f. Membuat dokumen naskah konsep keputusan Bupati<br>g. menyediakan dokumen naskah konsep keputusan bupati ke kasubbag tata usaha | 4 Hari |                                          |
| 4  | <b>Subbag Tata Usaha</b><br>a. Membuat Nota Pengantar Konsep Naskah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1 Jam  |                                          |

| 1  | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3      | 4 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
| 5  | Dinas (NPKND)<br>b. Berdasarkan berkas SK yang diterima<br>c. Menyediakan NPKND dan Naskah Konsep Keputusan Bupati ke kantor pelayanan perijinan terpadu<br><b>Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu</b><br>a. Penandatanganan NPKND, dan membubuhkan paraf pada dokumen naskah konsep keputusan bupati | 1 hari |   |
| 6  | <b>Subbag Tata Usaha</b><br>a. mengirimkan dokumen naskah konsep keputusan bupati ke bagian hukum sekretariat daerah                                                                                                                                                                                 | 1 Jam  |   |
| 7  | <b>Bagian Hukum Sekretariat Daerah</b><br>a. meneliti dokumen Naskah Konsep keputusan Bupati dari Ka. KPPT<br>b. membubuhkan paraf koordinasi                                                                                                                                                        | 1 Hari |   |
| 8  | <b>Asisten Pemerintah dan Kesra</b><br>a. meneliti dokumen naskah konsep keputusan bupati da bagian hukum sekretariat daerah<br>b. membubuhkan paraf koordinasi                                                                                                                                      | 1 hari |   |
| 9  | <b>Bupati Kab.Kepulauan meranti</b><br>a. Menandatangani Surat Keputusan Izin                                                                                                                                                                                                                        | 1 hari |   |
| 10 | <b>Bagian Umum Sekretariat Daerah</b><br>a. Mengadmnistrasi SK yang sudah ditanda tangani mengirimkan kembali SK izin ke Kantor Pelayanan Perizinan terpadu                                                                                                                                          | 1 hari |   |
| 11 | <b>Seksi Penetapan dan Penerbitan Perijinan</b><br>a. Meminta Nomor registrasi Izin dari Bagian Hukum Sekretariat daerah<br>b. Menghitung dan menetapkan retribusi izin                                                                                                                              | 1 jam  |   |
| 12 | <b>Bendahara Penerimaan</b><br>Menerima Pembayaran retribusi dari penerima izin                                                                                                                                                                                                                      |        |   |

Sumber : Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

Pada pelaksanaannya pengurusan SITU HO melebihi waktu yang dsitetapkan bahkan bisa mencapai 6 bulan. Hal ini disebabkan karena berbagai hal seperti perijinan lingkungan yang lambat, sulitnya birokrasi ditemui hingga proses

kelengkapan data terhambat, proses persetujuan yang dinilai lambat atau bertele-tele. Keadaan ini secara tidak langsung akan membuat orang yang ingin melakukan ijin akan cenderung menggunakan jasa orang lain (calo).

Lambatnya proses pengurusan SITU HO ini perlu menjadi perhatian pemerintah, hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan terutama untuk pihak Pelayanan Perijinan Terpadu. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon menjelaskan bahwa dalam pengurusan SITU HO cenderung menggunakan Calo atau jasa orang lain, hal ini dikarenakan proses penerbitan SITU HO yang dinilai lama, sementara jika menggunakan jasa calo proses prosesnya lebih cepat dengan membayar lebih sesuai dengan waktu yang diinginkan dalam penerbitan SITU HO. Artinya tarif SITU HO bergantung dari cepatnya dan tidaknya surat itu keluar. Berikut data masyarakat yang mengurus surat perizinan di Kecamatan Merbau pada 3 tahun terakhir :

**Tabel 1. 5 : Data Masyarakat Yang mengurus SITU-HO di Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No | TAHUN | SIUP | SITU | TDP | IMB | SIB | SKTM | HO |
|----|-------|------|------|-----|-----|-----|------|----|
| 1  | 2018  | 2    | 4    | 0   | 1   | 1   | 120  | 2  |
| 2  | 2019  | 4    | 3    | 2   | 0   | 2   | 145  | 0  |
| 3  | 2020  | 3    | 3    | 3   | 0   | 2   | 181  | 3  |
|    | TOTAL | 9    | 10   | 5   | 1   | 5   | 446  | 5  |

Sumber : Kantor Camat merbau, 2020

Kecamatan Merbau berada di daerah kabupaten Meranti. Kantor Camat tersebut memberikan beberapa jenis pelayanan publik yaitu:

1. Kartu Keluarga (KK)
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

3. Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
4. Rekomendasi Surat Pindah
5. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6. Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha/HO
7. Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
8. Surat Keterangan Waris
9. Surat Keterangan Jual Beli Tanah (Akta Tanah)
10. Legalisasi Surat-surat
11. Rekomendasi Nikah
12. Dan lain-lain

Berdasarkan fenomena yang terdapat didalam penjelasan diatas dapat diketahui bahwa belum optimalnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti oleh beberapa hal, antara lain :.

1. Pada pelaksanaannya pengurusan SITU HO melebihi waktu yang dsitetapkan yang semestinya 30 hari selesai, ternyata melebihi dengan batas yang telah ditetapkan.
2. Sulitnya birokrasi ditemui hingga proses kelengkapan data terhambat, proses persetujuan yang dinilai lambat atau bertele-tele, keadaan ini secara tidak langsung akan membuat orang yang ingin melakukan ijin akan cenderung menggunakan jasa orang lain (calo).
3. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon menjelaskan bahwa dalam pengurusan SITU HO cenderung menggunakan Calo atau jasa orang lain, hal ini dikarenakan proses penerbitan SITU HO yang dinilai lama, sementara jika menggunakan jasa calo proses prosesnya lebih cepat dengan membayar lebih

sesuai dengan waktu yang diinginkan dalam penerbitan SITU HO, artinya tarif SITU HO bergantung dari cepatnya dan tidaknya surat itu keluar.

Dengan memperhatikan fenomena yang ada di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih dalam lagi dengan judul : **“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : **”Bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti?”**

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang tergambar di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang di harapkan antara lain :

- a. Secara Teoritis

- 1). Memberikan informasi secara ilmiah mengenai kinerja dan faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan public Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.
- 2). Sebagai informasi bagi peneliti yang akan datang melakukan penelitian dalam substansi yang sama secara lebih mendalam dengan cakupan yang lebih luas.

b. Secara Praktis

- 1). Bagi para pengambil kebijakan di instansi terkait dapat memantapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur daerah yang berimplikasi pada kualitas pelayanan publik.
- 2). Penggunaan informasi diatas, dapat digunakan sebagai rumusan strategi untuk meningkatkan Pelayanan Pegawai pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti
- 3). Bagi peneliti sendiri, sebagai aplikasi penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan, khususnya mengenai pelayanan Pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Agar penelitian ini mengandung unsur ilmiah dan untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka berikut ini di kemukakan beberapa konsep teoritis yang di anggap ada relevansinya dengan permasalahan berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan. Penulis merangkaikan beberapa pendapat ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik, antara lain sebagai berikut:

##### 1. Konsep Pemerintahan

Menurut bahasa kata “Pemerintahan” , berasal dari kata “Perintah” berarti sesuatu yang harus dilaksanakan, sedangkan menurut istilah ialah kegiatan atau aktivitas yang diselenggarakan oleh suatu objek, yakni organisasi, badan, lembaga, dan pejabat-pejabat pemerintahan suatu Negara. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemabangunan nasional, pemberdayaan dan peranan pemerintah sangat penting. Oleh karena itu pemerintahan haruslah secara optimal dan efektif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang telah di atur peraturan perundang-undangan.

Pemerintah memerlukan birokrasi sebagai lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat dan sekaligus menjalankan kebijaksanaan pemerintah. Birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang

menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi dibawah Pengertian ilmu pemerintahan menurut Kencana (2001:24) dalam bukunya pengantar ilmu pemerintahan, sebagai berikut: “Ilmu Pemerintahan yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar”.

Menurut H.A Barsz yang dikutip didalam buku Inu Kencana yang berjudul Sisitem Pemerintahan Indonesia mendefinisikan Ilmu Pemerintahan, sebagai berikut : “Ilmu Pemerintahan adalah Ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya”. (Kencana,1994:12) Diterangkan pula oleh Talizidubu Ndraha dalam bukunya yang berjudul Metedologi Ilmu Pemerintahan adalah sebagai berikut : “Ilmu Pemerintahan adalah Ilmu yang mempelajari proses politik (Alokasi Otoritatif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara”. (Ndraha,1997:16)

Menurut Sedarmayanti (2004;9) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagaimana pemerintah yang dihormati kedudukan rakyat, yang memilih tugas pokok yang mencakup :

1. Meliputi segenap bangsa indonesia dan melindungi seluruh tumpah darah indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kesejahteraan umum

4. Melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita dalam bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil, guna, dan bertanggung jawab, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, Serdamayanti (2004; 195)

Menurut Ndraha (2003;6) pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga negara masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah anatara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Menurut Ndraha (2003;6), pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan.

Menurut Syafie (2005;20) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang pemerintahan bagaimana melaksanakan melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah.

Penyelenggaraan pemerintahan maupun pembangunan menghendaki terlaksananya berbagai kebijakan dan program oleh seluruh badan pemerintah. Berbagai pelaksanaan program dan pencapaian sasaran pembangunan yang ada merupakan kegiatan yang bersifat antara sektor dan antar lembaga.

Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahannya yang merupakan sebagaimana pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada, Musanef (1982;5).

Pada era otonomi daerah saat ini merupakan momentum yang sangat baik untuk suatu pembaharuan struktur birokrasi publik yang lebih desentralisasi dan tidak dilengkapi oleh banyaknya aturan organisasi dan prosedur yang berdefinisi dengan jelas (formalitas rendah) yang memungkinkan para birokrat pelaksanaan mendapat keleluasaan untuk melakukan diskripsi yang adaktif dengan perubahan yang ada.

Dengan demikian juga halnya dengan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat oleh pemerintah kecamatan. Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang membawa kita kearah tujuan yang diinginkan. Para birokrat sebagaimana administrator haruslah mempunyai moral dalam penyelenggaraan kegiatan administrasinya. Karena kegiatan ini dituntut untuk menegakkan kebenaran dan kebaikan, untuk mewujudkannya maka diperlukan sumber daya manusia dana para administrator itu sendiri.

Menurut Soewarjono dan Djohan dalam Muhaddam Labolo (2011:37) menyatakan bahwa salah satu fungsi utama dari pemerintah yaitu membuat kebijakan publik. Argumentasi terpenting dalam hal ini adalah bahwa semua warga Negara akan bersentuhan kebijakan public yang dikeluarkan oleh pemerintah karena yang diatur oleh kebijakan publik tentunya yang menyangkut kepentingan umum. Dengan demikian, dalam pemenuhan atau pelayanan kebutuhan hidup masyarakat, pemerintah memiliki peran yang penting dan menentukan. Eksistensi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat merupakan suatu kebutuhan dan keharusan karena rakyat adalah pemegang saham (sumber-sumber) Negara, dimana posisi rakyat adalah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi atau kedaulatan atas Negara.

Dari uraian di atas diperoleh pokok pemahaman tentang ilmu Pemerintah sebagai berikut:

1. Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari perosalan-persoalan organisasi, administrasi, manajemen dan kepemimpinan dalam penyelenggaraan organisasi publik atau badan-badan publik yang bertugas melaksanakan kekuasaan negara bagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Obyek dan subyek organisasi ini meliputi lembaga eksekutif, lembaga legislatif, lembaga yudikatif, dan lembaga-lembaga lain di atur dalam peraturan perundang-undangan.
2. Ilmu pemerintah adalah ilmu yang mempelajari struktur, prosedur dan rangkaian badan-badan publik dalam melaksanakan tugas dan fungsi kelembagaan dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan negara.
3. Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari proses pencapaian tujuan penyelenggaraan negara yang didasarkan atau merujuk pada kepentingan dan harapan warga negara yaitu masyarakat, dan oleh sebab itu Ilmu Pemerintahan juga mempelajari kegiatan pemerintahan sebagai kegiatan pengaturan masyarakat dan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, Ilmu Pemerintahan dapat dijadikan instrumen untuk mendeskripsikan fenomena pengaturan masyarakat yang dilakukan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang tertib, terarah dan teratur dalam mewujudkan kesejahteraan dan kepentingan

bersama; fenomena pelayanan publik dalam mengaktualisasikan atau memenuhi hak masyarakat yang menjadi tugas dan tanggungjawab masing-masing badan publik; dan fenomena pelayanan publik dalam mengaktualisasikan atau memenuhi kewajiban masyarakat yang menjadi hak negara yang dikelola oleh badan-badan publik.

## 2. Konsep Organisasi Pemerintahan

Organisasi adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Dalam ilmu-ilmu sosial, organisasi dipelajari oleh periset dari berbagai bidang ilmu, terutama ilmu politik. Organisasi adalah alat yang digunakan orang-orang secara individu maupun kelompok untuk mencapai beberapa tujuan. Organisasi merupakan respons dan sekaligus sarana untuk menciptakan manfaat yang dapat memenuhi kebutuhan manusia.

Organisasi merupakan pengaturan yang disengaja terhadap sejumlah orang untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi sebagai sistem terbuka yang terdiri dari sub sistem dan dipengaruhi oleh lingkungan dimana organisasi berada. Sistem adalah perangkat komponen yang saling berkaitan yang secara bersama-sama mengarah pada pencapaian tujuan; masing-masing komponen merupakan suatu sistem tersendiri dan disebut subsistem.

Organisasi sebagai kesatuan sosial dari sekelompok manusia, yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing, yang sebagai satu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya. Dan juga menurut Luther Gulick organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kerja.

Menurut Chester I Barnard (dalam Syafi'ie 2011 : 11) Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktifitas kerjasama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak terwujud dan tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi.

Pemerintah bisa kita artikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan untuk memerintah, atau lebih sederhana lagi diartikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memberikan perintah. Namun secara keilmuan, Pemerintah diartikan dalam beberapa definisi, antara lain ada yang mendefinisikan sebagai lembaga atau badan public yang mempunyai fungsi dan tujuan Negara, ada pula yang mendefinisikan sebagai sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan.

Dalam ilmu pemerintahan dikenal adanya dua definisi pemerintah yakni dalam arti sempit dan arti luas, dalam arti luas pemerintah didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan, sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai Suatu badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, memanage, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan. Pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai

tujuan negara. Pemerintahan dalam arti sempit adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

Sedangkan menurut Luther Gulick (dalam Syafi'ie 2011 : 12) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan, jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah dari para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha. Jadi Organisasi pemerintah adalah organisasi atau kelompok yang bergerak atau berkepentingan atau terlibat dalam proses politik dan dalam ilmu kenegaraan, secara aktif berperan dalam menentukan nasib bangsa tersebut.

### 3. Konsep Administrasi

Berikut adalah pengertian administrasi menurut seorang ahli, Undang-undang dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. Menurut ahli yang bernama Max Webber (dalam kumorotomo 2005:82) mengemukakan bahwa administrasi ini merupakan penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui negara. Mengenai Pelayanan Publik telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-

cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; keempat, kegiatan kantor dan tata usaha (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994: 8).

#### 4. Organisasi Publik

*Stephen Robbin* (dalam Sobirin, 2010 : 5) mendefenisikan organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama dan terkoordinasi, mempunyai pola kerja tertentu yang terstruktur dan didirikan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut *James D. Mooney* organisasi adalah sebagai bentuk perserikatan orang-orang untuk mencapai suatu tujuan utama. Sedangkan *Jhon D. Millet* mengatakan bahwa organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dan beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama. Menurut *Herbert A. Simon* mendefenisikan organisasi adalah sebagai pola komunikasi yang lengkap dengan hubungan-hubungan orang lain didalam suatu kelompok orang-orang. (Kencana, 2009 : 51)

Sedangkan publik sering dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik (masyarakat) yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang di atur dalam hukum. (Mahsun, 2010 : 7)

Stewart dalam Kusdi (2009 : 44 – 45) mengemukakan 13 karakteristik organisasi publik, diantaranya :

1. Target atau sasaran yang tidak terdefinisi secara jelas
2. Harapan-harapan yang beragam dan acapkali bersifat artifical dan politis
3. Tuntunan dari berbagai pihak yang berbeda
4. Tuntunan dari badan-badan yang mengucurkan anggaran
5. Penerima jasa, yaitu masyarakat, tidak memberikan kontribusi secara langsung melainkan mekanisme pajak
6. Sumber anggaran yang berbeda-beda
7. Anggaran yang diterima mendahului pelayanan yang diberikan
8. Ada pengaruh dari perubahan politik
9. Tuntutan dan arahan yang harus dipatuhi dari pusat
10. Batasan-batasan yang ditetapkan oleh Undang-undang
11. Larangan atau pembatasan untuk melakukan usaha-usaha yang menghasilkan laba
12. Larangan atau pembatasan untuk menggunakan anggaran di luar tujuan yang secara formal telah ditetapkan
13. Tingkat sensitivitas terhadap tekanan kelompok masyarakat

Dari keseluruhan karakteristik organisasi publik di atas tergambar bahwa tipe organisasi publik bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak mencari keuntungan (laba), terikat pada aturan dan arahan pusat serta tanpa membedakan status dan kedudukannya. Sedangkan organisasi privat di tujukan untuk menyediakan barang dan jasa, dimana konsumen mempunyai kemampuan untuk membayar barang dan jasa tersebut sesuai dengan hukum pasar.

## 5. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara

ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Monir dalam Pasolong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah :

“Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

## 6. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan.

Menurut *Parasuraman, Zeithaml* dan *Berry* (dalam Saleh, 2015 : 107) ada lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari :

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara organisasi dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi.
5. Empati (*empathy*), adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu organisasi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan

tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

## **7. Pelayanan Publik Kecamatan**

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat selaku Perangkat Daerah/Kota. Ada perbedaan mendasar pengertian Kecamatan dari UU Nomor 5/74 dengan UU 32/2004. Dalam UU 5/74 Kecamatan merupakan perangkat wilayah dalam rangka pelaksanaan dekonstrasi. Sedangkan Kecamatan menurut UU 32/2004 adalah perangkat daerah. Oleh karena itu Kecamatan menerima sebagian wewenang yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah. Disamping itu Kecamatan adalah sebagai koordinator dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum.

Tugas pembinaan wilayah dilakukan dengan melakukan koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan, penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundangundangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, serta pelaksanaan tugas pemerintahan lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan dan/atau instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan. Tugas ini berat karena dalam UU 32/2004 kedudukan desa tidak berada dibawah Kecamatan dan memiliki otonomormi sendiri dalam melaksanakan pemerintahannya. Oleh karena itu harus ada penegasan dari Pemda dalam bentuk perda atau keputusan Kepala Daerah yang memperkuat institusi Kecamatan dalam melakukan pembinaan terhadap pemerintah Desa. Maksimalnya peran dan fungsi Kecamatan dapat dilihat dari pelaksanaan kedua tugas diatas. Dari segi pelayan masyarakat, pihak Kecamatan menjalankan sebagian wewenang yang diberikan oleh Pemda. Hal ini sesuai

dengan esensi asas desentralisasi dimana ada pelimpahan sebagian wewenang kepada level pemerintahan dibawah untuk mendukung tugas-tugas pemerintahan yang lain. Berarti pemda menyerahkan sebagian tanggung jawab kepada kecamatan. Manfaat yang diterima masyarakat adalah rentang pelayanan pendek sehingga pelayanan yang diterima bisa cepat dan berkualitas. Permasalahan yang timbul adalah tidak adanya pelimpahan wewenang dari pemda kepada kecamatan. Sehingga fungsi Kecamatan menjadi berjalan dengan baik.

Kecamatan Merbau berada di daerah kabupaten Meranti. Kantor Camat tersebut memberikan beberapa jenis pelayanan publik yaitu:

13. Kartu Keluarga (KK)
14. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
15. Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
16. Rekomendasi Surat Pindah
17. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
18. Rekomendasi Ijin Usaha/HO
19. Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
20. Surat Keterangan Waris
21. Surat Keterangan Jual Beli Tanah (Akta Tanah)
22. Legalisasi Surat-surat
23. Rekomendasi Nikah

## **8. Dimensi Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam

Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
  - b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
  - c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
  - d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.
- a. Dimensi Responsiviness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
- 1) Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
  - 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
  - 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
  - 4) Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.
- b. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :
- 1) Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
  - 2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.
- c. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator :
- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai

pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- 3) Tidak diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- 4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

- a. Tangible, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- b. Realible, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. Competence, tuntuan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. Access, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

- i. Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Respon/ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

Menurut Rahmayanty (2010: 89-90) tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa Komponen Standar Pelayanan ini Sekurang- kurangnya yaitu:

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
  3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.
- Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :

1. Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola Pelayanan Satu Pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Satu Atap. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
4. Pola Pelayanan Terpusat. Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
5. Pola Pelayanan Elektronik. Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat.

## 9. Penelitian Relevan

Keseluruhan penelitian di atas dapat disajikan secara ringkas sebagai berikut :

**Tabel II.1 : Daftar Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan**

| No | Nama                | Judul                                                                                        | Persamaan                                                                                                                                                                                   | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                   | 3                                                                                            | 4                                                                                                                                                                                           | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1  | Sri Susanti         | Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping              | Persamaan yang ada antara penelitian terdahulu milik saudara Sri Susanti dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada pelayanan public di bidang administrasi                           | Sementara Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi Lokasi dan Waktu Penelitian, Penulis melakukan penelitian di Kecamatan Merbau sementara penelitian terdahulu di lakukan di Kecamatan Gamping.                              |
| 2  | Noridah             | Analisis Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Tampan Kota                                  | Persamaan yang ada antara penelitian terdahulu milik saudara Noridah dengan penelitian yang penulis kerjakan                                                                                | Sementara Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan                                                                                                                                                                                        |
| 1  | 2                   | 3                                                                                            | 4                                                                                                                                                                                           | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. | Ones Gita Crystalia | Pekanbaru Tahun 2013<br><br>Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten | ada pada pelayanan public di bidang administrasi<br><br>Persamaan yang ada antara penelitian terdahulu milik saudara Ones dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada pelayanan public | adalah segi Lokasi dan Waktu Penelitian, Penulis melakukan penelitian di Kecamatan Merbau sementara penelitian terdahulu di lakukan di Tampan Kota Pekanbaru<br><br>Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi Lokasi dan Waktu |

|  |  |             |                        |                                                                                                                                 |
|--|--|-------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Kulon Progo | di bidang administrasi | Penelitian, Penulis melakukan penelitian di Kecamatan Merbau sementara penelitian terdahulu di lakukan di Kabupaten Kulon Progo |
|--|--|-------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan inti sari dari teori yang telah dikembangkan yang dapat mendasari perumusan hipotesis.

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**



### C. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang mesti di uji kebenarannya. Dari latar belakang, studi kepustakaan dan kerangka pikir penelitian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Diduga Pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti belum optimal.

### D. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalah pahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut :

1. Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya di wakili oleh dinas itu.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta caar formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.
3. Administrasi adalah menurut seorang ahli, Undangundang dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. Menurut ahli yang bernama Max Webber (dalam kumorotomo 2005:82) mengemukakan bahwa administrasi ini merupakan penyelenggaraan wewenang dan otoritas.

4. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
5. Pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai/Aparatur Sipil Negara (PNS dan Honorer) di lingkungan Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.
6. Istilah pelayanan secara operasional adalah pembuatan Surat Tanah, Surat Ahli Waris, Legalisir, Surat Keterangan dan Surat Pengajuan Bantuan Sosial, SKCK, Surat Rekomendasi Ijin Usaha/HO, dan Rekomendasi IMB (Izin Mendirikan Bangunan)
7. Masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti yang berusia produktif antara 19 – 54 Tahun.

#### **E. Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat.

Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitiannya ini dapat dilihat pada tabel berikut :

## II.2 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti”

| Konsep                                                                                                                                                                              | Indikator               | Sub Indikator                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya sendiri. | 1. Prosedur Pelayanan   | a. Memiliki standar prosedur pelayanan yang jelas<br>b. Memberikan Pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh pihak Kecamatan                                              |
|                                                                                                                                                                                     | 2. Waktu Pelayanan      | a. Ketepatan waktu dalam pengerjaan berkas<br>b. Memberikan Pelayanan tepat pada waktunya                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                     | 3. Biaya Pelayanan      | a. Jumlah Tarif administrasi yang jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.<br>b. Transparansi dalam memberikan tarif yang di bebaskan kepada masyarakat                  |
|                                                                                                                                                                                     | 4. Produk Layanan       | a. Perlengkapan alat dalam pembuatan Ijin Usaha/HO<br>b. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pembuatan Ijin Usaha/HO                                                         |
|                                                                                                                                                                                     | 5. Sarana dan Prasarana | a. Kemudahan dalam perlengkapan Persyaratan<br>b. Sarana dan Prasarana dalam pembuatan SITU (Surat Izin Tempat Usaha)                                                            |
|                                                                                                                                                                                     | 6. Kompetensi           | a. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung maupun tidak langsung<br>b. Petugas cepat tanggap dalam melakukan pelayanan |

Sumber : Data Olahan Peneliti 2020

## F. Teknik Pengukuran

Untuk menentukan pengukuran masing-masing indikator dari variabel penelitian ini, klasifikasikan dalam 3 kategori yaitu: Baik, Cukup Baik, dan Tidak Baik untuk mengarahkan analisis data, uraian dari masing-masing pengukuran adalah sebagai berikut:

- Baik : Apabila Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Meranti, berada pada interval rata-rata 67% - 100%.
- Cukup Baik : Apabila Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Meranti telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 34% - 66%.
- Tidak Baik : Apabila Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Meranti ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 0% - 33%.

### 1. Prosedur Pelayanan

- Baik : Apabila Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 67% - 100%.
- Cukup Baik : Apabila Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada interval rata-rata 34% - 66%.

Tidak Baik : Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 0% - 33%.

## 2. Waktu Pelayanan

Baik : Apabila waktu Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila waktu Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada interval rata-rata 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila waktu Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 0% - 33%.

## 3. Biaya Pelayanan

Baik : Apabila Biaya Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila Biaya Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada interval rata-rata 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila Biaya Pelayanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 0% - 33%.

#### 4. Produk Layanan

Baik : Apabila Produk Layanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila Produk Layanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada interval rata-rata 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila Produk Layanan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 0% - 33%.

#### 5. Persyaratan

Baik : Apabila Persyaratan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila Persyaratan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada interval rata-rata 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila Persyaratan Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 0% - 33%.

## 6. Kmpetensi

Baik : Apabila Kompetensi Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 67% - 100%.

Cukup Baik : Apabila Kompetensi Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada interval rata-rata 34% - 66%.

Tidak Baik : Apabila Kompetensi Pada Kantor Camat merbau yaitu tugas yang telah ditetapkan sebagai indikator, berada pada interval rata-rata 0% - 33%.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian Survey Deskriptif yang dilakukan dalam penelitian untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala dan permasalahan yang ada serta mencari keterangan selengkap-lengkapannya. Kemudian penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuisioner, observasi, dan dokumentasi sebagai alat pengumpulan data yang pokok, jadi dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:35) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan anantara variabel satu dengan yang lain.

##### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Alasan melakukan penelitian di sini adalah kemudahan dalam mendapatkan data dan informasi, izin yang diberikan dalam melakukan penelitian, adanya permasalahan yang diteliti dan kemampuan penulis dalam menyelesaikan penelitian sesuai dengan waktunya.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, selanjutnya sampel yaitu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. (Sugiyono, 2012:80).

Untuk mengetahui lebih jelasnya perincian populasi dan sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Table III.1 Populasi dan Sampel Penelitian**

| No.    | Sub Populasi                                       | Populasi | Sampel | Persentase |
|--------|----------------------------------------------------|----------|--------|------------|
| 1.     | Kepala Camat                                       | 1        | 1      | 100 %      |
| 2.     | Sub Bagian Umum                                    | 5        | 5      | 100%       |
| 3.     | Pegawai Pelayanan di Kantor Camat Merbau           | 5        | 5      | 100%       |
| 4.     | Masyarakat Pengguna Layanan di kantor Camat Merbau | 15.738   | 30     | 0,19%      |
| Jumlah |                                                    | 15.749   | 41     | -          |

Sumber : Data Olahan, Tahun 2020

### D. Teknik Penarikan Sampel

Untuk pengumpulan data yang dibutuhkan diambil beberapa sampel dari setiap unsur populasi yang kiranya mendukung dalam mewakili setiap kelompok. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk Kepala Camat menggunakan sensus, sedangkan untuk populasi seperti Pegawai dan masyarakat dilakukan dengan menggunakan teknik *sample purposive sampling*, karena diharapkan kriteria sample yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

### E. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang langsung penulis peroleh dari objek penelitian melalui wawancara langsung kepada Pegawai/ Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti
2. Data sekunder, yaitu data atau informasi tersedia yang diperoleh dari bahan-bahan laporan, seperti data sejarah ringkas Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, struktur organisasi, fungsi dan tujuan organisasi, sumber daya organisasi dan informasi lain yang relevan dengan penelitian.

### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuisioner, Menurut Usman (2009:57) kuisioner yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis yang diajukan kepada informasi yang diperlukan.
2. Observasi (pengamatan langsung), Menurut Usman (2009:52) teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Peneliti akan melakukan pengamatan langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Merbau.
3. Wawancara, Menurut Riduwan (2009:29) wawancara yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini penulis melakukan Tanya

jawab dengan pihak yang terlibat, dengan alasan sebagai sumber informasi untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Camat Merbau.

4. Dokumentasi, Menurut Riduwan (2009;31) teknik ini adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan dan data yang relevan. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data relevan.

### **G. Teknik Analisis Data**

Ketika semua data sudah dikumpulkan, maka penulis memisahkan dan mengelompokkan menurut jenis dan sajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan presentase. Dalam penelitian ini data dianalisis secara deskriptif yakni memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti dan diiringi dengan uraian dan penjelasan berdasarkan dan dan hasil penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

### **H. Jadwal Kegiatan Penelitian**

Rencana penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Mei 2019 sampai dengan bulan Agustus 2019, atau lebih kurang 4 bulan. Dengan catatan apabila tidak ditemukannya kendala yang berarti dalam pengumpulan data maupun proses penelitian di lapangan sampai selesainya penelitian sesuai dengan rencana yang telah di jadwalkan.

Lebih jelasnya mengenai *schedule* jadwal kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel III.3

**Tabel III.3 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti”. Berdasarkan Jenis Kegiatan 2020-2021**

| N<br>U | Jenis Kegiatan                                | Bulan dan Minggu Ke ..... |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
|--------|-----------------------------------------------|---------------------------|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|
|        |                                               | Mei                       |   |   |   | Juni |   |   |   | Juli |   |   |   | Agustus |   |   |   |
|        |                                               | 1                         | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1      | Penyusunan UP                                 |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 2      | Seminar UP                                    |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 3      | Revisi UP                                     |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 4      | Revisi Kuesioner                              |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 5      | Rekomendasi Survey                            |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 6      | Survey Lapangan                               |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 7      | Analisis Data                                 |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 8      | Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi) |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 9      | Konsultasi Revisi Skripsi                     |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 10     | Ujian Konfrehensif Skripsi                    |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 11     | Revisi Skripsi                                |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| 12     | Pengandaan Skripsi                            |                           |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Kecamatan Merbau

Sebelum Indonesia merdeka Kecamatan Merbau berada dalam lingkungan Pemerintahan Kerajaan Siak yang berdiri sampai dengan tahun 1942. Kecamatan Merbau pada masa itu disebut Distrik Merbau dengan Ibu Negerinya Teluk Belitung di bawah Onder Distrik Tebing Tinggi, permulaan Kemerdekaan Republik Indonesia Distrik Merbau menjadi Kecamatan Merbau di bawah Kewedanaan Selat Panjang.

Berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 1956 lahirlah Kabupaten Bengkalis yang berada dalam wilayah Provinsi Sumatera Tengah, dan setelah Provinsi Sumatera Tengah dipecah menjadi 3 (tiga) Provinsi yaitu Sumatera Barat, Jambi dan Riau, maka lahirlah pula provinsi Riau berdasarkan Undang-Undang No.61 Tahun 1958 dan masuklah Kabupaten Bengkalis kedalam Provinsi Riau, sejak lahirnya Kabupaten Bengkalis, maka Distrik Merbau berubah menjadi Kecamatan Merbau berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 221 Tahun 1963 dengan Ibu Kotanya Teluk Belitung langsung dibawah Kabupaten Bengkalis dan Kewedanaan Selat Panjang pula berubah menjadi Kecamatan Tebing Tinggi dengan Ibu kotanya Selatpanjang dan juga langsung dibawah Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 2009 Tanggal 19 Desember 2008 terbentuklah Kabupaten Kepulauan Meranti dengan Ibu Kotanya Selatpanjang, oleh karena Kecamatan Merbau dibawah Onder Distrik Tebing

Tinggi pada masa Pemerintahan Kerajaan Siak, maka Kecamatan Merbau secara administrative masuk ke Kabupaten Kepulauan Meranti dan lepaslah dari Kabupaten Bengkalis. Untuk efesiensi dan akselerasi pembangunan serta pemerataan dan untuk menggerak roda pemerintahan, kemasyarakatan dan Sosial Budaya, Kabupaten Kepulauan Meranti mengadakan pemekaran Kecamatan dan Desa salah satu diantaranya termasuk Kecamatan Merbau di mekarkan 2 (dua) Kecamatan yaitu :

Kecamatan Pulau Merbau yang terletak di Pulau Merbau dimekar menjadi Kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 07/KPTS/II/2011 Tanggal 26 Februari 2011 dengan ibukotanya SEMUKUT, dan sebagai Camat pertamakalnya yaitu W. ABDUL MALIK, S.Pd.i.berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor KPTS. 821.3/ / tanggal dan Sekretaris Kecamatan yaitu EFFENDI berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor. KPTS. 821.3/ / Tanggal

Kecamatan Tasik Putri Puyu yang terletak di Pulau Padang dimekar menjadi Kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 16 TAHUN 2012 Tanggal 24 Juli 2012 dengan ibukotanya BANDUL, dan sebagai Camat pertamakalnya yaitu Drs. IZHAR,MH berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor KPTS.821.3/VIII/2012 Tanggal 29 Agustus 2012 dan Sekretaris Kecamatan yaitu T. MAHADAR Surat Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor KPTS. 821.3/VIII/2012 Tanggal 29 Agustus 2012.

## B. Kondisi Wilayah Kecamatan Merbau

Kecamatan Merbau terletak di Pulau Padang, letak geografis berada dibagian Timur Pulau Sumatera dengan titik koordinat N. 01° 03'.563" E. 102°26'279" Daerah beriklim Tropis, dengan jumlah desa sebanyak 10 (Sepuluh) desa dan 1 (satu) kelurahan.

## C. Luas Wilayah

Luas wilayah Kecamatan Merbau adalah ± 467,42Ha yang terdiri dari daratan dan lautan dengan jumlah penduduk sebanyak 15.738 jiwa yang terdiri dari = 8.113 Pria dan 7.625 Wanita dapat di lihat pada tabel dibawah ini :

| No | Kelurahan/Desa dan Kode       | Luas KM <sup>2</sup> | Jumlah |    |       |       |          | Dasar Pembentukan                         | Keterangan                                |
|----|-------------------------------|----------------------|--------|----|-------|-------|----------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
|    |                               |                      | RT     | RW | Dusun | KK    | Penduduk |                                           |                                           |
| 1. | Kel.Teluk Belitung 1410051001 | 52                   | 23     | 5  | -     | 1.484 | 5.222    | Permendagri No. 1 /1978                   |                                           |
| 2. | Bagan Melibur 1410052004      | 41,07                | 12     | 4  | 4     | 582   | 2.214    |                                           | Pemekaran dari Kepenghuluan Telukbelitung |
| 3. | Mayang Sari 1410052023        | 42,50                | 12     | 6  | 3     | 260   | 893      | Perda Kab.Kep.Mer anti Nomor 6 Tahun 2012 | Pemekaran dari desa Bagan Melibur         |
| 4. | Mekar Sari 1410052021         | 29                   | 8      | 4  | 4     | 408   | 1.483    | Perda Kab. Bengkalis Nomor 11 Tahun 2004  | Pemekaran dari desa Pelantai              |
| 5. | Pelantai 1410052018           | 19,724               | 11     | 3  | 3     | 282   | 995      |                                           |                                           |
| 6. | Meranti Bunting 1410052002    | 10                   | 6      | 3  | 3     | 182   | 666      |                                           |                                           |
| 7. | Sei. Anak Kamal 1410052026    | 13,50                | 9      | 3  | 3     | 241   | 862      | Perda Kab.Kep.Mer anti Nomor 6 Tahun 2012 | Pemekaran dari desa Pelantai              |
| 8. | Sei. Tengah 1410052027        | 10                   | 6      | 3  | 3     | 189   | 691      | Perda Kab.Kep.Mer anti Nomor 6 Tahun 2012 | Pemekaran dari desa Meranti Bunting       |

|     |                             |        |     |    |    |       |        |                                                   |                                           |
|-----|-----------------------------|--------|-----|----|----|-------|--------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 9.  | Tanjung Kulim<br>1410052019 | 10     | 6   | 3  | 3  | 196   | 705    | SK Bupati<br>Bengkalis<br>Nomor 763<br>Tahun 2003 | Pemekaran dari<br>desa Meranti<br>Bunting |
| 10. | Lukit<br>1410052003         | 239,63 | 16  | 6  | 6  | 548   | 2.007  | Sejak Tahun<br>1942                               |                                           |
|     | <b>JUMLAH</b>               | 467,42 | 109 | 40 | 32 | 4.090 | 15.738 |                                                   |                                           |

Sumber : Kantor Camat Merbau 2020

## 2 . Data Administrasi

Kondisi bangunan Kantor Camat Merbau dalam kondisi sedang baik yang terdiri dari tujuh ruangan pertama digunakan sebagai ruangan Camat (4x4 m) , ruangan *Kedua* sebagai ruang Sekcam (4x4), ruangan *ketiga* sebagai ruangan Sub Bagian Kasi Kessosbud bergabung dgn Kasubab Umum (5x4 m), ruangan keempat digunakan untuk ruangan *Bendahara* (4x3 m) ruang kelima Kasi Trantib, Kasi PMD (2x4 m), Disdukcapil (5x4 m) masih bergabung dalam satu ruang, kemudian ruangan kelima digunakan untuk ruangan PKK, KONI, LPTQ (7x4 m). selanjutnya ruangan *keenam* terbuka digunakan sebagai tempat Aula Kegiatan (10x4), *ketujuh* digunakan Gudang (1x4 m) penyimpanan Aset Kantor selanjutnya *Kedelapan* Dapur (2x1 m).

## D. Geografis

### 1. Letak Kecamatan

Kecamatan Merbau merupakan Pulau yang berada sebelah Utara pada Kabupaten Kepulauan Meranti dan berhadapan dengan Selat Malaka. Terletak pada Koordinat  $01^{\circ} 13' 14,8''$  LS.  $102^{\circ} 25' 56,7''$  LS. Kecamatan Merbau terletak diantara Pulau Sumatera, Pulau Tebing Tinggi dan Pulau Merbau dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Tasik Putri Puyu
- Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Tebing Tinggi Barat
- Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Pulau Merbau
- Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak

## 2. Keadaan Alam

Kecamatan Merbau terdiri dari daratan dan rawa-rawa dengan struktur tanah jenis organosol yang terdapat di sepanjang pantai yang ditumbuhi hutan bakau (mangrove) dengan kondisi pantai landai dan bertebing yang merupakan endapan lumpur. Tanah liat terdapat  $\pm 1$  Km dari tebing pantai kedaratan, sedangkan 75 % selebihnya terdiri dari tanah gambut dengan kedalaman 1-4 meter yang merupakan daratan rendah yang ditumbuhi hutan rawa dan perkebunan masyarakat.

## 3. Iklim

Wilayah Kecamatan Merbau berada diantara 2 buah Selat yaitu Selat Asam dan Selat Lalang dan pada umumnya beriklim Tropis dengan musim kemarau berkisar pada bulan Januari s/d bulan Agustus dan musim Penghujan berkisar pada bulan September s/d bulan Desember dengan curah hujan 91 hari s/d 118 sebanyak 1.200 mm s/d 2.400 mm pertahun, dan pada sekitar bulan Januari s/d Februari angin berhembus dari utara mengakibatkan tinggi gelombang laut dari Selat Malaka berdampak pada Abrasi disepanjang tebing pantai yang pada setiap musimnya runtuh tanah  $\pm 2-3$  meter. Ketinggian Wilayah Kecamatan Merbau dari permukaan laut rata-rata 2 meter dengan fotografi relatif mendatar dengan suhu maksimum 32°C dan suhu minimum 20°C dengan jarak tempuh Pusat

pemerintahan Kecamatan Merbau dengan Ibu Kota Kabupaten Kepulauan Meranti ± 60 KM.

#### 4. Sosial Budaya

Penduduk Kecamatan Merbau mayoritasnya adalah suku Melayu dan suku Jawa dan suku-suku lainnya sebagian kecil saja termasuk juga keturunan Tiong Hua, dengan pertumbuhan penduduk pada umumnya lamban dan relative rendah yaitu 0,17 % pertahun adapun suku-suku yang berdomisilientara lain :Suku Melayu, Jawa, Aseli (Akit/Anak Dalam), Bugis, Banjar, Bangkinang, Minang, Keturunan Tiong Hua, Batak, Lombok.

#### **E. Kelembagaan Pemerintahan Formal di Kecamatan**

Kecamatan Merbau dipimpin oleh Camat, dalam menjalankan roda pemerintahan Camat Merbau dibantu oleh Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi pemerintahan, Kepala Seksi PMD, Kepala Seksi Kessosbud, Kepala Seksi Trantib, Kasubag Umum, masih Kosong serta beberapa staff dan Aparatur yang membidangi masing-masing bidang sesuai dengan tupoksi masing-masing.

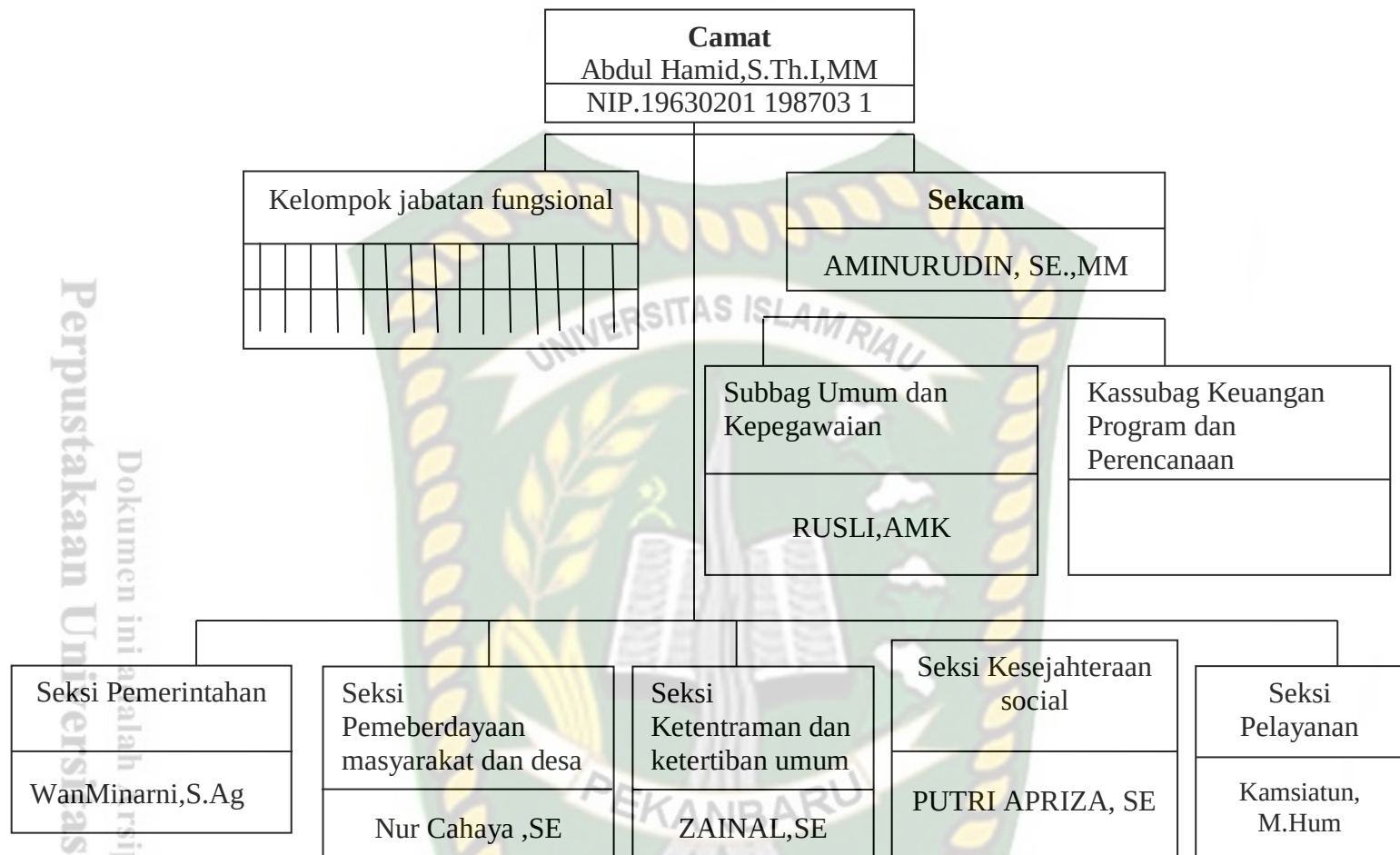
Aparatur kecamatan yang merupakan ujung tombak Pemerintah yang berhubungan langsung dengan pemerintahan desa dan masyarakat sehingga diperlukan kualitas dan dedikasi yang tinggi bagi Pegawai Negeri dan Pegawai Honorer, untuk mewujudkan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia secara berkesinambungan perlu dilakukan pembinaan baik seperti Apel pagi, rapat Evaluasi Kinerja staf Pegawai dan honorer serta kegiatan lainnya seperti Wirid Yasin setiap Jum'at dan Olag raga pada Hari Kamis, upaya ini

untuk meningkatkan disiplin, motivasi kerja, kinerja dan loyalitas bekerja secara Profesional.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti sebagaimana tersebut pada BAB III Pasal 3, Susunan Organisasi Kecamatan, terdiri dari :

1. Kepala ;
2. Sekretariat kecamatan, terdiri dari :
  - a. Sub Bagian umum dan kepegawaian;
  - b. Sub Bagian Keuangan, Perencanaan dan program.
3. Seksi Pemerintahan;
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa; dan
5. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
6. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
7. Seksi Pelayanan
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 1V.1 Struktur Pemerintahan di Kecamatan Putri Puyuh



## F. Sarana dan Prasarana Kecamatan

### 1. Kantor Kecamatan

Keberadaan sebuah kantor kepala Kecamatan bukan hanya menjadi simbol keberadaan sebuah lembaga Pemerintahan, namun juga menjadi pusat pelayanan bagi masyarakat. Dengan sendirinya, sebuah kantor kepala Kecamatan memiliki fungsi ganda dengan berbagai pemanfaatannya, yang pada hakikatnya akan bermuara kepada terciptanya pelayanan yang maksimal.

Sebagai sarana pelayanan, kantor kepala Kecamatan selalu menampung berbagai kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Sedangkan sebagai simbol pemersatu, keberadaanya telah melembaga sedemikian rupa, sehingga kantor ini selalu dimanfaatkan untuk penyelenggaraan berbagai aktivitas sosial dan kemasayarakatan lainnya.

Dari Sepuluh desa di Kecamatan Merbau ada beberapa desa yang kantor Desanya masih tahap pengerjaan Pembangunan yang di bangun dari Dana PMM Seperti Desa Dedap hanya Desa Bandul menumpang di Kantor UED SP dan kantor BPD, PKK yang pada umumnya disetiap desa masih satu bumbung dengan kantor kepala desa.

#### **G. Potensi Unggulan**

Sebagai daerah kepulauan, potensi unggulan adalah:

- a. Perikanan.
- b. Perkebunan.
- c. Pertanian.
- d. Perikanan.

Perkebunan yang ada di Kecamatan Merbau seperti kelapa, karet, rumbia, pinang. Masyarakat banyak memanfaatkan lahan mereka dengan menanam karet. Karet adalah salah satu tanaman yang sangat disenangi oleh petani karena hasil sangat menguntungkan disamping itu pula usia tanaman ini mencapai 7 tahun dalam hasil panen sedangkan panen dilakukan setiap hari. Perkebunan rumbia juga merupakan salah satu perkebunan yang banyak ditanami oleh masyarakat Merbau setelah karet.

Pengelola pertanian dan perkebunan juga memiliki kendala dari segi pemahaman perkebunan dalam hal ini petani sangat mengharapkan adanya pelatihan-pelatihan yang dapat menambah wawasan mereka serta bantuan untuk mengelola lahan-lahan yang masih kosong dan belum dimanfaatkan oleh petani. Petani juga tak hanya mengharapkan bantuan dari pemerintah setempat namun mereka juga mengharapkan investor yang dapat bekerjasama dalam hal ini perkebunan dan pertanian di Kecamatan Merbau.

Sebagian besar penduduk di Kecamatan Merbau sesuai potensi dan kondisi wilayah mayoritas mata pencaharian penduduk adalah sebagai petani Karet (60%), petani kelapa (5%), dan petani sagu (15%), pedagang (10%), karyawan baik pemerintah maupun swasta (2%), dan nelayan (5%) dll (3%).

#### **H. Pendidikan**

Keberadaan fasilitas pendidikan yang minim telah membuat rendahnya tingkat pendidikan penduduk Kecamatan Merbau. Berdasarkan data, jumlah penduduk yang memiliki pendidikan sampai dengan Perguruan Tinggi dan tidak sekolah di Kecamatan Merbau diantaranya :

| No.    | DESA/<br>KELURAHAN | JUMLAH SARANA |    |      | JUMLAH SISWA |     |      | JUMLAH GURU |       |        |     |       |        |      |       |        |
|--------|--------------------|---------------|----|------|--------------|-----|------|-------------|-------|--------|-----|-------|--------|------|-------|--------|
|        |                    | TK            | SD | SLTP | TK           | SD  | SLTP | TK          |       |        | SD  |       |        | SLTP |       |        |
|        |                    |               |    |      |              |     |      | PNS         | HONDA | HONSEK | PNS | HONDA | HONSEK | PNS  | HONDA | HONSEK |
| 1      | Teluk Belitung     | 1             | 5  | 1    | 35           | 652 | 350  | 2           | 3     | -      | 42  | 8     | 17     | 18   | 3     | 7      |
| 2      | Bagan Melibur      | 1             | 1  | -    | 30           | 154 | -    | -           | 2     | -      | 8   | 1     | 4      | -    | -     | -      |
| 3      | Mayang Sari        | -             | 1  | -    | -            | 129 | -    | -           | -     | -      | 9   | -     | 3      | -    | -     | -      |
| 4      | Mekar Sari         | -             | 1  | -    | 14           | 98  | -    | -           | 3     | -      | 8   | 1     | 2      | -    | -     | -      |
| 5      | Pelantai           | 1             | 2  | -    | -            | 146 | -    | -           | -     | -      | 14  | -     | 6      | -    | -     | -      |
| 6      | Meranti Bunting    | -             | 2  | -    | -            | 66  | 69   | -           | -     | -      | 8   | 1     | 2      | 10   | 1     | 3      |
| 7      | Sei. Anak Kamal    | -             | -  | -    | -            | -   | -    | -           | -     | -      | -   | -     | -      | -    | -     | -      |
| 8      | Sei. Tengah        | -             | 1  | 1    | -            | 81  | 75   | -           | -     | -      | 5   | -     | 3      | 1    | -     | 4      |
| 9      | Tanjung Kulim      | -             | 1  | -    | -            | 72  | -    | -           | -     | -      | 6   | 2     | 2      | -    | -     | -      |
| 10     | Lukit              | -             | 3  | 1    | -            | 270 | 59   | -           | -     | -      | 20  | 2     | 9      | 5    | -     | 4      |
| 11     | Bumi Asri          | -             | 1  | 0    | -            | 56  | -    | -           | -     | -      | 9   | -     | -      | -    | -     | -      |
| Jumlah |                    |               |    |      |              |     |      |             |       |        |     |       |        |      |       |        |

Sumber : Profil tahun 2020

### I. Permasalahan

Adapun permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Merbau adalah:

#### 1. Kemiskinan;

Menurut data dari BPS bahwa angka kemiskinan di Kabupaten Kepulauan

Meranti yang tertinggi adalah di Kecamatan Merbau  $\pm 38\%$ .

## 2. Infrastruktur;

- a. Ada 69 Km jalan poros (penghubung antar desa) di Merbau masih berpermukaan tanah;

- b. Gedung Perkantoran;

Semua gedung perkantoran baik kantor Camat, Kantor UPTD, Kantor Capil maupun KUA .

3. Sekolah;

Masih ada sekolah yang belum mempunyai gedung sendiri, rusak, meminjam.

4. Dermaga;

Dari 10 (sepuluh) desa yang ada di Kecamatan Merbau, semuanya mempunyai akses ke laut, namun semuanya belum mempunyai Dermaga yang memadai untuk aktifitas yang bersifat kelautan.

5. Abrasi;

Abrasi adalah persoalan yang sangat mengerikan yang dihadapi oleh masyarakat Merbau, untuk 8 (Delapan) desa yang berhadapan langsung dengan Selat Malaka (Desa Bandul, Kudap, Dedap, Putipuyu, Tanjungpadang, Tanjungpisang, Mengkirau, Selatakar ) tingkat abrasi yang disebabkan oleh gelombang laut adalah 15-30 m per tahun.

6. Listrik;

Dari 10 (sepuluh) desa yang ada di Merbau baru 2 (dua) desa yang sudah di aliri listrik PLN, itupun hanya pada malam hari (dari pukul 18.00 – 06.00 wib). Sisanya ada 8 (Delapan) desa belum tersentuh sama sekali oleh listrik PLN.

#### 7. Air bersih;

Persoalan air bersih adalah persoalan yang sangat penting, karena menyangkut kesehatan dan kecerdasan masyarakat Merbau. Namun, air bersih (layak minum) di Merbau belum ada. Sedangkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat menggunakan air tanah dan air hujan (tak layak dikonsumsi).

### **J. VISI DAN MISI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

#### **VISI:**

“ Menjadikan Kepulauan Meranti sebagai Kawasan Niaga yang Maju dan Unggul Menuju Masyarakat Madani ”

#### **MISI:**

1. Meningkatkan pelayanan pemerintahan yang efisien dan efektif.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia ( sdm ) yang profesional.
3. Meningkatkan infrastruktur dasar dalam rangka merangkai pulau.
4. Menjalin koordinasi dengan pemerintah dan konsultasi dalam pembenahan pelayanan publik.
5. Meningkatkan pembinaan mental spiritual dalam rangka mewujudkan masyarakat yang berakhlakul karimah.

### **H. VISI - MISI KECAMATAN MERBAU**

Guna mendukung tercapainya visi dan misi kabupaten, maka perlu adanya visi Kecamatan Merbau sebagai berikut :

“Terwujudnya Pelayanan bagi masyarakat untuk menyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan melalui pembangunan dan pembinaan sosial kemasyarakatan menuju masyarakat yang madani”.

Pernyataan visi diatas dimaksudkan untuk menjadikan Kecamatan Merbau sebagai lembaga yang berkompeten dalam pelayanan prima dan harmonis bagi masyarakat dengan tetap memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku sesuai dengan tuntutan global dalam melayani masyarakat dengan transparan, akuntabel dan partisipatif untuk mendukung terwujudnya Kabupaten Kepulauan Meranti yang cerdas, sehat dan sejahtera di samping itu Kecamatan Merbau dicapai melalui misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pelayanan Pemerintah yang Efisien dan Efektif
2. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang Profesional
3. Meningkatkan Infrastruktur Dasar Dalam Rangka Merangkai Pulau
4. Menjalin Koordinasi Dengan Pemerintah dan Konsultasi Dalam Pembenahan Pelayanan Publik.
5. Meningkatkan Pembinaan Mental dan Spiritual Dalam Rangka Mewujudkan Masyarakat yang Berakhlaktul Karimah

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menyampaikan hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kecamatan Merbau Kabupaten Meranti yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, pada pembahasan ini penulis melakukan analisa dengan menggunakan teori yang ada sesuai dengan indikator variabel penelitian. Sebelum membahas mengenai indikator variabel penelitian tentang analisis Pelayanan Publik terlebih dahulu kita melihat identitas responden penelitian.

#### A. Identitas Responden

Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, terlebih dahulu penulis menguraikan identitas responden sebagai berikut:

##### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin adalah unsur genetika dari para responden yang menilai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel. V.1. Jenis Kelamin Responden (Pegawai) Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No            | Jenis Kelamin | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------|---------------|-----------|----------------|
| 1.            | Laki-laki     | 8         | 62%            |
| 2.            | Perempuan     | 5         | 38%            |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>13</b> | <b>100%</b>    |

**Sumber: Hasil Penelitian 2020**

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin, yang berasal dari masyarakat umumnya laki-laki sebanyak 8 orang dengan persentase 62% dan perempuan yaitu sebanyak 5 orang dengan persentase 38%.

**Tabel. V.2. Jenis Kelamin Responden (Masyarakat) Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No            | Jenis Kelamin | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------|---------------|-----------|----------------|
| 1.            | Laki-laki     | 20        | 67%            |
| 2.            | Perempuan     | 10        | 33%            |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>30</b> | <b>100%</b>    |

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin, yang berasal dari masyarakat umumnya laki-laki sebanyak 20 orang dengan persentase 67% dan perempuan yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase 33%.

## 2. Responden Berdasarkan Tingkatan Umur

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan pola pikir seseorang dan juga menentukan pengalaman seseorang dalam menentukan hal apa saja yang harus dilakukan dalam hidupnya, semakin dewasa seseorang maka pikiran dan tindakannya cenderung telah dapat di pertanggungjawabkan.

Untuk lebih jelasnya tentang tingkat umur responden pada penelitian ini dapat dilihat tabel berikut:

**Tabel. V.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur (Pegawai) Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No            | Tingkat Umur | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------|--------------|-----------|----------------|
| 1.            | 31-40        | 3         | 23%            |
| 2.            | 41-50        | 6         | 46%            |
| 3.            | >50          | 4         | 31%            |
| <b>Jumlah</b> |              | <b>13</b> | <b>100%</b>    |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kelompok umur respon Pegawai pada tingkat umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 3 orang dengan persentase 23%, pada tingkat umur 41-50 tahun yaitu sebanyak 6 orang dengan persentase 46%, dan pada tingkat umur >50 tahun yaitu sebanyak 4 orang dengan persentase 31%.

**Tabel. V.4. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur (Masyarakat) Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No            | Tingkat Umur | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------|--------------|-----------|----------------|
| 1.            | 31-40        | 16        | 53%            |
| 2.            | 41-50        | 8         | 27%            |
| 3.            | >50          | 6         | 20%            |
| <b>Jumlah</b> |              | <b>30</b> | <b>100%</b>    |

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kelompok umur respon Masyarakat pada tingkat umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 16 orang dengan persentase 53%, pada tingkat umur 41-50 tahun yaitu sebanyak 8 orang dengan persentase 27%, dan pada tingkat umur >50 tahun yaitu sebanyak 6 orang dengan persentase 20%.

#### 1. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda. Hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang digolongkan dalam tingkat pendidikan yang akan dipaparkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel. V.5 Jenis Responden Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No | Jenis Pekerjaan | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-----------------|--------|----------------|
| 1. | SMA             | 2      | 15%            |
| 2. | DIII            | 3      | 23%            |
| 3. | S1              | 8      | 62%            |

|               |           |             |
|---------------|-----------|-------------|
| <b>Jumlah</b> | <b>13</b> | <b>100%</b> |
|---------------|-----------|-------------|

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Dari tabel V.5 diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan tingkat pendidikan Pegawai yang terlibat dalam menentukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu sebanyak 2 orang dengan persentase 15% pegawai yang berpendidikan SMA, Sebanyak 3 orang dengan persentase 23% Pegawai yang berpendidikan DIII, Sebanyak 8 orang atau dengan persentase 62% Pegawai yang berpendidikan S1.

**Tabel. V.6 Jenis Responden Masyarakat Menurut Tingkat Pendidikan Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No            | Jenis Pekerjaan | Jumlah    | Persentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1.            | SD              | 3         | 10%            |
| 2.            | SMP             | 9         | 30%            |
| 3.            | SMA             | 18        | 60%            |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>30</b> | <b>100%</b>    |

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Dari tabel V.6 diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan tingkat pendidikan Masyarakat yang terlibat dalam menentukan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu sebanyak 3 orang dengan persentase 10% Masyarakat yang berpendidikan SD, Sebanyak 9 orang dengan persentase 30% Masyarakat yang berpendidikan SMP, Sebanyak 18 orang atau dengan persentase 60% Masyarakat yang berpendidikan SMA.

## B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

Untuk mengetahui hasil Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat dari indikator dibawah ini :

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator persyaratan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu :

- a. Memberikan sosialisasi dalam pengurusan SITU/HO kepada masyarakat
- b. Kemudahan dalam perlengkapan persyaratan SITU/HO

Untuk lebih jelasnya hasil tanggapan responden (pegawai) dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel V.7      Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator Persyaratan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No     | Item Penilaian                                                    | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|--------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|        |                                                                   | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.     | Memberikan Sosialisasi dalam pengurusan SITU-HO Kepada Masyarakat | 9<br>(90%)         | 1<br>(10%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 2.     | Kemudahan dalam perlengkapan persyaratan SITU/HO                  | 8<br>(80%)         | 2<br>(20%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| Jumlah |                                                                   | 17                 | 3                | -                 | 20           |

|            |     |     |   |      |
|------------|-----|-----|---|------|
| Rata-rata  | 8   | 2   | - | 10   |
| Persentase | 80% | 20% | - | 100% |

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020*

Dari tabel V.7 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator Persyaratan dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari persyaratan, jenis pertanyaannya antara lain :

Pertanyaan pertama yaitu mengenai sosialisasi dalam pengurusan SITU/HO, responden (Pegawai) menjawab terlaksana sebanyak 9 orang atau dengan presentase 90%, dan sebanyak 1 orang atau dengan presentase 10% yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Pertanyaan kedua mengenai Kemudahan dalam perlengkapan persyaratan SITU/HO, responden pegawai menjawab terlaksana sebanyak 8 orang atau dalam presentase 80%, dan sebanyak 2 orang atau dalam presentase 20% Pegawai yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai Persyaratan yang diberikan kepada pegawai maka dapat dijelaskan jawaban responden pegawai tertinggi adalah dalam kategori Terlaksana, dengan nilai responden yaitu 8 orang atau dalam presentase 80%, Jadi menurut pegawai bahwa persyaratan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti sudah terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil responden (masyarakat) Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.8      Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Persyaratan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                                                     | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                                                    | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Memberikan Sosialisasi dalam pengelolaan SITU/HO Kepada Masyarakat | 4<br>(13%)         | 19<br>(64%)      | 7<br>(23%)        | 30<br>(100%) |
| 2.         | Kemudahan dalam perlengkapan persyaratan SITU/HO                   | 11<br>(37%)        | 12<br>(40%)      | 7<br>(23%)        | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                                                                    | 15                 | 31               | 14                | 60           |
| Rata-rata  |                                                                    | 8                  | 15               | 7                 | 30           |
| Persentase |                                                                    | 27%                | 50%              | 23%               | 100%         |

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020*

Dari tabel V.8 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator Persyaratan dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari persyaratan, jenis pertanyaannya antara lain :

Pertanyaan pertama yaitu mengenai sosialisasi dalam pengelolaan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 4 orang atau dengan presentase 13%, sebanyak 19 orang atau dengan presentase 64% yang menjawab cukup terlaksana, dan sebanyak 7 orang atau dengan presentase 23% yang menjawab kurang terlaksana.

Pertanyaan kedua mengenai Kemudahan dalam perlengkapan persyaratanSITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 11 orang atau dalam presentase 37%, dan sebanyak 12 orang atau dalam presentase 40% masyarakat yang menjawab cukup terlaksana, dan juga sebanyak 7 orang atau dalam presentase 23% masyarakat yang menjawab kurang terlaksana.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai Persyaratan yang diberikan kepada masyarakat maka dapat dijelaskan jawaban responden masyarakat tertinggi adalah dalam kategori Cukup terlaksana, dengan nilai responden yaitu sebanyak 15 orang atau dalam presentase 50%. Jadi menurut masyarakat bahwa persyaratan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak camat yaitu Abdul Hamid,S.Th.I,MM beliau menjelaskan bahwa sosialisasi sudah sering dilakukan dengan baik dalam pertemuan formal maupun pertemuan yang informal.

Dan juga berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Kamsiatun, S.Hum yaitu selaku staff di Kantor Camat Merbau beliau menjelaskan bahwa :

“Setiap masyarakat tetap kita berikan kemudahan dalam kelengkapan persyaratan, akan tetapi bila persyaratan yang wajib dilengkapi kami tetap mengharuskan masyarakat melengkapinya terlebih dahulu, karena bila tidak dipenuhi persyaratannya bisa saja ditolak/tidak diterima oleh pihak Kabupaten.”

Dan berdasakan tanggapan masyarakat terhadap indikator persyaratan Administrasi kependudukan, masyarakat berpendapat bahwa sosialisasi sudah dilakukan akan tetapi hanya dilakukan dari mulut ke mulut. Faktor lain yang

mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah Desa. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan.

## **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan. Hal ini berguna dalam proses pelayanan yang akan dilakukan pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti agar mempermudah pegawai dan masyarakat khususnya mengetahui tentang prosedur dalam melakukan Pelayanan di Kantor Camat Merbau. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dalam ketetapan prosedur Masyarakat dan Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu meliputi indikator sebagai berikut :

- a. Prosedur yang diberikan jelas
- b. Sesuai dengan standar prosedur pelayanan (SOP)

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam pelaksanaan Pelayanan dalam Prosedur Pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.9      Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator Prosedur Pelayanan Pembuatan SITU/HO di Kantor Camat Merbau Pemerintah Daerah Kabupaten Meranti.**

| No         | Item Penilaian                           | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                          | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Prosedur yang diberikan jelas            | 7<br>(70%)         | 3<br>(30%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 2.         | Sesuai dengan standar prosedur pelayanan | 9<br>(90%)         | 1<br>(10%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| Jumlah     |                                          | 16                 | 4                | -                 | 20           |
| Rata-rata  |                                          | 8                  | 2                | -                 | 10           |
| Persentase |                                          | 80%                | 20%              | -                 | 100%         |

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020*

Dari tabel V.9 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator Prosedur dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari prosedur, jenis pertanyaannya antara lain :

Pertanyaan pertama yaitu Prosedur yang diberikan jelas dalam pengurusan SITU/HO, responden (Pegawai) menjawab terlaksana sebanyak 7 orang atau dengan presentase 70%, dan sebanyak 3 orang atau dengan presentase 30% yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Pertanyaan kedua yaitu sesuai dengan standar prosedur pelayanan dalam pembuatan SITU/HO, responden pegawai menjawab terlaksana sebanyak 9 orang atau dalam presentase 90%, dan sebanyak 1 orang atau dalam presentase 10%

Pegawai yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai Prosedur pelayanan Pembuatan SITU/HO yang diberikan kepada pegawai maka dapat dijelaskan jawaban responden pegawai tertinggi adalah dalam kategori Terlaksana. Yaitu dengan responden 8 orang atau dalam presentase 80%, Jadi menurut pegawai bahwa prosedur pelayanan administrasi Kependudukan di Kantor Camat Merbau pemerintah daerah Kabupaten Meranti sudah terlaksana dengan baik yang telah diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang harus dilakukan dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Abdul Hamid,S.Th.I,MM selaku Sekretaris Camat, Beliau mengatakan bahwa :

“Pertama berkas masuk situ berdasarkan HO langsung pada kasi penelitian di kroscek cukup atau tidak lalu di serahkan pada kasi penetapan dan penerbitan melihat persyaratan cukup atau tidak permohonan SITU HO tersebut dari kasi penetapan dan penelitian terus menjadwalkan tim HO untuk langsung ke lokasi,ada 9 instansi yang meninjau ke lokasi setuju tidaknya tergantung dari 9 tim yang meninjau ke lokasi tersebut karna pemohon tidak selalu di setuju dari tim HO tersebut,sebelum tim ho turun sekiranya terutama persyaratan pemohon untuk ijin lingkungan di setuju dari warga setempat tidak ada kendala.”

Dilanjutkan wawancara bersama Bapak Rusli, AMK selaku Kepala Bagian Umum, beliau mengatakan bahwa :

“Setelah di setuju oleh warga, di tandatangani oleh Kepala Desa dan camat juga menandatangani maka camat pun mengeluarkan rekom, dan rekom itu yang di ajukan pada perijinan ,setelah cukup berkas baru tim ho meninjau ke lokasi, yang ber gerak tim ho tersebut setelah memenuhi syrtan lengkap dari 9 tim dinas terkait mengeluarkan rekom masing – masing menyerahkan ke perijinan baru perijinan di teliti lagi dan membuatkan SK untuk di tanda tangani oleh bupati, sebelum sampai pada bupati itu di bagian hukum untuk di paraf dari kabag hukum setelah itu langsung pada bapak asisten untuk di lihat berkasnya dan juga mendapatkan paraf setelah itu diserahkan pada SEKDA juga mendapatkan paraf

lalu bapak bupati, itu jalur” pemrosesan Ho lamanya proses ijin Ho penerbitan di Kecamatan Meranti masih belum ada pendelegasian tanda tangan untuk ijin ho sementara masih bupati untuk penandatanganan jadi ijin SITU berdasarkan HO itu prosesnya lama”.

Berdasarkan hasil responden (masyarakat) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.10 Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                           | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                          | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Prosedur yang diberikan jelas            | 14<br>(47%)        | 13<br>(43%)      | 3<br>(10%)        | 30<br>(100%) |
| 2.         | Sesuai dengan standar prosedur pelayanan | 8<br>(27%)         | 18<br>(60%)      | 4<br>(13%)        | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                                          | 22                 | 31               | 7                 | 60           |
| Rata-rata  |                                          | 11                 | 16               | 3                 | 30           |
| Persentase |                                          | 37%                | 53%              | 10%               | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.10 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator Prosedur dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari prosedur, jenis pertanyaannya antara lain :

Pertanyaan pertama yaitu mengenai prosedur yang diberikan jelas dalam pengurusan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 14 orang atau dengan presentase 47%, sebanyak 13 orang atau dengan presentase

43% yang menjawab cukup terlaksana, dan sebanyak 3 orang atau dengan presentase 10% yang menjawab kurang terlaksana.

Pertanyaan kedua yaitu sesuai dengan standar prosedur pelayanan dalam pembuatan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 8 orang atau dalam presentase 27%, dan sebanyak 18 orang atau dalam presentase 60% masyarakat yang menjawab cukup terlaksana, dan juga sebanyak 4 orang atau dalam presentase 13% masyarakat yang menjawab kurang terlaksana.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai Prosedur pelayanan Pengurusan SITU/HO yang diberikan kepada masyarakat maka dapat dijelaskan jawaban responden masyarakat tertinggi adalah dalam kategori Cukup terlaksana, dengan nilai responden yaitu sebanyak 16 orang atau dalam presentase 53%. Jadi menurut masyarakat bahwa prosedur pelayanan Pengurusan SITU/HO di kantor camat Merbau pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup terlaksana, berarti masih terdapat kekurangan dan kelemahan dari prosedur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Camat yaitu Bapak Abdul Hamid, S.Th.I, MM, beliau menjelaskan bahwa kami tetap melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan demi kelancaran dan ketertiban dalam pelaksanaan tugas.

Dan juga berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Sekretaris Camat yaitu bapak Rusli, AMK beliau mengatakan karena kejelasan untuk melakukan administrasi tentang pelayanan harus sesuai dengan jalur yang dibuat dan ditentukan oleh pihak pemerintah.

Jawaban senada juga disampaikan oleh Ibu Kamsiatun, S.Hum yaitu selaku staff di Kantor Camat Merbau, beliau mengatakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan SOP, jika tidak maka akan menimbulkan masalah, baik dimasyarakat maupun di instansi tempat bekerja.

Dan berdasarkan wawancara bersama masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan Pembuatan SITU/HO, masyarakat berpendapat bahwa :

“Masih banyak pegawai disini juga teliti mengenai kelengkapan syarat-syarat permohonan ijin, kurang satu syarat saja masyarakat disuruh pulang untuk segera melengkapi agar nantinya ijin bisa keluar tepat pada waktunya, dan juga pegawainya ada yang terampil ada yang biasa, yang lama *tuk* ngantrinya *Mbak*, mungkin gara-gara pegawainya *cuman* sedikit.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai Prosedur pelayanan Pengurusan SITU/HO yang diberikan kepada masyarakat maka dapat dijelaskan jawaban responden masyarakat tertinggi adalah dalam kategori Cukup terlaksana, dengan nilai responden yaitu sebanyak 16 orang atau dalam presentase 53%. Jadi menurut masyarakat bahwa prosedur pelayanan Pengurusan SITU/HO di Kantor Camat Merbau pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup terlaksana, berarti masih terdapat kekurangan dan kelemahan dari prosedur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses pelayanan, Seperti masih kurangnya petugas didalam memberikan pelayanan dalam pembuatan SITU/HO tersebut.

### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan atau waktu penyelesaian adalah Pelaksanaan yang dilakukan di Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dalam pembuatan Pengurusan SITU/HO dapat diselesaikan dengan tepat waktu, dan penyelesaian pelayanan diterima dengan tepat. Dan juga waktu penyelesaian harus

ditetapkan dengan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator Waktu penyelesaian pelayanan yaitu :

- a. Ketepatan waktu dalam pengerjaan berkas
- b. Memberikan Pelayanan tepat pada waktunya

Untuk melihat tanggapan responden mengenai waktu pelayanan Pengurusan SITU/HO di Kantor Camat Merbau pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel V.11 Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                           | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                          | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Ketepatan waktu dalam pengerjaan berkas  | 3<br>(30%)         | 7<br>(70%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 2.         | Memberikan Pelayanan tepat pada waktunya | 6<br>(60%)         | 4<br>(40%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| Jumlah     |                                          | 9                  | 11               | -                 | 20           |
| Rata-rata  |                                          | 4                  | 6                | -                 | 10           |
| Persentase |                                          | 40%                | 60%              | -                 | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.11 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator waktu pelayanan dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari waktu pelayanan, jenis pertanyaannya antara lain :

Pertanyaan pertama yaitu ketepatan waktu dalam pengerjaan berkas pengurusan SITU/HO, responden (Pegawai) menjawab terlaksana sebanyak 3 orang atau dengan presentase 30%, dan sebanyak 7 orang atau dengan presentase 70% yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Pertanyaan kedua yaitu memberikan pelayanan tepat pada waktunya dalam pembuatan SITU/HO, responden pegawai menjawab terlaksana sebanyak 6 orang atau dalam presentase 60%, dan sebanyak 4 orang atau dalam presentase 40% Pegawai yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai waktu pelayanan Administrasi yang diberikan kepada pegawai maka dapat dijelaskan jawaban responden pegawai tertinggi adalah dalam kategori Cukup Terlaksana. Yaitu dengan responden 6 orang atau dalam presentase 60%, Jadi dapat dijelaskan bahwa menurut pegawai, waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan pada pelayanan Pembuatan SITU/HO di Kantor Camat Merbau pemerintah daerah Kabupaten Meranti masih belum terlaksana berarti masih ada beberapa kendala atau masalah yang menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan Pembuatan SITU/HO yang dilakukan pegawai tidak tepat waktu sehingga tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan standar waktu penyelesaian setiap pelayanan di Kantor Camat Merbau Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan hasil responden (masyarakat) tentang waktu Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.12 Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                           | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                          | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Ketepatan waktu dalam pengerjaan berkas  | 5<br>(17%)         | 10<br>(33%)      | 15<br>(50%)       | 30<br>(100%) |
| 2.         | Memberikan Pelayanan tepat pada waktunya | 4<br>(13%)         | 17<br>(57%)      | 9<br>(30%)        | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                                          | 9                  | 27               | 24                | 60           |
| Rata-rata  |                                          | 4                  | 14               | 12                | 30           |
| Persentase |                                          | 13%                | 47%              | 40%               | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.12 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator Waktu Pelayanan dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari Waktu pelayanan, jenis pertanyaannya antara lain :

Pertanyaan pertama yaitu mengenai Ketepatan waktu dalam pengerjaan berkas dalam Pembuatan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 5 orang atau dengan presentase 17%, sebanyak 10 orang atau dengan presentase 33% yang menjawab cukup terlaksana, dan sebanyak 15 orang atau dengan presentase 50% yang menjawab kurang terlaksana.

Pertanyaan kedua yaitu Memberikan Pelayanan tepat pada waktunya dalam Pembuatan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 4 orang atau dalam presentase 13%, dan sebanyak 17 orang atau dalam

presentase 57% masyarakat yang menjawab cukup terlaksana, dan juga sebanyak 9 orang atau dalam presentase 30% masyarakat yang menjawab kurang terlaksana.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai Waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka dapat dijelaskan jawaban responden masyarakat tertinggi adalah dalam kategori Cukup terlaksana, dengan nilai responden yaitu sebanyak 14 orang atau dalam presentase 47%. Jadi menurut masyarakat bahwa waktu pelayanan Pembuatan SITU/HO di kantor Camat Merbau Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup terlaksana, berarti masih terdapat ketidak puasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari segi waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Camat yaitu Abdul Hamid,S.Th.I,MM beliau menjelaskan bahwa untuk mengerjakan berkas dari masyarakat itu tepat waktu, tapi dalam proses penerbitan SITU/HO itu butuh waktu tidak bisa secepatnya karena kita ada jalur proses administrasi yang telah ditetapkan.

Dan juga berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Kamsiatun, S.Hum yaitu selaku staff di Kantor Camat Merbau Beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang memerlukan waktu yang cukup lama dan juga persyaratan yang begitu banyak terdapat pada pengurusan SITU berdasarkan HO, untuk IMB lamanya ijin terbit berkisar 30 hari sedangkan untuk SITU berdasarkan HO lama penerbitan 30 hari dengan keterangan berkas pemohon sudah lengkap, Lamanya proses ijin SITU berdasarkan HO adalah 2 bulan lebih.”

Dan juga dilanjutkan wawancara oleh kepada Ibu Kamsiatun, S.Hum yaitu selaku staff di Kantor Camat Merbau, beliau mengatakan bahwa :

“Dalam melayani kita harus tepat waktu dan disiplin karena di kantor tidak ada sistemnya kita meninggalkan tempat kerja, dan juga kedisiplinan memang suatu keharusan yang harus diterapkan dalam pelayanan demi terciptanya visi & misi.”

Dan berdasarkan tanggapan masyarakat terhadap indikator Waktu Pelayanan Pembuatan SITU/HO yaitu :

“Pada pelaksanaannya pengurusan SITU HO melebihi waktu yang dsitetapkan bahkan bisa mencapai 6 bulan. Hal ini disebabkan karena berbagai hal seperti perijinan lingkungan yang lambat, sulitnya birokrasi ditemui hingga proses kelengkapan data terhambat, proses persetujuan yang dinilai lambat atau bertele-tele. Keadaan ini secara tidak langsung akan membuat orang yang ingin melakukan ijin akan cenderung menggunakan jasa orange lain (calo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Pada pelaksanaannya pengurusan SITU HO melebihi waktu yang dsitetapkan bahkan bisa mencapai 6 bulan. Hal ini disebabkan karena berbagai hal seperti perijinan lingkungan yang lambat, sulitnya birokrasi ditemui hingga proses kelengkapan data terhambat, banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi serta proses persetujuan yang dinilai lambat atau bertele-tele. Keadaan ini secara tidak langsung akan membuat orang yang ingin melakukan ijin akan cenderung menggunakan jasa orange lain (calo). Lambatnya proses pengurusan SITU HO ini perlu menjadi perhatian pemerintah, hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan terutama untuk pihak Pelayanan Perijinan Terpadu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon menjelaskan bahwa dalam pengurusan SITU HO cenderung menggunakan Calo atau jasa orang lain, hal ini dikarenakan proses penerbitan SITU HO yang dinilai lama, sementara jika menggunakan jasa calo proses prosesnya lebih cepat dengan membayar lebih sesuai dengan waktu yang diinginkan dalam penerbitan SITU HO. Artinya tarif SITU HO bergantung dari cepatnya dan tidaknya surat itu keluar.

#### **4. Biaya/ Tarif**

Biaya atau tarif adalah harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. hendaknya setiap kenaikan biaya/tarif atau penetapan biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan. Biaya pelayanan adalah biaya yang diberikan di Kantor Camat Merbau pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Meranti terhadap masyarakat. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun unsur pertanyaan yang meliputi biaya/tarif pelayanan yaitu :

- a. Jumlah Tarif administrasi yang jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- b. Transparansi dalam memberikan tarif yang di bebaskan kepada masyarakat.

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam pelaksanaan Pelayanan administrasi kependudukan dalam biaya pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.13 Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator Biaya/Tarif Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                                                                 | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                                                                | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Jumlah Tarif administrasi yang jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan | 9<br>(90%)         | 1<br>(10%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 2.         | Transparansi dalam memberikan tarif yang di bebaskan kepada masyarakat         | 8<br>(80%)         | 2<br>(20%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| Jumlah     |                                                                                | 17                 | 3                | -                 | 20           |
| Rata-rata  |                                                                                | 9                  | 1                | -                 | 10           |
| Persentase |                                                                                | 90%                | 10%              | -                 | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.13 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator biaya/tarif dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari biaya/tarif, jenis pertanyaannya antara lain :

Pertanyaan pertama yaitu Jumlah Tarif administrasi yang jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Pengurusan SITU/HO, responden (Pegawai) menjawab terlaksana sebanyak 9 orang atau dengan presentase 90%, dan sebanyak 1 orang atau dengan presentase 10% yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Pertanyaan kedua yaitu memberikan pelayanan tepat pada waktunya dalam Pengurusan SITU/HO, responden pegawai menjawab terlaksana sebanyak 8 orang

atau dalam presentase 80%, dan sebanyak 2 orang atau dalam presentase 20% Pegawai yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai biaya/taif kepada pegawai maka dapat dijelaskan jawaban responden pegawai tertinggi adalah dalam kategori Terlaksana. Yaitu dengan responden 9 orang atau dalam presentase 90%, jadi menurut pegawai mengenai biaya pelayanan Pengurusan SITU/HO di kantor camat Merbau pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu terlaksana dengan demikian berarti biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat telah sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil responden (masyarakat) tentang biaya/tarif Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.14 Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Biaya/tariff Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                                                                 | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                                                                | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Jumlah Tarif administrasi yang jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan | 20<br>(67%)        | 7<br>(23%)       | 3<br>(10%)        | 30<br>(100%) |
| 2.         | Transparansi dalam memberikan tarif yang di bebaskan kepada masyarakat         | 15<br>(50%)        | 9<br>(30%)       | 6<br>(20%)        | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                                                                                | 35                 | 16               | 9                 | 60           |
| Rata-rata  |                                                                                | 18                 | 8                | 4                 | 30           |
| Persentase |                                                                                | 60%                | 27%              | 13%               | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.14 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator Biaya/tarif dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari biaya/tarif, jenis pertanyaannya antara lain :

Pertanyaan pertama yaitu mengenai Jumlah Tarif administrasi yang jelas dan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Pengurusan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 20 orang atau dengan presentase 67%, sebanyak 7 orang atau dengan presentase 23% yang menjawab cukup terlaksana, dan sebanyak 3 orang atau dengan presentase 10% yang menjawab kurang terlaksana.

Pertanyaan kedua yaitu Transparansi dalam memberikan tarif yang di bebaskan kepada masyarakat dalam Pengurusan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 15 orang atau dalam presentase 50%, dan sebanyak 9 orang atau dalam presentase 30% masyarakat yang menjawab cukup terlaksana, dan juga sebanyak 6 orang atau dalam presentase 20% masyarakat yang menjawab kurang terlaksana.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai Biaya/tarif yang diberikan kepada masyarakat maka dapat dijelaskan jawaban responden masyarakat tertinggi adalah dalam kategori Cukup terlaksana, dengan nilai responden yaitu sebanyak 18 orang atau dalam presentase 60% sehingga dapat dijelaskan pelayanan administrasi kependudukan para petugas pelayanan menetapkan biaya sesuai dengan ketentuan dan tanpa adanya biaya lain-lainnya selain biaya yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Camat yaitu Bapak Abdul Hamid,S.Th.I,MM beliau menjelaskan dalam tariff atau biaya administrasi kita tidak memungut biaya, karena dalam prosedur dinas tidak ada hitungan tariff.

Dan juga berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Rusli, AMK Selaku Sekretaris Camat dalam pengurusan SITU/HO beliau mengatakan “

“ Tarif itu sebenarnya gratis, akan tetapi mengingat situasi jarak antara Kecamatan ke Kabupaten, jadi kita tetapkan tarif sesuai dengan standar, akan tetapi kami tidak akan membebani masyarakat dalam jumlah yang besar, dan selalu dibuat kesepakatan terlebih dahulu dengan masyarakat karena pengurusan di Kabupaten gratis atau tidak dipungut biaya.

Dan berdasakan tanggapan masyarakat terhadap indikator Biaya/tarif dalam Pengurusan SITU/HO yaitu dari pihak kecamatan Merbau tidak ada pemungutan biaya dalam pembuatan SITU/HO dan juga dalam setiap pembuatan SITU/HO tidak ada yang dibebankan kepada masyarakat dan juga tidak ada pemungutan biaya, akan tetapi dikarenakan proses pembuatannya yang cukup lama maka masyarakat menggunakan jasa Calo dan membayar lebih kepada calo agar surat SITU/HO tersebut bisa cepat selesai.

## **5. Produk Layanan**

Produk layanan adalah standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Dan juga produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dalam melaksanakan seluruh pekerjaan didasarkan ketetapan ketelitian kerja. Untuk itu

penulis mencoba menganalisa bagaimana pelayanan Pengurusan SITU/HO di Kantor Camat Merbau Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun unsur-unsur pertanyaan yang meliputi indikator produk pelayanan yaitu :

- a. Perlengkapan alat elektronik dalam pembuatan SITU/HO
- b. Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Pembuatan SITU/HO

Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi dalam produk layanan pembuatan SITU/HO dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.15 Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator produk layanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                                            | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                                           | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Perlengkapan alat elektronik dalam pembuatan SITU/HO      | 9<br>(90%)         | 1<br>(10%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 2.         | Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Pembuatan SITU/HO | 4<br>(40%)         | 6<br>(60%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| Jumlah     |                                                           | 13                 | 7                | -                 | 20           |
| Rata-rata  |                                                           | 7                  | 3                | -                 | 10           |
| Persentase |                                                           | 70%                | 30%              | -                 | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.15 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator produk layanan dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari produk layanan, jenis pertanyaannya antara lain Pertanyaan pertama yaitu Perlengkapan alat elektronik dalam pengurusan SITU/HO, responden (Pegawai) menjawab terlaksana sebanyak 9 orang atau dengan presentase 90%, dan

sebanyak 1 orang atau dengan presentase 10% yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Pertanyaan kedua yaitu Ketersediaan Saranan dan Prasarana dalam pembuatan SITU/HO, responden pegawai menjawab terlaksana sebanyak 4 orang atau dalam presentase 40%, dan sebanyak 6 orang atau dalam presentase 60% Pegawai yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai produk layanan kepada pegawai maka dapat dijelaskan jawaban responden pegawai tertinggi adalah dalam kategori Terlaksana. Yaitu dengan responden 7 orang atau dalam presentase 70%, jadi menurut pegawai mengenai produk pelayanan Pembuatan SITU/HO di kantor kecamatan Merbau Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sudah terlaksana.

Berdasarkan wawancara kepada bapak Camat Merbau yaitu Bapak Abdul Hamid,S.Th.I,MM beliau mengatakan bahwa :

“Dimensi ini menghasilkan angka positif karena Produk pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih dari harapan responden. Produk Layanan cukup penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan karena Produk Layanan adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau seseorang. Pada diri setiap manusia terdapat kebutuhan kejiwaan untuk dihargai. Dalam lingkungan instansi pemerintah, dimana para pelanggannya adalah masyarakat, Produk Layanan diperlukan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya dengan tujuan.”

Dilanjutkan wawancara bersama Sekretaris Camat, yaitu Bapak Rusli, AMK, beliau mengatakan bahwa :

“Konsep Produk Layanan diarahkan untuk memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk menilai empati

adalah kemampuan pegawai Camat Merbau untuk mudah dihubungi dan berkomunikasi serta keramahan kepada para pelanggan.”

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Kamsiatun, S.Hum yaitu selaku staff di Kantor Camat Merbau, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat/konsumen, kami lakukan selain dengan pelayanan yang ramah juga dengan sosialisasi dan siap untuk memberi informasi yang diperlukan. Sebagai contoh, jika keesokan harinya akan ada cek lapangan, Kami menelpon untuk memberitahukannya. Atau apabila ada telepon masuk, akan segera kami angkat dan member informasi yang dibutuhkan. Selain itu kami juga membuka peluang kepada pelanggan memberi masukan tentang pelayanan yang mereka inginkan seperti apa.”

Pernyataan di atas dapat diketahui Produk Pelayanan Staff sejak awal sudah menjadi salah satu hal yang diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Produk Pelayanan yang diberikan bisa terlihat dalam hal kemudahan komunikasi yang sudah terbuka kepada pemohon. Selain itu, komunikasi yang lancar di Kantor Camat Merbau didukung dengan adanya sarana telepon dan kemauan petugas pelayanan untuk diajak berkomunikasi. perhatian pribadi yang diberikan kepada pemohon ijin yaitu terwujudnya perijinan yang efisien waktu dan biaya, petugas juga berusaha mengenal dan memberi perlakuan yang istimewa kepada setiap pemohon ijin Adapun upaya yang dilakukan pihak Staff Camat untuk memberi perhatian pribadi kepada pemohon ijin yaitu dengan cara bersikap ramah dan senantiasa memenuhi kepentingan para pemohon ijin tersebut.

Berdasarkan hasil responden (masyarakat) tentang produk Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.16 Tanggapan Responden masyarakat Terhadap Indikator produk layanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                                            | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|-----------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                                           | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Perlengkapan alat elektronik dalam pembuatan SITU/HO      | 14<br>(47%)        | 12<br>(40%)      | 4<br>(13%)        | 30<br>(100%) |
| 2.         | Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Pembuatan SITU/HO | 5<br>(17%)         | 22<br>(73%)      | 3<br>(10)         | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                                                           | 19                 | 34               | 7                 | 60           |
| Rata-rata  |                                                           | 10                 | 17               | 3                 | 30           |
| Persentase |                                                           | 33%                | 57%              | 10%               | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.16 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator produk layanan dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari produk layanan, jenis pertanyaannya antara lain Pertanyaan pertama yaitu Perlengkapan alat elektronik dalam pengurusan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 14 orang atau dengan presentase 47%, sebanyak 12 orang atau dengan presentase 40% yang menjawab cukup terlaksana dan sebanyak 4 orang atau dengan persentase 13% yang menjawab kurang terlaksana.

Pertanyaan kedua yaitu Sarana dan Prasarana dalam Pembuatan SITU/HO, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 5 orang atau dalam presentase 17%, dan sebanyak 22 orang atau dalam presentase 73% Pegawai yang

menjawab cukup terlaksana, dan sebanyak 3 orang atau dalam presentase 10% yang menjawab kurang terlaksana.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai produk layanan kepada masyarakat maka dapat dijelaskan jawaban responden pegawai tertinggi adalah dalam kategori Cukup Terlaksana. Yaitu dengan responden 17 orang atau dalam presentase 57%, dari sini dapat dijelaskan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan atau dibuat oleh Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti masih terdapat kelemahan menurut masyarakat diantaranya yaitu belum lengkapnya sarana dan prasarana didalam pembuatan SITU/HO tersebut

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Camat yaitu Abdul Hamid,S.Th.I,MM, beliau mengatakan bahwa :

“Pegawai di kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti sudah menguasai dalam menggunakan perlengkapan alat elektronik, jika tidak maka Pengurusan Pelayanan di Kantor Camat Merbau tidak akan berjalan dengan baik.”

Pernyataan di atas dapat diketahui Produk Pelayanan Staff sejak awal sudah menjadi salah satu hal yang diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Produk Pelayanan yang diberikan bisa terlihat dalam hal kemudahan komunikasi yang sudah terbuka kepada pemohon. Selain itu, komunikasi yang lancar di Kantor Camat Merbau didukung dengan adanya sarana telepon dan kemauan petugas pelayanan untuk diajak berkomunikasi. perhatian pribadi yang diberikan kepada pemohon ijin yaitu terwujudnya perijinan yang efisien waktu dan biaya, petugas juga berusaha mengenal dan memberi perlakuan yang istimewa kepada setiap pemohon ijin Adapun upaya yang dilakukan pihak Staff

Camat untuk memberi perhatian pribadi kepada pemohon ijin yaitu dengan cara bersikap ramah dan senantiasa memenuhi kepentingan para pemohon ijin tersebut.

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja belum terdapatnya papan informasi, pendingin ruangan yang tidak berfungsi atau mati serta penyimpanan dokumen yang masih belum tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

## **6. Kompetensi**

Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Merbau Kabupaten Meranti. Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator pengaduan dalam pelayanan yaitu :

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Petugas cepat tanggap dalam melakukan pelayanan.

untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Merbau pemerintah daerah Kabupaten Kepulauan meranti dalam indikator pengelola pengaduan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.17 Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Indikator Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                                                                                                          | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                                                                                                         | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Memberikan informasi kepada masyarakat tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung maupun tidak langsung | 9<br>(90%)         | 1<br>(10%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 2.         | Petugas cepat tanggap dalam melakukan pelayanan.                                                                        | 7<br>(70%)         | 3<br>(30%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| Jumlah     |                                                                                                                         | 16                 | 4                | -                 | 20           |
| Rata-rata  |                                                                                                                         | 8                  | 2                | -                 | 10           |
| Persentase |                                                                                                                         | 80%                | 20%              | -                 | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.17 dapat dijabarkan sebagai berikut, pada indikator pengelola pengaduan dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari pengelola pengaduan, jenis pertanyaannya antara lain Pertanyaan pertama yaitu Memberikan informasi kepada masyarakat tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, responden (Pegawai) menjawab terlaksana sebanyak 9 orang atau dengan presentase 90%, dan sebanyak 1 orang atau dengan presentase 10% yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Pertanyaan kedua yaitu Petugas cepat tanggap dalam melakukan pelayanan, responden pegawai menjawab terlaksana sebanyak 7 orang atau dalam presentase 70%, dan sebanyak 3 orang atau dalam presentase 30% Pegawai yang

menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai pengelola pengaduan kepada pegawai maka dapat dijelaskan jawaban responden pegawai tertinggi adalah dalam kategori Terlaksana. Yaitu dengan responden 8 orang atau dalam presentase 80%, jadi menurut pegawai mengenai pengelola pengaduan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Merbau pemerintah daerah Kepulauan Meranti sudah terlaksana.

Berdasarkan wawancara Kepada Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu Bapak Abdul Hamid,S.Th.I,MM, beliau mengatakan bahwa :

“Kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Dalam hal ini dapat dilihat dari kesigapan atau kecepatan pegawai dalam melayani pelanggan dan penguasaan materi dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Pengguna jasa Pelayanan di Kantor Camat merbau berharap setiap mereka datang ke Kantor Camat Merbau untuk mengajukan ijin dan mengetahui informasi mengenai apa yang ingin mereka ketahui di Kantor Camat Merbau, mereka mendapatkan apa yang mereka cari dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, khususnya dalam penerbitan SITU tersebut.”

Dilanjutkan wawancara bersama Sekretaris Camat yaitu bapak Rusli,AMK, beliau mengatakan bahwa :

“Kalau di Kecamatan para pegawainya selalu memberi info lengkap tentang syarat-syarat buat pengajuan ijinnya. Pokoknya pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan terutana pegawainya Insya Allah tidak mengecewakan, dek”.

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Kamsiatun, S.Hum yaitu selaku staff di Kantor Camat Merbau beliau mengatakan bahwa :

“Pegawai disini juga teliti mengenai kelengkapan syarat-syarat permohonan ijin, kurang satu syarat saja Masyarakat disuruh pulang untuk segera melengkapi agar nantinya iji bisa keluar tepat pada waktunya.”

Berdasarkan hasil responden (masyarakat) tentang Kompetensi pelayanan di Kantor Camat Merbau Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.18 Tanggapan Responden masyarakat Terhadap Indikator Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian                                                                                                          | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                                                                                                                         | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Memberikan informasi kepada masyarakat tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung maupun tidak langsung | 4<br>(13%)         | 20<br>(67%)      | 6<br>(20%)        | 30<br>(100%) |
| 2.         | Petugas cepat tanggap dalam melakukan pelayanan.                                                                        | 4<br>(13%)         | 10<br>(33%)      | 16<br>(53%)       | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                                                                                                                         | 8                  | 30               | 22                | 60           |
| Rata-rata  |                                                                                                                         | 4                  | 15               | 11                | 30           |
| Persentase |                                                                                                                         | 13%                | 50%              | 37%               | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.18 dapat di jabarkan sebagai berikut, pada indikator pengelola pengaduan dijelaskan beberapa jenis pertanyaan yang menerangkan indikator dari pengelola pengaduan, jenis pertanyaannya antara lain Pertanyaan pertama yaitu Memberikan informasi kepada masyarakat tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 4 orang atau dengan presentase 13%, sebanyak 20

orang atau dengan presentase 67% yang menjawab cukup terlaksana, dan juga sebanyak 6 orang atau dalam persentase 20% yang menjawab kurang terlaksana.

Pertanyaan kedua yaitu Petugas cepat tanggap dalam melakukan pelayanan, responden masyarakat menjawab terlaksana sebanyak 4 orang atau dalam presentase 13%, sebanyak 10 orang atau dalam presentase 33% Pegawai yang menjawab cukup terlaksana, dan juga sebanyak 16 orang atau dengan presentase 53% yang menjawab kurang terlaksana.

Dari hasil kedua pertanyaan mengenai pengelola pengaduan kepada pegawai maka dapat dijelaskan jawaban responden pegawai tertinggi adalah dalam kategori Cukup Terlaksana. Yaitu dengan responden 15 orang atau dalam presentase 50%, jadi menurut masyarakat mengenai pengelola pengaduan Pelayanan di kantor kecamatan Merbau pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sudah cukup terlaksana.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Camat yaitu Abdul Hamid,S.Th.I,MM beliau menjelaskan bahwa informasi sudah sering dilakukan, melalui jalur sosialisasi kepada pihak desa.

Dan juga berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Kamsiatun, S.Hum dalam pengurusan SITU/HO beliau mengatakan segala keluhan kesah dari masyarakat akan segera kita tangani sesegera mungkin, akan tetapi kami tetap melakukan segala sesuatunya sesuai dengan kemampuan kami sesuai tugas dan tanggung jawab kami.

Dan berdasarkan pendapat masyarakat yaitu bapak ruslandi tentang Kompetensi dalam pengurusan SITO/HO beliau mengatakan bahwa :

*“Kalau disini pegawainya ada yang terampil ada yang biasa, yang lama tuk ngantrinya dek, mungkin gara-gara pegawainya cuman sedikit ya.”*

Pernyataan-pernyataan dari pelanggan dan dari pihak Kantor Camat di atas menunjukkan bahwa kehandalan, dalam hal ini kecepatan pegawai dalam melayani para pelanggan dan ketepatan informasi yang diberikan oleh pegawai kepada Masyarakat, sudah sesuai dengan harapan para Masyarakat atau bisa dikatakan Cukup baik karena sejauh ini pelanggan sudah puas dengan pekerjaan para pegawai di Kantor Camat Merbau tersebut.

Dari semua hasil penjelasan menurut responden masing-masing indikator diatas, dapat kita rekapitulasi keseluruhan jawaban dari pegawai dan masyarakat, untuk mengetahui di kategori mana pelayanan Pengurusan SITU/HO di kantor desa kecamatan Merbau pemerintah daerah kabupaten kepulauan meranti. Hasil rekapitulasi tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden (Pegawai) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian  | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|-----------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                 | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Persyaratan     | 8<br>(80%)         | 2<br>(20%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 2.         | Prosedur        | 8<br>(80%)         | 2<br>(20%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 3.         | Waktu pelayanan | 4<br>(40%)         | 6<br>(60%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 4.         | Biaya/tarif     | 9<br>(90%)         | 1<br>(10%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 5.         | Produk layanan  | 7<br>(70%)         | 3<br>(30%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| 6.         | Kompetensi      | 8<br>(80%)         | 2<br>(20%)       | -                 | 10<br>(100%) |
| Jumlah     |                 | 44                 | 16               | -                 | 60           |
| Rata-rata  |                 | 7                  | 3                | -                 | 10           |
| Persentase |                 | 70%                | 30%              | -                 | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.19 diatas dapat disimpulkan bahwa untuk keseluruhan indikator variabel responden pegawai dari Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dijelaskan bahwa responden pegawai yang menjawab terlaksana sebanyak 7 orang atau dalam presentase 70 % dan sebanyak 3 orang atau dalam presentase 30% pegawai yang menjawab cukup terlaksana, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada.

Jadi dari keseluruhan jawaban responden pegawai dari seluruh indikator maka dapat disimpulkan bahwa jawaban keseluruhan responden tertinggi adalah

terlaksana. Secara keseluruhan pegawai menjawab dari seluruh indikator bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti telah terlaksana dan memnuhi standar pelayanan yang diharapkan masyarakat.

**Tabel V.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

| No         | Item Penilaian  | Kategori Penilaian |                  |                   | Jumlah       |
|------------|-----------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------|
|            |                 | Terlaksana         | Cukup Terlaksana | Kurang Terlaksana |              |
| 1.         | Persyaratan     | 8<br>(27%)         | 15<br>(50%)      | 7<br>(23%)        | 30<br>(100%) |
| 2.         | Prosedur        | 11<br>(37%)        | 16<br>(53%)      | 3<br>(10)         | 30<br>(100%) |
| 3.         | Waktu pelayanan | 4<br>(13%)         | 14<br>(47%)      | 12<br>(40)        | 30<br>(100%) |
| 4.         | Biaya/tarif     | 18<br>(60%)        | 8<br>(27%)       | 4<br>(13)         | 30<br>(100%) |
| 5.         | Produk layanan  | 10<br>(33%)        | 17<br>(57%)      | 3<br>(10)         | 30<br>(100%) |
| 6.         | Kompetensi      | 4<br>(13%)         | 15<br>(50%)      | 11<br>(37)        | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                 | 55                 | 85               | 40                | 180          |
| Rata-rata  |                 | 9                  | 14               | 7                 | 30           |
| Persentase |                 | 30%                | 47%              | 23%               | 100%         |

Sumber : Data Olahan Lapangan, 2020

Dari tabel V.20 diatas dapat disimpulkan bahwa untuk keseluruhan indikator variabel responden masyarakat dari Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dijelaskan bahwa yang menyatakan terlaksana dengan jumlah responden 9 orang atau dalam

presentase 30%, yang menyatakan cukup terlaksana dengan jumlah responden 14 orang atau dalam presentase 47% dan yang menyatakan kurang terlaksana dengan jumlah 7 orang atau dalam presentase 23%.

Jadi dari keseluruhan jawaban responden masyarakat dapat diambil kesimpulan bahwasannya Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti cukup terlaksana, berarti menurut masyarakat pelayanan yang dilakukan di kantor camat Merbau pemerintah daerah kabupaten meranti masih terdapat kelemahan dan kekurangan yang terlihat dari jawaban responden dari beberapa indikator variabel.

Maka dari itu berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan dapat disimpulkan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti adalah **Cukup Terlaksana**.

### **C. Hambatan-hambatan Menurut 6 Indikator tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

Berdasarkan Hasil Penelitian, dapat dikatakan bahwa :

1. Masih Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak camat, dan juga sosialisasi belum mencakup semua lapisan masyarakat yang ada di Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Pada indikator waktu pelayanan, Kepengurusan SITU/HO pengerjaannya butuh waktu yang lama, sehingga masyarakat menggunakan jasa calo agar lebih cepat.

3. Pada indikator produk layanan, Banyaknya SITU/HO yang belum siap di kerjakan oleh pihak Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, hal ini di sebabkan karna staff pegawai yang sedikit, dan juga sarana dan prasarana dalam pembuatan SITU
4. Masih terdapat kekosongan petugas di seksi pelayanan umum, yaitu staf pelayanan yang hanya diisi oleh 1 orang. Selain itu kualitas dari petugas juga masih kurang. Petugas yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 petugas yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas petugas dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan petugas merangkap pekerjaan.
5. Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah Desa. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan.
6. Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja belum terdapatnya papan informasi,

pendingin ruangan yang yang tidak berfungsi atau mati serta penyimpanan dokumen yang masih belum tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan rangkaian penelitian dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, berdasarkan Instrumen penelitian yaitu : Angket (kuesioner), Observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti masih berada pada kategori “Cukup Terlaksana”. Dikarenakan masih adanya hambatan-hambatan di dalam Pelayanan Pengurusan SITU/HO yaitu :

1. Pada indikator waktu pelayanan, Kepengurusan SITU/HO pengerjaannya butuh waktu yang lama, sehingga masyarakat menggunakan jasa calo agar lebih cepat.
2. Pada indikator produk layanan, Banyaknya SITU/HO yang belum siap di kerjakan oleh pihak Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, hal ini di sebabkan karna staff pegawai yang sedikit, dan juga sarana dan prasarana dalam pembuatan SITU Masih terdapat kekosongan petugas di seksi pelayanan umum, yaitu staf pelayanan yang hanya diisi oleh 1 orang. Selain itu kualitas dari petugas juga masih kurang. Petugas yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 petugas yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas petugas

dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan petugas merangkap pekerjaan.

3. Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah Desa. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kecamatan.
4. Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja belum terdapatnya papan informasi, pendingin ruangan yang tidak berfungsi atau mati serta penyimpanan dokumen yang masih belum tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

## **B. Saran**

Adapun saran peneliti sebagai masukan kepada Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut :

1. Para pegawai disarankan terus meningkatkan kinerja agar selalu dapat memberikan pelayanan yang prima. Semua itu dilakukan agar kepuasan masyarakat selalu terjaga dan terjalin kerja sama yang baik antara

masyarakat dan pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik khususnya dalam pelaksanaan Pembuatan SITU/HO

2. Pihak Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti hendaknya menambah sarana dan prasarana yang cukup seperti penambahan Komputer, memperbaiki jaringan yang tidak stabil, dan juga menambah pasokan PLN, agar tidak menghambat dalam pengerjaan berkas pembuatan SITU/HO tersebut.
3. Adanya kepastian waktu penyelesaian dalam pembuatan SITU/HO sesuai waktu yang telah di janjikan, supaya proses pembuatan SITU/HO tidak membutuhkan waktu yang lama.
4. Perlunya dilakukan sosialisasi secara terus menerus supaya dapat mencakup semua lapisan masyarakat yang ada di Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

Alwisol, 2009, *Psikologi Kepribadian*, Malang, UMM Press

Ayok Fatnuriawan, 2014, *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Desa Puhjarak Kecamatan Plemahan Kabupaten Kediri Tahun 2014*, *Online Journal System (OJS)*, Universitas Negeri Malang, (10 halaman), Diakses Selasa, 7 Mei 2019, jam 14.35, <http://jurnal-online.um.ac.id>

Abdurahmat, 2013, *Efektivitas Kinerja Organisasi*, On Line, Diakses Selasa, 7 Mei 2019, jam 14.35, <http://www.wordpress.com/abdurahmat.html>

Dessler, Gary, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa, Jakarta, PT. Indeks

Dwiyanto, Agus dkk, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Jogjakarta, Gajah Mada University Press

Dorland WAN (2010). Kamus kedokteran Dorland. Edisi ke-31. Jakarta: EGC

Foster, Bill, 2012, *Pembinaan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*, Jakarta, PPM

Gibson et al, 2012, *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta, Erlangga

Gitosudarmo, Indriyo dan Sudita I. Nyoman, 2011, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta, BPFE

Heri Junaidi, 2014, *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Boh Kabupaten Malinau*, *eJournal Administrasi Negara*, Vol.4 No.2, 2014 : 1353-1364, ISSN 0000-0000

Jaitun, 2013, *Kinerja Apartatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa di Desa Sepala Dalung Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung*, *eJournal Pemerintahan Integratif*, Vol. 1 No.1, 2013 : 13 – 27, ISSN 0000-0000, Universitas Mulawarman

Kencana, Inny Syafiie, 2009, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, PT. Adi Maha Satya

Kusdi, 2009, *Teori Organisasi dan Administrasi*, Jakarta, Salemba Humanika

Kumorotomo, Wahyudi, 2013, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press

Kotler, Philip, 2011, *Marketing Management, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Ke 12, Penerbit Salemba Empat

Lubis, Hari S.B dan Huseini Martani, 2014, *Pengantar Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro*, *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Jakarta,

Universitas Indonesia

- Muchsen, Mursad, 2009, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Mutu Pelayanan Bank BRI Cabang Pinrang Sulawesi Selatan*, Skripsi, Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor
- Mahsun, Muhammad, 2010, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, FE UGM
- Makmur, Syarif, 2013, *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Mulyasa, 2011, *Peningkatkan Kinerja Pegawai*, Bandung, Rosda Karya
- Martoyo, Susilo, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPFE
- Mangkuprawira, Sjafriz, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu, 2013, *Budaya Organisasi*, Jakarta, PT. Rieneka Cipta
- Nawawi, Hadari, 2013, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta, Gajah Manda University Press
- Notoatmodjo S., 2012, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta, Rieneka Cipta
- Prayitno, 2009, *Dasar Teori dan Praktisi Pendidikan*, Jakarta, Grasindo
- Putri, Amanda Dwi dan Sahuri Chalid, 2014, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Penerimaan Pelayanan Administratif di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru*, (10 halaman), diakses Senin, 6 Mei 2019, jam 09.45, <https://www.academia.edu>
- Riduwan, 2005, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung, Alfabeta
- Rusyan, A. Tabrani dan Sutisna M., 2011, *Kesejahteraan dan Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja*, Tangerang, PT. Nusantara Lestari Cariapratama
- Roro Rukmini Widiawati, 2012, *Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjar Baru*, Jurnal Spread, Vol.2 No.2, Oktober 2012, Universitas Achmad Yani (UVAYA), Banjarmasin
- Ratminto, 2015, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

- Sugiyono, 2012, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta
- Sobirin, Achmad, 2010, *Budaya Organisasi*, Yogyakarta STIM YKPK
- Siagian, P. Sondang, 2013, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta, Gunung Agung
- Sutarto, 2013, *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Sedarmayanti, 2013, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, CV. Mandar Maju
- Simamora, Henry, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, YKPI
- Sulistiyani, Teguh Ambar dan Rosidah, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Srimulyo, Koko, 2012, *Analisis Faktor-Faktor Terhadap Kinerja Perpustakaan di Kotamadya Surabaya*, Tesis, Pascasarjana Ilmu Manajemen, Universitas Airlangga
- Sastro, Diningrat Subagyo, 2009, *Kapita Selekta Manajemen dan Kepemimpinan*, Jakarta, Penerbit Ind-Hill-Co
- Sunarto, 2015, *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Magelang*, Jurnal Kesehatan, Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia
- Saleh, Muwafik, Akh, 2015, *Public Service Communication*, Malang, UMM Press
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset
- Weller, M. T., 2005, *Inorganic Materials Chemistry*, New York, Oxford University Press Inc.
- Yulia Neta, 2013, *Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung*, Jurnal Ilmu Hukum, Fiat Justitia, Vol.7 No.1, ISSN 1978-5186

#### **Dokumen :**

Undang-Undang No. 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009

PP No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil

Departemen Pendidikan Nasional, 2011, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta, Pusat Bahasa

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, *Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta  
Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil

Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Kualitas Pelayanan Publik  
Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat