

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

**EFEKTIVITAS APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN TAMBUSAI UTARA
KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Gelar Strata Satu (S-1)
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau**



MUHAMIDAH

NPM: 187310498

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Muhamidah
NPM : 187310498
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian : Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

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

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing,

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

Rizky Setiawan S, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Muhamidah
NPM : 187310498
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu, Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Ketua

Rizky Setiawan S, S.IP., M.Si

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Sekretaris,

Rijalul Fikri, S.Sos., MA

Anggota,

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

Mengetahui,
Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamidah
NPM : 187310498
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua

Rizky Setiawan S, S.IP., M.Si

Rijalul Fikri, S.Sos., MA

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Dr. Raggi Ade Febrian, S.IP.,
M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu”** tanpa halangan suatu apapun. Sholawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah menunjukkan pada kita semua jalan yang lurus berupa ajaran agama islam yang sempurna dan menjadi anugerah yang sangat besar bagi seluruh alam semesta. Penelitian ini penulis ajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

Dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman, penulis sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh fakultas. Walaupun dengan demikian, penulis sangat menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan beberapa kekurangan dan kesalahan. Untuk memperbaiki hal-hal tersebut penulis mengharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada kedua orang tua penulis yang setiap saat sabar dan selalu mendoakan disetiap langkah kaki penulis dalam menyelesaikan studi ini, serta keluarga besar penulis yang memberikan doa, semangat dan dorongan sehingga penulis dapat

menyelesaikan skripsi ini. Sehubungan dengan itu, penulis juga mengucapkan banyak terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Rizky Setiawan S, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk bimbingan dan menularkan pengetahuan kepada penulis.
5. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan yang pernah menjadi pengajar dan pendidik serta seluruh Dosen Fisipol yang mengajar dan mendidik saya.
6. Seluruh pegawai administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan selama penulis berurusan mengenai masalah keadministrasian.
7. Bapak dan ibu pegawai kecamatan di Kantor Kecamatan Tambusi Utara yang telah memberikan pelayanan selama penulis berurusan mengenai penelitian skripsi.
8. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang mana mereka telah banyak memberi dorongan semangat dan juga membantu dalam segi materil maupun moril.

Akhir kata penulis berharap agar semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhoan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat memberi manfaat yang cukup berarti bagi setiap para pembacanya.



Pekanbaru, April 2022
Penulis,

Muhamidah
187310498

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENNGUJI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTA TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
BAB II: STUDI KEPUATSAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	14
A. Studi Kepustakaan	14
1. Konsep Ilmu Pemerintahan dan Pemerintahan	14
2. Konsep Pemerintahan Daerah	20
3. Konsep Kecamatan	24
4. Konsep Manajemen Pemerintahan	26
5. Konsep Efektivitas	33
6. Konsep Pelayanan Publik	42
7. Konsep Kinerja	47
B. Penelitian Terdahulu	50
C. Kerangka Pikir	55
D. Konsep Operasional	56
E. Operasional Variabel	57
BAB III: METODE PENELITIAN	59
A. Tipe Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian	59
C. Informan Penelitian	60
D. Jenis dan Sumber Data	60
E. Teknik Pengumpulan Data	61
F. Teknik Analisis Data	63
G. Jadwal Kegiatan Penelitian	64
BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	65
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
B. Kependudukan	67
C. Ekonomi, Sosial dan Budaya	68
D. Struktur Organisasi Kecamatan Tambusai Utara	70
E. Uraian Tugas dan Funngsi	72
BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82

A. Identitas Responden	82
B. Pembahasan Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.....	84
C. Faktor Penghambat Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu .	99
BAB V: PENUTUP	100
A. Kesimpulan	101
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	107
DOKUMENTASI.....	116



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Penduduk Yang Mengurus Surat Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara	8
Tabel II.2	Penelitian terdahulu	50
Tabell I.3	Konsep Operasional Variabel Tentang Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu	5
Tabel III.1	Informan dan Key Informan	60
Tabel III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rrokan Hulu	64
Tabel IV.1	Jarak Tempuh Dari Kantor Desa Menuju Kantor Pemerintahan Kecamatan dan Pemeritahan Kabuaten	66
Tabel IV.2	Luas Wilayan Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Tambusai Utara 2020	66
Tabel IV.3	Data Jumlah Penduduk Per Tahun 2020	67
Tabel IV.4	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kecamatan Tambusai Utara 2020	67
Tabel IV.5	Data Keadaan Desa Di Kecamatan Tambusai Utara Tahun 2020	68
Tabel IV.6	Perekonomian Masyarakat Kecamatan Tambusai Utara	69
Tabel IV.7	Data Sekola Di Kecamatan Tambusai Utara	70
Tabel V.1	Distribusi Tingkat Pendidikan Responden	82
Tabel V.2	Distribusi Tingkat Umur Responden	83
Tabel V.3	Distribusi Jenis Kelamin Responden	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Persamaan Efektivitas	39
Gambar II.2	Kerangka Pikir	55
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu	71



DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian	107
Dokumentas	116



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Konprehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamidah
NPM : 187310498
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Komprehesif Skripsi ini berserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya, dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar dan belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas, maka saya menyatakan bahwa saya menerima sanksi pembatalan hasil ujian Konprehensif Skripsi yang saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 18 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan,

Muhamidah

EFEKTIVITAS APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DIKECAMATAN TAMBUSAI UTARA KABUPATEN ROKAN HULU

ABSTRAK

Muhamidah
187310498

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu. Indikator penilaian pelayanan yang digunakan meliputi indikator produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan, dan pengembangan. Metode penelitian yang berlokasi di Kantor Kecamatan Tambusai Utara adalah deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta dengan menjelaskan variabel yang diteliti. Dalam penelitian, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan dalam teknik analisis data peneliti menggunakan metode berpikir induktif kemudian dianalisis secara kualitas dengan uraian serta penjelasan yang mendukung. Setelah itu, dari hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dengan judul Efektivitas Kinerja Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu kurang efektif, karena kurangnya kualitas dan kuantitas aparatur karena rendahnya peluang aparatur untuk mengikuti bimtek. Dalam pengurusan surat rekomendasi tidak bisa melalui online atau jarak jauh. Masyarakat yang memiliki kepentingan harus datang ke kantor dan membawa berkas persyaratan yang telah ditentukan.

Kata kunci: Efektivitas; dan pelayanan

THE EFFECTIVENESS OF DISTRICT APPARATUS IN COMMUNITY SERVICES IN TAMBUSAI UTARA DISTRICT, ROKAN HULU REGENCY

ABSTRACT

Muhamidah
187310498

This study aims to determine the level of effectiveness of community services in Tambusai Utara District, Rokan Hulu Regency. Service Assessment indicators used include indicators of productivity, quality, efficiency, flexibility, satisfaction, excellence, and development. The research method located at the Tambusai Utara District office is descriptive qualitative, mainly by describing the object or subject being studied according to what it is, and by explaining the variables studied. In this research, the technique of collecting data is by observing, interviewing, and documenting. Meanwhile, in the data analysis technique, the researcher used inductive thinking methods and then analyzed it qualitatively with supporting descriptions and explanations. After that, from the results of the analysis, conclusions were drawn which were the final results of the study entitled Effectiveness of District Apparatus Performance Against Community Services In Tambusai Utara District, Rokan Hulu Regency. The result of this study indicates that the effectiveness of the sub-district apparatus in community service in the Tambusai Utara sub-district, Rokan Hulu district is less effective, due to the lack of quality and quantity of apparatus due to the low opportunity for the apparatus to participate in technical guidance. The management of letters of recommendation cannot be done online or remotely. People who have an interest must come to the office and bring the required documents.

Keywords: Effectiveness; and Services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Effendy (2003: 14) mengatakan bahwa efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung makna mengenai terjadinya suatu efek maupun akibat yang dikehendaki, oleh sebab itu, perbuatan tersebut dapat dikatakan efektif apabila menimbulkan suatu akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Efektivitas kerja pegawai merupakan kemampuan pegawai untuk memproduksi barang atau jasa yang dilandasi oleh sikap mental. Kekuatan dari organisasi tersebut ditentukan oleh orang-orang yang mendukung organisasi tersebut, baik pada tingkat *top*, *midle*, maupun *lower*. Apabila organisasi tersebut diperhatikan secara cermat dan tepat dengan sendirinya organisasi itu akan mencapai tujuannya serta mampu berkembang dengan pesat.

Terkait dengan organisasi Pemerintahan, yang dimaksud aparatur pemerintahan disebutkan oleh Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* yang menjelaskan bahwa Aparat Pemerintahan adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku (Setyawan, 2004:169). Hal ini sesuai dengan pendapat Soerwono Handayani yang mengatakan bahwa "Aparatur adalah aspek-aspek

administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek organisasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian” (Handayani, 1982:154).

Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil atau pegawai pemerintahan dengan perjanjian kerja. Pegawai Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparatur pemerintah di Kecamatan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja.

Pelayanan kepada masyarakat dikatakan efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan dalam pelayanan melalui prosedur yang cepat, tepat, singkat dan memuaskan. Untuk meningkatkan keberhasilan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor dari kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja bagi aparat pelayanan. Selain itu, salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai yaitu dengan menumbuhkan motivasi kerja dikalangan pegawai. Motivasi merupakan suatu pendorong bagi pegawai untuk mau bekerja dengan giat dan sungguh-sungguh demi tercapainya tujuan bersama. Motivasi muncul dengan adanya beberapa kebutuhan yang belum terpenuhi sehingga menimbulkan tekanan atau rasa ketidakpuasan pegawai sehingga menimbulkan tekanan atau rasa ketidakpuasan tersendiri yang kemudian mendorong terciptanya efektivitas kerja pegawai yang tinggi.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Saat ini pelayanan publik telah menjadi salah satu kunci atau prioritas utama pemerintah dalam rangka perbaikan birokrasi pemerintah yakni reformasi birokrasi. Untuk mewujudkannya, pemerintah telah dilakukan berbagai langkah diantaranya: sosialisasi pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; melakukan monev (Monitoring dan Evaluasi) terhadap kebijakan pemerintah pusat dan daerah terkait dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat; melakukan pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala yang berguna sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik; memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik; dan menyusun Instrumen Evaluasi Kinerja untuk Pemantauan Kinerja Kualitas Pelayanan Publik (PK2PP), dalam rangka memenuhi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berhubungan dengan pelayanan publik, pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengatur pemerintahannya sendiri. Dalam pemberian kewenangan dari pemerintah pusat ke daerah, secara tidak langsung telah memberikan konsekuensi pemerintah pusat terhadap daerah dan juga menambah tanggungjawab kepadanya. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Pasal 1 Ayat (1) dikatakan bahwa pemerintah

daerah adalah penyelenggaraan 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. Kemudian, dalam Pasal 1 Ayat 6 dikatakan bahwa Otonomi Daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari pernyataan diatas, Pemerintah daerah memiliki hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengurus rumah tangga pemerintah daerah. Dengan begitu, seorang pemimpin atau kepala pemerintah harus bisa mampu untuk mengelola serta mengatur urusan instansi pemerintahan dan memiliki motivasi untuk meningkatkan keefektifan kerja aparatur yang baik terhadap suatu organisasi pemerintahan tersebut, keberhasilan dan kesuksesan ataupun kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan pemerintahan tersebut dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan, melalui kepemimpinan itulah yang disertai dengan dukungan dari kapasitas organisasi pemerintahan yang memadai, maka penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan terwujud.

Dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan, salah satu variabel yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima oleh masyarakat. Dari kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan

masyarakat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pegawai, sedangkan dengan harga pelayanan tersebut nantinya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Didalam Undang-Undang ini juga dikatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pemerintahan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur tersebut.

Pelayanan Publik juga berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan seluruh pelayanan publik yang diperlukan masyarakat. Satu hal yang sampai sekarang sering kali menjadi permasalahan dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, maka kinerja aparatur kecamatan sudah semestinya haruslah bagus. Salah satu permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu yang juga merupakan permasalahan hampir disemua lembaga atau instansi pemerintahan adalah munculnya keluhan dan ketidakpuasan masyarakat

terhadap pelayanan yang tidak maksimal. Dengan demikian, pelayanan merupakan implementasi dari hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam menyelenggarakan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan kepada masyarakat tersebut.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, terdapat ketentuan mengenai pasal 1 butir 24 mengenai pengertian kecamatan, pasal 1 butir 16 mengenai pengertian pelayanan serta pasal 1 butir 17 mengenai standar pelayanan minimal. Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu termasuk kedalam daerah yang memiliki wewenang untuk mengurus dan mengatur kebijakan-kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas aparatur dan pegawainya untuk memiliki komitmen kerja yang profesional.

Dalam proses peningkatan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat dapat ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu kemampuan pegawai melakukan pelayanan dan juga penyediaan sarana dan prasarannya. Pemerintah Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan meningkatkan fasilitas dalam upaya efektivitas pelayanan publik. Hal tersebut berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang terdapat pada pasal 10 poin H yang menyatakan salah satu urusan yang menjadi kewenangan Camat yang tidak dilaksanakan oleh kewenangan kota yaitu efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan.

Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu sudah masuk kedalam klasifikasi kecamatan Tipe A yang dibentuk untuk kecamatan dengan beban kerja yang besar. Kecamatan Tambusai Utara memiliki 32 staf yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, 13 PNS, 14 Honorer, 2 PNS Capilduk, dan 1 Honorer Capilduk. Pembagian tugas dan jabatannya terdiri atas Camat, Sekretaris Kecamatan, Kasubag Perencanaan dan Keuangan, Kasubag Umum dan Perlengkapan, Kasi Pelayanan Umum (Kepala Seksi Pelayanan Umum), Kasi PMD (Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa), Kasi Trantib (Kepala Seksi Ketetraman dan Ketertiban), dan Kasi Pemerintahan.

Salah satu bentuk upaya dari Pemerintah Kecamatan Tambusai Utara dalam mewujudkan pelayanan publik yaitu dengan adanya Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Camat Tambusai Utara Nomor 36 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara. Dengan adanya PATEN ini diharapkan mampu memberikan penguatan terhadap pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat sebagaimana diamanatkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan. Disamping itu, PATEN dapat menjadi akslerator bagi organisasi kecamatan dalam membangun akses dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga sebuah pelayanan semakin cepat, mudah, terjangkau, dan profesional.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tambusai Utara bermaksud untuk mewujudkan Kecamatan Tambusai Utara sebagai pusat pelayanan

masyarakat di lingkungan Kecamatan Tambusai Utara. Visi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tambusai Utara Yaitu: “Terwujudnya pelayanan prima di Kecamatan Tambusai Utara berdasarkan tata pemerintahan yang efektif dan efisien”. Untuk terwujudnya visi tersebut, maka ditetapkan misi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tambusai Utara yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan Tambusai Utara.
2. Terwujudnya peningkatan pelayanan publik.
3. Terwujudnya pelaksanaan tertib administrasi pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
4. Terwujudnya peningkatan disiplin kerja dan loyalitas aparatur.
5. Meningkatkan kualitas SDM yang siap melayani masyarakat.
6. Mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan.
7. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai.

Menurut Permendagri No. 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, standarisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan meliputi:

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/Prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggung jawab
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Kemudian dalam Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya mencakup:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Pelayanan yang dapat diberikan Pemerintah Kecamatan Tambusai Utara kepada masyarakat pemohon pelayanan antara lain: surat keterangan tidak mampu, surat izin keramaian, surat rekomendasi keterangan pindah, surat rekomendasi izin usaha, surat rekomendasi kematian, surat rekomendasi pernyataan ahli waris, surat izin menikah, surat rekomendasi izin membuat bangunan (IMB).

Berikut ini adalah data jumlah penduduk yang mengurus surat di Kantor Kecamatan Tambusai Utara tahun 2020-2021:

Tabel 1.1: Data Jumlah Penduduk Yang Mengurus Surat Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Pada Tahun 2019-2020

No	Jenis Surat	Jumlah		Keterangan
		2019	2020	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Rekom IMB	10	7	
2	Rekom SIUP/SITU	28	6	
3	Rekom sekolah	8	15	
4	Rekom nikah	35	13	
5	Rekom surat pindah	188	79	
6	Surat keluar	2	-	
7	Surat masuk	-	-	

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Legis	60	18	
9	Keterangan kematian	11	3	
10	Keterangan domisili	-	-	
11	Keterangan ahli waris	14	8	
12	Keterangan tidak mampu	29	13	
13	Rekom izin keramaian	-	2	

Sumber: Rekapitulasi Pelayanan Umum Kecamatan Tambusai Utara 2020

Dari data terlihat bahwa dalam pembuatan surat terbanyak adalah surat rekomendasi keterangan pindah. Surat rekomendasi keterangan pindah merupakan surat yang dikeluarkan oleh pemerintah kecamatan untuk warga negara yang ingin pindah domisili atau pindah tempat. Manfaat dan kegunaan surat rekomendasi pindah tempat yaitu sebagai pengantar untuk pembuatan surat keterangan pindah tempat ke DISDUKCAPIL. Kemudian dari DISDUKCAPIL itulah akan diterbitkan surat keterangan pindah datang. Surat keterangan pindah datang ini nantinya digunakan sebagai bukti lapor diri kedatangan bagi penduduk luar kota atau kabupaten yang datang untuk mengurus kependudukan.

Dalam pembuatan surat rekomendasi tersebut standar operasional pelayanannya yaitu selama satu (1) hari kerja. Masyarakat yang membuat surat-surat di Kantor Kecamatan Tambusai Utara tidak dipungut biaya sepeserpun. Selain itu peneliti juga bertanya kepada salah satu masyarakat yang ada disana bagaimana standar operasional pelayanannya. Menurut salah satu masyarakat tersebut dalam pembuatan surat memang satu hari pegurusan langsung jadi, namun salah satu keluhan masyarakat tersebut ada di perilaku pegawai yang terkadang tidak ada diruangannya sehingga masyarakat yang ingin membuat surat menunggu pegawai tersebut datang, dan itu sudah cukup memakan beberapa waktu.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis menentukan beberapa fenomena penelitian sebagai berikut:

1. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti yang pertama kerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik masih ada yang belum maksimal. Masih ada didapati pegawai yang kurang tanggap dan kurang memberi respon kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.
2. Masih ada ditemukan pegawai yang datang terlambat diatas pukul 08.00 pagi dan tidak dilaksanakan apel setiap paginya danada didapati pegawai yang pulang lebih awal. Selain itu, masalah lain yang muncul adalah adanya beberapa pegawai ketika jam kerja berlangsung pegawai yang dibutuhkan masih ada yang dikantin atau pegi keluar sehingga masyarakat yang membutuhkan harus menunggu lama.
3. Permasalahan lain terdapat pada bagian pelayanan umum terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Kecamatan Tambusai Utara, yang terdiri dari 4 orang pegawai, tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 3 bahkan 2 pegawai yang bertugas. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu lebih lama yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.
4. Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Tambusai Utara sebenarnya sudah ada seperti gedung dan alat menetik, namun fasilitas lain yang mendukung tidak lengkap dan ada beberapa yang rusak.

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang masalah tersebut dalam hal ini peneliti ingin meneliti salah satu bagian dari organisasi perangkat daerah yaitu

pemerintah kecamatan (camat dan beberapa aparatur pemeritah kecamatan) dalam melaksanakan pelayanan. Disini penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas aparatur kecamatan dalam pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh efektivitas dari kinerja aparatur kecamatan terhadap pelayanan masyarakat dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul: “Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan diatas dan juga didasari dengan penjelasan penulis, maka rumusan masalah yang menjadi kajian dasar dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah dan apa faktor penghambat dalam Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Untuk mengetahui apa faktor penghambat dalam Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.

2. Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka kegunaan penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, kegunaan penelitian ini yaitu dapat menambah dan memberikan wawasan dan pengetahuan serta menganalisis kajian-kajian baru untuk wahana bidang keilmuan khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
- b. Bagi pihak yang terkait, khususnya bagi masyarakat umum maupun pemerintah. Penelitian ini juga dibuat sebagai sumbangsih penulis untuk referensi kepada Pemerintah Kecamatan untuk sumbang dan saran dalam upaya efektivitas kinerja aparatur kecamatan terhadap pelayanan masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau.
- c. Untuk Universitas, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi apabila ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai materi pembahasan, khususnya bagi penelitian ini.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan dan Pemerintahan

Sebelum melangkah lebih jauh dalam penulisan ini, penulis mencoba mengajak melihat definisi pemerintahan yang dipandang sebagai ilmu pengetahuan. Memandang dari sudut ilmu pemerintahan, Syafei (2004:18) menjelaskan pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pengurusan (*Eksekutive*), pengaturan (*Legislative*), kepemimpinan, dan koordinasi pemerintah (baik pusat dengan daerah maupun antara rakyat dengan yang diperintah). Konsep ilmu pemerintahan dalam H.A Braasz dalam Syafiie (2004:21) mengatakan bahwa maksudnya ilmu pemerintahan dapat dikatakan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan, baik secara kedalam (eksternal) maupun keluar (internal) terhadap warganya.

Pandangan Braasz letaknya pada fokus atau sasaran ilmu pemerintahan adalah susunan dan fungsi pemerintahan umum dalam menyelenggarakan kegiatan, urusan dan aktivitas bagi kepentingan pelayanan pada warganya. Dalam konsep tersebut, Braasz memasukkan dua (2) pendekatan dalam merumuskan definisinya. *Pertama*, pendekatan fungsional yang mempelajari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pemerintahan; *Kedua*, pendekatan struktural yang mempelajari lembaga-lembaga dan orang-orang yang melaksanakannya kegiatan pemerintahan tersebut.

Menurut Ndraha (2005:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Sementara itu, Afan Gaffar dari Universitas Gadjah Mada dalam “Program Pasca Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Institut Ilmu Pemerintahan,” makalah pada *Seminar Pengembangan Ilmu Pemerintahan* yang diselenggarakan oleh Institut Ilmu Pemerintahan pada tanggal 25 Juli 1995 mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari proses politik (alokasi otoritatif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara. Sebelumnya Soewargono Prawirihardjo dari Institut Ilmu Pemerintahan, melalui tulisan “Ilmu Pemerintahan, Ilmu-Ilmu Pemerintahan, dan Ilmu Pemerintahan Terapan,” dalam *Laporan Seminar Nasional Posisi Ilmu Pemerintahan dalam Sistem Pendidikan dan Peranannya dalam Pembangunan Nasional* yang diselenggarakan oleh Institut Ilmu Pemerintahan pada tanggal 21 dan 22 Oktober 1991, mengutip U. Rosenthal yang berpendapat bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang secara otonom mempelajari bekerjanya struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum, baik internal maupun eksternal (Ndraha, 2010:16).

Ilmu pemerintahan mempelajari pemerintahan dari dua sudut, pertama dari sudut bagaimana seharusnya (“sehingga dapat diterima oleh yang bersangkutan pada saat dibutuhkan”, jadi normatif, ideal, *das sollen*), dan kedua dari sudut bagaimana senyatanya (“pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan”, apakah ia menerima pelayanan yang diharapkan atau tidak, jadi empirik, *de sein*).

Berdasarkan definisi itu dapat dikonstruksikan ruang lingkup pemerintahan. Ruang lingkup pemerintahan itu adalah sebagai berikut:

1. Yang-diperintah.
2. Tuntutan yang-diperintah (jasa-publik dan layanan-civil).
3. Pemerintah.
4. Kewenangan, kewajiban, dan tanggung jawab pemerintah.
5. Hubungan pemerintahan.
6. Pemerintah yang bagaimana yang dianggap mampu menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
7. Bagaimana membentuk pemerintah yang demikian itu.
8. Bagaimana pemerintah menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
9. Bagaimana kinerja pemerintah sesuai dengan tuntutan yang diperintah dan perubahan zaman.

Ilmu pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberikan kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi atas pergaulan masyarakat (baik antara individu dengan individu, antara individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta, maupun pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis (Nurcholis, 2005:112).

Selain itu Hamadi juga menerangkan ilmu pemerintahan mempunyai objek material dan objek formil ilmu pemerintahan dengan sub-subnya. Hubungan

antara pusat dengan daerah, hubungan antara yang diperintah dengan yang memerintah, hubungan antara lembaga dengan departemen. Termasuk pembahasan output pemerintah sebagai fungsi, sistem, aktivitas, kegiatan, gejala, perbuatan serta peristiwa elit pemerintahan yang berkuasa.

Bevir dalam Sadu Wasistiono (2014:87) menyebutkan bahwa *“The term government comes from the Greek word “kubernan”, which means steering a ship.* Memposisikan pemerintahan ibarat kemudi kapal (Istilah Yunani: Kuberan), mendorong Bevir membagi pengertian pemerintahan kedalam dua pengertian yakni dalam arti sempit sebagai sebuah institut (*government as an institution*), sedangkan dalam arti luas pemerintah diartikan sebagai sebuah proses (*government as a process*). Dalam konteks bahasa Indonesia, dibedakan antara **Pemerintahan** diartikan sebagai sebuah proses atau aktivitas memerintah.

Masih merujuk tulisan yang dihimpun oleh Bevir, dia menyebutkan bahwa: *“In a strict sense, the government (usually with the article) refers to the authoritative expression of the state and describe the group of person than has authority in a given unit at a certain time”.* Jadi dalam arti sempit, kata pemerintahan merujuk pada **kewenangan negara** dan diarahkan pada sekelompok orang yang memiliki kewenangan pada unit tertentu. Pemerintah memang selalu dikaitkan dengan kewenangan (*authority*), sedangkan politik berkaitan dengan kekuasaan (*power*), sebab kewenangan adalah kekuasaan yang sah (*legitimate power*), yang biasanya didasarkan atas hukum.

Pada bagian lainnya, Bevir juga menjelaskan pemerintahan dalam arti luas sebagai berikut: *“In a broader sense, government (usually without the article) is*

the way of governing a given entity at a certain time. Government is an abstract term referring to the method, rang, purpose, and degree of control of society by state". Jadi dalam arti luas, pemerintah adalah cara untuk memerintah entitas tertentu pada saat tertentu pula. Kata pemerintah merujuk pada metode tertentu, tujuan, dan tingkatan pengendalian masyarakat oleh negara.

Pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang-diperintah akan jasa-publik dan layanan civil. Tuntutan yang-diperintah berdasarkan berbagai posisi yang dipegang, misalnya sebagai *sovereign*, sebagai pelanggan, konsumen, yang-tidak-berdaya, dan sebagainya.

Menurut Ndraha (2010:6) Pemerintah adalah gejala sosial, artinya didalam hubungan antara anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat didalam sebuah masyarakat. Disana seseorang atau suatu kelompok (sebut saja X) dalam proses atau interaksi sosial terlihat dominan terhadap orang atau kelompok lain (sebut saja Y).

Ryaas Rasyid (1995) mengatakan bahwa "Pemerintahan mengandung makna mengatur, mengurus, dan memerintah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan bagi kepentingan rakyat. Pemerintah pada prinsipnya mengandung makna penyelenggaraan urusan pemerintahan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dapat bersumber pada pemerintahan demokratis, pemerintahan otoriter, pemerintahan sentralistis dan pemerintahan desentralistis, pemerintahan diktator, pemerintahan monarkhi, dan lain sebagainya. Selain itu, Rasyid

(2000:13) menjelaskan Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara, dan yang menjalankan pemerintahan. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan yaitu:

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

Menurut Drs. Soemandar (1985:30-31), sebagai bada yang penting (*the important body*) dalam rangka pemerintahannya, pemerintah mesti memperhatikan pula ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi, peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

Selain itu, dapat juga diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintahan adalah sebagaimana melaksanakan pengurusan dan pengaturan, baik ditingkat pusat maupun daerah sampai ke desa dan kelurahan dalam berbagai peristiwa dan segala pemerintahan secara baik dan besar (Syafie, 1998:53).

Fungsi pemerintahan secara umum (Musaneff, 1992:22) adalah:

1. Menerapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintahan.
2. Membangun, dan
3. Membina masyarakat.

Selanjutnya C.F Strong dan Syafie (2005:22) mengemukakan maksudnya pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, ke dalam dan keluar. Oleh karena itu, pertama harus mempunyai kekuatan militer, atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang. Yang kedua, harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang. Yang ketiga, harus mempunyai kekuatan financial atau kekuatan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam penyelenggaraan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan negara.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Sebagai pelaksanaan Pasal 18 UUD 1945 dibidang Ketatanegaraan Pemerintah Republik Indonesia melaksanakan pembagian daerah-daerah dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang Pemerintah Daerah.

Perubahan Ke-4 UUD 1945 menyatakan jelas mengenai bentuk dan susunan Pemerintah Daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia pasal 18 ayat (1) berbunyi:

“Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, dan daerah provinsi itu dibagi atas daerah kabupaten dan kota, yang tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang”.

Definisi pemerintah daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah terdapat pada pasal 1 ayat (2) yang menjelaskan bahwa, “Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan oleh pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantu dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Melihat definisi pemerintahan daerah seperti yang telah dikemukakan diatas, maka yang dimaksud pemerintahan daerah disini adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dimana unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan Perangkat Daerah (Kecamatan). Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Otonomi daerah harus didefinisikan sebagai otonomi bagi rakyat Daerah dan bukan otonom “daerah” dalam pengertian suatu wilayah atau teritorial tertentu ditingkat lokal. Kalaupun implementasi Otonomi Daerah diarahkan

sebagai membesarnya kewenangan daerah, maka kewenangan itu harus dikelola secara adil, jujur dan demokratis. Dalam hubungan itu, Kepala Daerah harus mampu mengelola kewenangan yang diterima secara efektif dan efisien demi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat Daerah. Cara pandang yang demikian inilah yang tepat untuk menjelaskan hubungan antara Kepala Daerah dengan otonomi daerah.

Dalam konteks pelaksanaan Otonomi Daerah, seorang Kepala Daerah dalam implementasi pola kepemimpinannya seharusnya tidak hanya berorientasi pada tuntutan untuk memperoleh kewenangan yang sebesar-besarnya, tanpa menghiraukan makna Otonomi Daerah itu sendiri yang lahir dari suatu kebutuhan akan efisiensi dan efektivitas manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, kewenangan pemerintah daerah meliputi:

1. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dengan sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Daerah melaksanakan urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasarkan atas asas tugas pembantuan.

3. Pemerintah daerah dalam melakukan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan Presiden dan pelaksanaannya dilimpahkan kepada Gubernur dan bupati atau Walikota, dibiayai oleh APBN.

Dalam penyelenggaraan urusan pemeritahan, khususnya pemerintahan daerah sangat berkaitan erat dengan beberapa asas pemerintahan suatu negara yaitu asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

1. Asas Desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi.
2. Asas Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat kepada guubernur sebagai wakil pemerintah pusat, kepada instansi vertikal diwilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/walikota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum.
3. Tugas Pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat atau dari pemerintah daerah provinsi kepada daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi.

Pemerintahan daerah sebagai rangka menjalankan asas desentralisasi, dekosentrasi dan tugas pembantuan tersebut menjalankan urusan pemerintahan konkruen berbeda dengan pemerintah pusat yang bersifat absolut. Urusan pemerintahan konkruen tersebut dibagi antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota. Pembagian urusan tersebut

didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas serta kepentingan strategis nasional. Selanjutnya urusan pemerintahan konkrue terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan.

3. Konsep Kecamatan

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 221 dikatakan bahwa, "Daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan". Kecamatan dipimpin oleh seorang Kepala Kecamatan yang disebut Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/ wali kota melalui Sekretaris Daerah. Camat dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan.

Pasal 226 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Menyebutkan bahwa Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Atas dasar tersebut, kecamatan tetap berposisi sebagai ujung tombak pelayanan serta barameter kinerja penyelenggaraa pelayanan publik di setiap Kabupaten. Peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*) di daerah, agar seluruh kecamatan di Indonesia benar-benar menjadi agen penyelenggara pelayanan prima bagi masyarakat.

Tugas camat terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 pasal 10, yaitu:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum.

- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada.
- e. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum.
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan.
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau Kelurahan.
- h. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada dikecamatan.
- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menjalankan pemerintahannya, camat juga menjalankan asas otonomi daerah dimana camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota, dan untuk melaksanakan tugas pembantuan. Sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang dilimpahkan kepada kecamatan tersebut terdiri atas pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk pelaksanaan tugas pembantu dilaksanakan oleh camat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

4. Konsep Manajemen Pemerintahan

Istilah manajemen (*management*) telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, administrasi dan sebagainya. Masing-masing pihak dalam memberikan istilah diwarnai oleh latar belakang pekerjaan mereka. Meskipun pada kenyataannya bahwa istilah tersebut memiliki perbedaan makna.

Sebagai bahan perbandingan studi lebih lanjut, berikut ini disajikan pendapat para ahli mengenai batasan manajemen yang amat berbeda (Siswanto, 2016:1).

1. John D. Millett membatasi manajemen *is the process of directing and facilitating the work of people organized in formal groups to achieve a disired goal* (adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan (Siswanto, 1987:4).

Millet lebih menekankan bahwa manajemen sebagai suatu proses, yaitu suatu rangkaian aktivitas yang satu sama lain saling berurutan.

- 1) Proses pengarahan (*process of directing*), yaitu suatu rangkaian kegiatan untuk memberikan petunjuk atau instruksi dari seorang atasan kepada bawahan atau kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal dan untuk pencapaian tujuan.
- 2) Proses pemberian fasilitas kerja (*process of facilitating the work*), yaitu rangkaian kegiatan untuk memberikan sarana dan prasarana serta jasa yang

memudahkan pelaksanaan pekerjaan dari seorang atasan kepada bawahan atau kepada orang yang terorganisasi dalam kelompok formal dalam pencapaian suatu tujuan.

2. James A.F Stoner dan Charles Wankel (1986:4) memberikan batasan manajemen sebagai berikut. *Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling the efforts of organization members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals* (manajemen adalah proses perencanaan, pengkoordinasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi. Menurut Stoner dan Wankel bahwa *proses* adalah cara sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan. Dalam batasan manajemen diatas prosesnya meliputi
 - 1) Perencanaan, yaitu menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan.
 - 2) Pengorganisasian, yaitu mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya yang dibutuhkan.
 - 3) Kepemimpinan, yaitu mengupayakan agar bawahan bekerja sebaik mungkin.
 - 4) Pengendalian, yaitu memastikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan jika tidak tercapai dilakkukan tindakan perbaikan.
3. Paul Hersey Da Kenneth H. Blanchard (1980:3), memberikan batasan manajemen *as working with and through individuals and grpups to*

accomplish organizational goals (sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi). Hersey dan Blanchard lebih menekankan bahwa definisi tersebut tidaklah dimaksudkan hanya untuk satu jenis organisasi saja, tetapi dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi tempat individu dan kelompok tersebut menggabungkan diri untuk mewujudkan tujuan bersama.

Menurut Ermaya Suradinata (Nawawi, 2013:14) manajemen adalah kemampuan yang berhubungan dengan usaha untuk mencapai tujuan tertentu dengan jalan menggunakan manusia dan berbagai sumber yang tersedia dalam organisasi dengan cara seefisien mungkin. Menurut George R. Terry dalam bukunya yang berjudul *principle of management* dijelaskan empat fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling*, yang biasa disingkat POAC. Masing-masing fungsi saling berkaitan dan membentuk suatu sistem dimana masing-masing unsurnya tidak boleh terlepas satu sama lainnya. Hal itu artinya, dalam praktik atau proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan masing-masing unit kerja, kantor, atau organisasi adalah satu kesatuan sistem. Masing-masing sistem itu sulit untuk memisahkan diri.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan cakupan pencapaiannya. Batasan lain tentang perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta serta membuat dan menggunakan dugaan mengenai masa yang akan datang, menggambarkan dan

merumuskan aktivitas yang diusulkan dan dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan (Terry, 1975:140-142).

b. *Pegorganisasian (Organizing)*

Pengorganisasian adalah pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kesatuan pekerjaan, penetapan hubungan antar pekerja yang efektif diantara mereka, dan pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja secara efisien. Maksudnya dalam pengorganisasian nantinya akan dibenutuk suatu struktur organisasi dan pada pengorganisasian ini nantinya akan menyangkut tanggung jawab mereka.

c. *Pelaksanaan (Actuating)*

Actuating ini nantinya akan menyangkut tentang fungsi kepemimpinan, fungsi komunikasi dan fungsi motivasi. Dalam upaya ini nantinya akan terbentuk upaya untuk menggerakkan, dan mengarahkan tenaga kerja sehingga tenaga kerja nantinya akan terdorong untuk melakukan pekerjaan yang baik.

d. *Pengawasan (Controlling)*

Pengawasan berfungsi untuk mengukur produktivitas dari tahap satu sampai tahap ketiga. Semua tahapan dan fungsi manajemen yang dilakukan tidak akan efektif apabila tidak dilakukan pengendalian atau pengawasan. Selain itu pula untuk mengukur efektivitas kerja, dan pengendalian yang mengandung aspek mengukur jalannya suatu penegakkan, mengamati, memperbaiki agar

tujuan yang akan dicapai mendapat respon yang baik, sehingga perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan dapat berjalan dengan baik.

Manajemen mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (*intangible*), karena tidak dapat terlihat, namun dapat dirasakan hasilnya, yaitu terwujudnya output kegiatan yang optimal, terdapat kepuasan pribadi, produk dan servisnya lebih baik, serta sampai kesasaran. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, yang dilakukan oleh individu-individu yang memberikan upaya-upaya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Upaya dan tindakan yang dimaksud meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan tentang cara melaksanakannya, memahami bagaimana harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang dilakukan. Selanjutnya perlu menetapkan serta memelihara suatu kondisi dan situasi lingkungan yang memberikan responsi ekonomis, psikologis, sosial, politis dan sumbangan-sumbangan teknis serta pengendaliannya (Terry, 2009).

Adapun sarana untuk mencapai tujuan manajemen itu setidaknya ada enam. Keenam sarana itu sering disingkat dengan enam (6) M yaitu *Manusia*, *Money* atau uang, *Material* atau bahan-bahan, *Methods* atau cara pelaksanaan, *Machine* atau mesin, dan *Market* atau pasar. Kesemuanya itu dalam penerapan fungsi-fungsi manajemen disebut sebagai sumber daya yang keberadaannya sangat krusial bagi tercapainya tujuan manajemen.

Manajemen menjadi suatu hal yang sangat penting karena menurut Hasibuan (2008), pada dasarnya manusia mempunyai keterbatasan fisik, pengetahuan, waktu, perhatian dan lain sebagainya. Sehingga untuk memenuhi

kebutuhan manusia memerlukan pembagian pekerjaan, tugas dan tanggung jawab sehingga terbentuklah kerjasama dalam suatu organisasi, supaya pekerjaan berat dan sulit dapat terselesaikan dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Semakin pentingnya penerapan manajemen yang modern, menurut Istianto (2011) dengan perkembangan dunia yang mengglobal dan semakin meningkatnya kualitas pendidikan masyarakat, serta semakin terbukanya akses informasi seluas-luasnya, menimbulkan tuntutan yang meningkat terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, sebagai pengelola pelayanan publik, maka pemerinthan perlu menerapkan manajemen yang baik. Salah satu indikasi manajemen yang baik adalah diterapkannya perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) yang baik yang diterapkan dalam manajemen modern.

Ermaya Suradinata mendefinisikan manajemen pemerintahan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan negara dengan menggunakan berbagai sumber yang dikuasai oleh negara. Inti manajemen pemerinthan, dimana terkait erat apa yang kita kenal dengan fungsi kepamongrajaan. Sementara itu sodang P. Siagian (1989) mendefinisikan manajemen pemerintahan adalah manajemen yang ditetapkan dilingkungan aparatur pemerintahan atau aparatur negara, tidak saja diartikan sebagai aparatur dari badan eksekutif, akan tetapi juga eksekutif dari badan legislatif dan yudikatif, serta baik yang berada pada tingkat pusat maupun yang berada pada tingkat daerah (Nawawi, 2013:21).

Otto, Hyde dan Shafritz (Wasistiono, 2004) mengemukakan bahwa pengertian manajemen pemerintahan adalah bagian utama dari bidang kegiatann

administrasi negara yang sangat luas. Manajemen pemerintahan berkaitan dengan fungsi-fungsi dan proses-proses manajemen pada bagian diseluruh tingkat pemerintahan sebagai sektor nirlaba.

Manajemen pemerintahan diartikan bagaimana secara organisasional untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Dengan demikian manajemen pemerintahan lebih berfokus pada alat-alat manajerial, teknis pengetahuan dan keterampilan yang dapat digunakan untuk mengubah ide-ide dan kebijakan menjadi program tindakan.

Seperti sistem manajemen pada umumnya, manajemen pemerintahan juga menganut prinsip-prinsip umum dari manajemen. Misalnya prinsip efektivitas, efisiensi dan inovasi dalam proses menghimpun dan menggerakkan orang-orang, memperoleh dan menggunakan uang, serta mengadakan, menggunakan, dan memelihara peralatan dan masih banyak lagi yang harus dijalankan dalam proses pemerintahan itu. Semua proses pemerintahan itu dijalankan dengan senantiasa menggunakan sejumlah prinsip-prinsip dasar dan teknik-teknik manajemen sebagai dasar acuannya. Dan lagi-lagi semua itu ujungnya adalah tercapainya tujuan organisasi, dalam hal ini adalah tujuan pemerintahan.

Berbeda dengan fungsi manajemen pada umumnya, manajemen pemerintahan mempunyai karakteristik sendiri. Menurut Ndraha (2015:160) ruang lingkup manajemen pemerintahan terlihat melalui fungsi-fungsi manajemen:

- a. Perencanaan pemerintahan
- b. Pengorganisasian sumber-sumber pemerintahan
- c. Penggunaan sumber-sumber pemerintahan

d. Kontrol pemerintahan

Fungsi yang berjalan merupakan proses. Setiap proses fungsi meliputi *Input* (IP), *throughput* (TP), dan *Output* (OP). Penggunaan output menimbulkan outcome (OC). Setiap proses merupakan evaluasi dari pelanggan atau konsumen atau masyarakat.

5. Konsep Efektivitas

Dari segi bahasa, kata efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti: membawa hasil, mulai berlaku, ada pengaruh, akibat, efeknya. Sedangkan efektivitas atau keefektivan menurut kamus yang sama, memiliki arti keberhasilan, keadaan berpengaruh, kemandirian/kemujaraban. Terkait dengan penelitian ini, arti efektif atau efektivitas yang relevan adalah tentang “keberhasilan”. Secara demikian, dari segi kebahasaan dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tentang keberhasilan dari suatu pihak ataupun suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas sering digunakan sebagai konsep efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. *Organizational effectiveness* (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Robbins (1990:49) dalam Chairumam (2002:10) mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai suatu tingkat untuk dapat merealisasikan tujuannya. Sedangkan menurut Handoko dalam Zuliati (2005:26) Efektivitas kerja terdiri dari

kata efektivitas dan kerja. Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Efektivitas adalah sarana dan prasarana yang harus dipenuhi untuk pencapaian sesuatu hal. Efektivitas merupakan rangkaian input, proses dan output dalam memandang suatu hal tertentu. Efektivitas merupakan tolak ukur keberhasilan dari tujuan yang hendak dicapai. Efektivitas dinilai menurut ukuran beberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai (Menurut Steers, 1985:6). Dibuku lain, Richard M. Steers (dalam Halim, 2001:158) mengatakan bahwa efektivitas harus dinilai atas tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan atas konsep tujuan yang maksimum. Indikator pengukuran dari Ducas yang dikutip Richard M Steers dalam bukunya “Efektivitas organisasi” (1985:53) mengatakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan. Baik dalam arti pentahapann pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodesasinya.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu, digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana dan prasarana, dan pengisian tenaga kerja.

Sedangkan menurut Mahmudi (2005:92) mengatakan efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input atau efisien dan output atau proses, maka efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil). Suatu organisasi, program atau kegiatan dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan, atau dikatakan *Spending Wisely*.

Oleh sebab itu, variabel yang berpengaruh bagi efektivitas organisasi menurut Steers dkk (Purwanto, 2012:134) adalah:

1. Karakteristik organisasi (seperti struktur, teknologi).
2. Karakteristik lingkungan (seperti ekonomi, sosial, dan peraturan pemerintah).
3. Karakteristik pegawai (seperti prestasi kerja).
4. Kebijakan dan praktik manajerial.

Menurut James L.Gibson dkk (Pasalong, 2007:4), mengatakan efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Mengacu pada teori Gibson (1987:25) mengenai keefektivan, dikatakan bahwa keefektivan adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Sejalan dengan

itu, menurut Tjokromidjojo (dalam Pasolong, 2007:4) mengatakan bahwa efektivitas, agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Dalam hal ini Gibson dkk (2011:15) mengemukakan tiga cara pandang tentang keberadaan efektivitas.

1. Efektivitas individu. Yang pada kinerja pegawai atau anggota tertentu dari organisasi dalam mengerjakan tugas.
2. Efektivitas kelompok. Kenyataannya individu jarang bekerja sendiri, hingga akhirnya bekerjasama dalam kelompok. Efektivitas kelompok adalah kontribusi dari semua individu anggota kelompok.
3. Efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi terbentuk dari efektivitas individu dan kelompok. Akan tetapi lebih dari itu, melalui efek sinergis, organisasi dapat memperoleh efektivitas yang lebih tinggi lagi daripada penjumlahan efektivitas dari bagian pembentuknya tersebut.

Untuk melihat keefektivan tersebut, Gibson dkk (1989: 34) (Sanjani, 2016) menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kualitas
3. Efisiensi
4. Fleksibilitas
5. Kepuasan
6. Keunggulan
7. Pengembangan

Sedangkan menurut Pasolong (2007:4), mengatakan efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat dengan demikian efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Dengan demikian efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain bahwa sasaran telah tercapai karena adanya suatu proses kegiatan. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran berikut adanya proses kegiatan.

The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998:147) mengemukakan definisi bahwa “efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki”. Lebih lanjut, Hari Lubis dan Mastani Huseini (1987:55) menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Efektivitas berpangkal pada dua hal, yang pertama yaitu adanya manusia sebagai konstituen organisasi. Kedua, yaitu adanya pendesainan terhadap organisasi tersebut sehingga mampu mempertemukan kepentingan individu dan organisasi. Itu semua akan berkonsekuen pada kinerja organisasi (Purwanto, 2012:131).

Menurut Sondang P. Siagian (2002) memberikan definisi sebagai berikut: efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Siagian (2011:77) juga menjelaskan kriteria suatu tujuan dicapai secara efektif atau tidak efektif dilihat dengan ukuran:

1. kejelasan tujuan yang hendak diapai, hal ini dimaksudkan agar karyawan atau aparatur dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai

sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan.
4. Perencanaan yang matang, , pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat/
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan disediakan organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Kemudian tentang pengukuran efektivitas menurut Mahmudi (2005:92) yang melakukan pendekatan terhadap efektivitas dalam bentuk persamaan berikut:

Gambar II.1 Persamaan Efektivitas

$$Efektivitas = \frac{Outcome}{Output}$$

Sumber: Mahmudi (2005: 92)

Persamaan tersebut menyatakan bahwa efektivitas semakin baik jikakemanfaatan (*Outcome*) dari suatu upaya dapat melampaui produktivitas hasil

(*Output*) dari upaya tersebut. Keritik atau kesulitan terhadap pendekatan ini adalah bahwa upaya pengukuran efektivitas adalah bahwa pengukuran efektivitas dapat terkendala jika output bersifat nonkuantitatif dan tak wujud (*ontangible*). Kesulitan lainnya adalah kemanfaatan (*outcome*) yang berhasil diwujudkan biasanya tidak dapat diketahui dalam jangka pendek. Untuk mengetahui kemanfaatan yang berhasil diwujudkan, diperlukan waktu yang panjang. Karena itu, pengukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan mutu) dan dalam bentuk pernyataan (*Judgement*) saja. Artinya, apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

Kemudian Sharma (dalam Tangkilisan, 2005:64) menyodorkan ukuran atau kriteria efektivitas organisasi berupa:

1. Produktivitas organisasi (*output*).
2. Adaptabilitas terhadap perubahan-perubahan internal dan eksternal organisasi.
3. Tidak adanya ketegangan didalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik antar bagian-bagian organisasi.

Dilain literatur, Purwanto (2012:138) mengemukakan adanya tiga pendekatan dalam menentukan dan menilai efektivitas, yaitu:

1. Pendekatan pencapaian tujuan

Pendekatan ini menyatakan bahwa efektivitas organisasi ditentukan oleh keberhasilannya dalam mencapai tujuan. Umumnya tujuan organisasi dinyatakan sebagai tingkat pencapaian laba, kemenangan dalam persaingan,

kesembuhan pasien, kepuasan rakyat akan pelayanan publik, ataupun keterjangkauannya harga bahan pokok.

2. Pendekatan sistem

Kebalikan dari pendekatan pencapaian tujuan adalah pendekatan sistem. Jika pendekatan pencapaian tujuan mengabaikan cara pencapaian tujuan, maka pendekatan sistem justru mengukur cara pencapaian tujuan. Dalam pendekatan sistem, organisasi dianggap sebagai pemroses *input* untuk menghasilkan *ouput*. Fokus pendekatan sistem adalah pada cara organisasi memperoleh *input*, cara memproses *input*, cara menyalirkan *ouput*, dan cara organisasi menjaga stabilitas dan keseimbangannya. Dalam pendekatan ini, efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kondisi hubungan antara unsur-unsur didalam organisasi itu sendiri dan hubungan antara unsur intra organisasi dan unsur ekstra organisasi.

3. Pendekatan konstituensi strategis

Pendekatan ini berkesamaan dengan pendekatan sistem dalam memandang bahwa organisasi hidup disuatu lingkungan sehingga hubungan baik dengan lingkungan akan mempengaruhi organisasi. Perbedaannya adalah bahwa pendekatan konstituen strategis memandang ligkungannya secara selektif. Artinya tidak semua komponen itu berpengaruh terhadap organisasi. Penganut pendekatan ini akan menyeleksi hingga menghasilkan pemeringkata konstituensi, dimana yang teratas adalah yang strategis. Menurut pendekatan ini, organisasi diasumsikan sebagai arena para konstituen yang majemuk dalam memenuhi kepentingannya. Karena itu, penilaian konstituen terhadap

perencanaan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai organisasi akan berbeda-beda, sesuai cara pandang atau kepentingan masing-masing.

Selanjutnya menurut Wisnu dan Nurhasanah (2005:26) dikatakan bahwa suatu organisasi efektif jika mengamankan skill dan sumber daya langka dari luar, secara kreatif mengkoordinasikan sumber daya dengan skill karyawan untuk menemukan produk dan berselaras dengan perubahan kebutuhan konsumen (pendekatan system-sistem internal), dan secara efisien mengubah skill dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis).

6. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan menurut para pakar sangatlah berbeda-beda salah satunya adalah menurut Moenir (2005:16) yang menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, produser, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Laksana (1994:79) menyatakan bahwa Pelayanan berasal dari kata layan yang artinya menolong, membantu, melayani. Selanjutnya menurut Suparlan (1990:102) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Sebagaimana dikemukakan oleh Giroonroos dan Hastono (2008:7) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan. Seiring dengan hal itu, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Menurut Tjiptono (Andi Offset, 2008) kualitas pelayanan terdiri dari 5 definisi utama, yaitu:

- a. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. *Reliabelitas* atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya atau dapat dikatakan sebagai kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness* atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus yang bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan beruaya memahami keinginan pelanggan atau dapat dikatakan sebagai sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan.

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan berupa penyediaan barang dan jasa yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Kurniawan (2005:6) berpendapat 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. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan publik pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok (organisasi), yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan serta dilakukan secara menyeluruh.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Dalam undang-undang ini pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi 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. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi.

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat,

laut dan udara, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan izin mensirikan bangunan, pelayanan administrasi kependudukan (kartu tanda penduduk, akte kelahiran, dan akte kematian).

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yang pertama yaitu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, yang kedua yaitu penerima layanan (pelanggan) yang dimaksud penerima layanan disini adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga yaitu kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan tersebut (perasaan pelanggan).

Salah satu pelayanan publik nasional yang didelegasikan oleh Bupati salah satunya yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) didefinisikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan, yang proses pengolahannya mulai dari permohonan atau rekomendasi sampai penertiban dokumen yang dilakukan dalam satu meja atau dalam loket pelayanan. Ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi pelayanan perizinan misalnya perizinan mengenai usaha dan perizinan mendirikan

bangunan serta pelayanan non perizinan misalnya pembuatan rekomendasi perpanjangan Kartu Keluarga, rekomendasi surat pindah, pengajuan tanah waqaf, dan registrasi keterangan ahli waris.

Menurut Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, dilaksanakan mulai dari permohonan dokumen hingga ketahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas loket pelayanan di Kecamatan tersebut.

7. Konsep Kinerja

Amstrong dan Baron sebagaimana yang telah dikutip oleh Wibowo mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kemampuan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan prilakunya dalam menjalankan kinerja. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang telah dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Kata kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang dalam bahasa inggris adalah *Performance*, yang sering disebut performa (Wirawan,

2009). Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dilakukan ataupun dilaksanakan oleh pegawai sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan suatu organisasi.

Bernardin dan Russel (Ruky, 2002:15) memberikan pengertian kinerja sebagai berikut: *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”*. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu. Berdasarkan teori tentang kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan unruk mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Mahsun (2006:25) mengemukakan bahwa kinerja (*performance*) sebagai suatu gambaran mengenai tingkat pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi planning suatu organisasi. Mangkunegara (2009:67) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sedarmayanti adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

- a. Sikap mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja).

- b. Pendidikan.
- c. Keterampilan.
- d. Manajemen kepemimpinan.
- e. Tingkat penghasilan.
- f. Gaji dan kesehatan.
- g. Jaminan sosial.
- h. Iklim kerja.
- i. Sarana dan prasarana.
- j. Teknologi.
- k. Kesempatan berprestasi.

Pendapat Sedarmayanti diatas merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, jika faktor-faktor tersebut mempengaruhi kinerja pegawai kearah yang positif, maka tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya bisa dicapai dan efektif dan efisien. Namun jika faktor-faktor tersebut tidak menuju kearah positif, maka tjuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Fortwengler sebagaimana yang dikutip oleh Sinambella, mengemukakan bahwa sasaran kinerja mencakup: perbaikan kinerja, pengembangan pegawai, kepuasan pegawai, keputusan kompensasi, dan keterampilan berkomunikasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu pernyataan secara spesifik yang menjelaskan hasil yan harus dicapai, kapan dan oleh siapa sasaran yang ingin dicapai tersebut diselesaikan sifatnya dapat dihitung, prestasi yang dapat diamati dan dapat diukur.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Fenomena	Teori	Metode	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Andika sagita Putra (2015) EJurnal Ilmu Pemerintahan. Volume 3, Nomor 4, Tahun 2015	Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung	Efektivitas kerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan masyarakat di kantor kecamatan Betayau belum efektif karena kedisiplinan kerja pegawai, kemampuan kerja, baik kemampuan intelektual yang menunjang dari masing-masing belum maksimal	Mahmudi (2005: 92) tentang konsep efektivitas	Deskriptif Kualitatif	Penelitian Andika difokuskan pada tingkat kepuasan dan pelayanan pegawai negeri sipil dan faktor penghambat serta pendukung efektivitas kerja pegawai negeri sipil. Sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada keefektivan pelayanan publik
Yesi Nur Agustina, Yaqub Yikusin, dan Roni Pindahanto Widodo. Jurnal Respon Publik Volume 14, Nomor	Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Adminidtrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Bilong, Kabupaten Ponorogo).	Daya tanggap petugas dan pegawai masih kurang gesit, keterbatasan jumlah komputer dan printer serta sarana dan	Hari Lubis dan Martani Huseini (1987: 55) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi.	Deskriptif Kualitatif	Penelitian Yesi dkk difokuskan pada efektivitas pada pelayanan kependudukan, sedangkan penelitian ini pada keefektivan.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5, Tahun 2020.		prasarana lain menyebabkan pelayanan kurang maksimal.			pelayanan pembuatan surat rekomendasi dari kecamatan
Zeki Syahroni Jon Putra. Tahun 2019	Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.	Struktur organisasinya sudah ada pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada masing-masing unit kerja, kemampuan aparat yang dilatarbelakangi oleh pendidikan SMA perlu diikutsertakan dalam pelatihan kepegawain agar kinerja lebih baik lagi	Ratminnto dan Winarsih (2016: 25).	Deskriptif kuantitatif	Penelitian Zeki Syahroni Jon Putra menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan lebih memfokuskan kepada administrasi kependudukan di kantor unit pelaksanaan teknis di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, sedangkan penelitian menggunakan metode penelitian ini deskriptif kualitatif dan fokus penelitian berbeda
Muh. Subair. Tahun	Efektivitas Kinerja Pegawai	Masih adanya beberapa	Sedarmayanti (2017)	Deskriptif Kuantitatif	Penelitian Muh. Subair mengukur

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2019.	Pada Kantor Kecamatan Cempaka Kabupaten Pinrang.	pegawai yang kualitas kerjanya menurun padahal pemberian pendidikan tetap didapatkan.	indikator dari faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai.		Efektivitas kinerja dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian saya menggunakan pendekatan kualitatif.

Sumber: Penelitian-Penelitian Terdahulu

1. Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Betayau Kabupaten Tana Tidung

Hasil penelitian pertama menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Betayau masih belum efektif seperti yang diharapkan atau diinginkan masyarakat karena aparatur sipil negara belum bisa menunjukkan hasil kerja yang maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan kedisiplinan kerja pegawai, kemampuan kerja, baik itu kemampuan intelektual yang menunjang dari masing-masing pegawai meskipun masih ada sebagian kecil pegawai yang maksimal dalam bekerja.

2. Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Bilong, Kabupaten Ponorogo).

Hasil dari penelitian kedua, untuk efektivitas kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari efisiensi dalam pelayanan sudah cukup

efisien akan tetapi perlu adanya peningkatan supaya masyarakat lebih puas. Daya tanggap dari petugas dan pegawainya masih kurang maksimal. Dalam penyediaan sarana dan prasarana masih minimnya jumlah komputer dan printer serta belum tersedianya pamflet dan genset. Semangat kerja pegawai yang tinggi serta loyalitas yang loyal dalam bekerja. Hubungan antara pimpinan dan bawahan sudah cukup baik dalam bekerjasama melayani penduduknya.

3. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.

Penelitian ketiga yang berjudul Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan didapatkan hasil yaitu pada Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kecamatan tampan telah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan KTP sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi pegawai.

4. Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cempaka Kabupaten Pinrang.

Dan hasil dari penelitian terdahulu yang terakhir menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Cempaka Kabupaten Pinrang dikategorikan baik dengan presentase 75,5 persen. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator efektivitas kinerja pegawai diantaranya sikap dan mental dinyatakan baik dengan presentase 79,4 persen, pendidikan dinyatakan baik

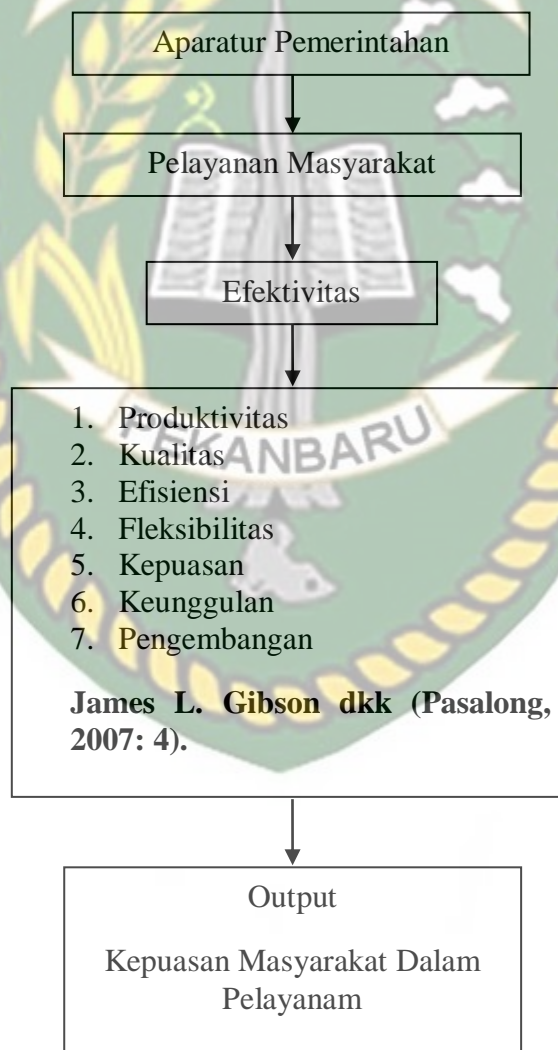
dengan presentase 68,6 persen, keterampilan dikategorikan baik dengan presentase 68,9 persen, tingkat penghasilan dinyatakan baik dengan presentase 77,9 persen, jaminan sosial dinyatakan sangat baik dengan presentase 82,1 persen, iklim kerja dikategorikan baik dengan presentase 67,4 persen, sarana dan prasarana dikategorikan baik dengan presentase 72,1 persen, teknologi dikategorikan baik dengan presentase 76,1 persen dan kesempatan berprestasi dikategorikan baik dengan presentase 72,5 persen.

Tujuan dari adanya penelitian terdahulu ini yaitu untuk mencari kebaruan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dari keempat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penelitian dari masing-masing penelitian memiliki hasil yang berbeda-beda. Pada penelitian pertama ditemukan masih ada pegawai yang bekerja belum maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang terlihat di instansi tersebut. Pada penelitian kedua efektivitas kinerja pegawai sudah cukup efektif, namun ada satu cacatan lain yaitu perlu adanya peningkatan kinerja agar masyarakat lebih puas dalam mendapat pelayanan di instansi tersebut. Pada penelitian ketiga hasil penelitian menunjukkan bahwa instansi terkait sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional pelayanan. Dan penelitian terakhir menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan di instansi terkait sudah baik, hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan jumlah presentase yang dilakukan peneliti tersebut.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan variabel penelitian “Efektivitas Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara”. Yang kemudian diukur menggunakan acuan dari beberapa teori yang penulis jadikan indikator dalam penelitian. Maka penulis membuat kerangka pikir. Kerangka pikir tersebut adalah sebagai berikut:

Gambar II.2 Kerangka Pikir



Sumber: Modifikasi Penulis 2021

D. Konsep Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman mengenai judul penelitian ini, oleh sebab itu penulis menyusun konsep operasional.

1. Aparatur Pemerintahan adalah alat kelengkapan negara terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.
2. Pelayanan Publik yang dimaksud penelitian ini berhubungan dengan pelayanan masyarakat terkait pembuatan surat rekomendasi keterangan pindah di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.
3. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan disetiap organisasi.
4. Kinerja merupakan hasil kerja aparatur kecamatan dalam pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan Tambusai Utara. Kepuasan masyarakat tergantung pada kinerja aparatur di Kecamatan Tambusai Utara.
5. Produktivitas dalam penelitian ini berkaitan dengan pelayanan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi keterangan pindah di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.
6. Kualitas dalam penelitian ini berhubungan dengan kualitas pelayanan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi keterangan pindah di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.
7. Efisiensi dalam penelitian ini berhubungan dengan penyelesaian pelayanan sesuai SOP dalam pembuatan surat rekomendasi keterangan pindah di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.

8. Fleksibilitas dalam penelitian ini berkaitan dengan fleksibilitas organisasi dalam pelayanan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi keterangan pindah di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.
9. Kepuasan dalam penelitian ini berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat rekomendasi keterangan pindah di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.
10. Keunggulan yaitu keunggulan aparatur dalam proses pembuatan surat-surat di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.
11. Pengembangan yaitu pengembangan aparatur dalam pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.

E. Operasional Variabel

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

Tabel II.2: Konsep Operasional Variabel Tentang Efektivitas Kinerja Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara.

Konsep (1)	Variabel (2)	Indikator (3)	Sub Indikator (4)
Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Menurut James L. Gibson dkk (Pasalong, 2007: 4)	Efektivitas	Produktivitas	Hasil kerja berupa barang atau jasa
		Kualitas	a. Kemampuan kerja aparatur b. Prestasi kerja
		Efisiensi	a. Kedisiplinan waktu pegawai b. Ketepatan waktu penyelesaian

(1)	(2)	(3)	(4)
			pelayanan
		Keunggulan	Kelebihan-kelebihan yang dimiliki Kantor Kecamatan Tambusai Utara
		Pengembangan	Kemampuan meningkatkan kapasitas kerja dalam memenuhi tuntutan masyarakat

Sumber: Olahan Peneliti 2021



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Menurut Moleong (2005) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.

Jenis penelitian ini berupaya menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta dengan menjelaskan variabel yang diteliti, sehingga lingkup dalam penelitian ini adalah tentang Efektivitas Kinerja Aparatur Kecamatan Terhadap pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tambusai Utara. Alasan utama dalam pemilihan lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Tambusai Utara adalah karena instansi ini merupakan ujung tombak pelaksanaan birokrasi pemerintahan serta instansi ini mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk

melayani segala urusan yang menyangkut kepentingan masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara. Alasan lain memilih lokasi ini yaitu karena Kantor Kecamatan Tambusai Utara merupakan instansi yang menjalankan urusan pemerintahan yang tidak dilaksanakan oleh daerah kabupaten/kota dalam efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Tambusai Utara.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah sumber yang diperoleh oleh peneliti melalui orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan proses tugas dan fungsi suatu penelitian. Menurut Moleong (2006:132) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Sedangkan yang dimaksud dengan key informan (Moleong, 2006:134) adalah orang yang tidak hanya memberikan keterangan tentang objek yang diteliti oleh peneliti, tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung. Key informan yang lebih mengetahui keadaan pelayanan di Kantor Kecamatan Tambusai Utara adalah Camat Kecamatan Tambusai Utara. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Djaman Satori (2007:6), *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau pertimbangan tertentu.

Sebagai pokok permasalahan yang akan diteliti untuk mengukur efektivitas aparatur yang ada di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Sebagai Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel III.1 : Tabel Informan dan Key Informan

No	Unit Analisis	Jumlah	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Camat	1	Key Informan
2	Sekretaris Camat	1	Informan
3	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	4	Informan
4	Kasubbag Umum dan Perlengkapan	6	Informan
5	Kasi Pelayanan Umum	4	Informan
6	Kasi PMD	4	Informan
7	Kasi Trantib	2	Informan
8	Kasi Pemerintahan	4	Informan
9	Masyarakat	9	Informan
	Jumlah	35	

Sumber: Modifikasi Penulis 2021

D. Jenis dan Sumber data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang diperoleh langsung dilapangan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh jawaban.
2. Data sekunder, yaitu data dan informasi pendukung yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber perantara berupa hasil penelitian yang relevan, dokumen dan arsip, laporan, catatan-catatan dari Kantor Kecamatan yang diperoleh melalui tangan kedua, ketiga, dan seterusnya atau bisa melalui informan yaitu masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan penulis dalam rangka mengumpulkan data penelitian, pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik:

1. Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data. Yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Metode observasi disebut juga dengan pengamatan kegiatan pemuatan perhatian semua objek dengan menggunakan seluruh indera. Selain itu, observasi juga sebagai instrumen untuk mendapatkan data utama dalam melalui hubungan Birokrasi dan Politik. Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan penulis untuk melakukan pengamatan gejala atau kondisi secara langsung terhadap efektivitas kinerja aparat kecamatan di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.
2. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada responden dan informan berdasarkan tujuan peneliti. Selain itu, instrumen ini digunakan untuk mendapatkan data mentah dari informan, sehingga dapat ditemukan data baru yang tidak terdapat dalam dokumen. Dalam mengumpulkan informasi peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan seara lisan, interview ini dilakukan untuk memperoleh data yang maksimal. Wawancara ini dilakukan terhadap pegawai Aparatur Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Tambusai Utara sebagai responden. Selanjutnya dengan cara ini juga peneliti akan berusaha untuk memperoleh data yang dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan akan kebenarannya.
3. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data berbetuk nyata dan diperoleh berdasarkan sistem pengelolaan data. Dokumentasi merupakan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen

pemerintah dan dokumen lainnya. Dokumentasi ini berasal dari sumber-sumber baik dari media massa maupun sataf dan masyarakat di lingkungan Kecamatan Tambusai utara Kabupaten rokan Hulu Provinsi Riau.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdam dan Sugiyono (2012: 88) mengaatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat degan mudah dipahami, dan penemuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan teknik analisa data kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkannya dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yag berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penelitian. Analisis data dilakukan sejak awal hingga akhir penelitian dengan menggunakan metode berfikir induktif (pengambilan kesimpulan mulai dari fakta yang khusus menuju kesimpulan yang bersifat umum). Selanjutnya, dianalisis secara kualitas dengan uraian serta penjelasan yang mendukung. Setelah itu, dari hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dengan judul Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.

G. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja, daftar atau tabel kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci. Adapun rinciannya sebagai berikut:

Tabel III.2: Jadwal waktu dan kegiatan penelitian Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021/2022																											
		Nov				Des				Jan				Feb				Apr				Jul							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan Proposal	█	█	█	█																								
2	Seminaar Proposal																												
3	Revisi Proposal																												
4	Revisi Kuesioner																												
5	Pengurusan Rekomendasi Penelitian																												
6	Analisis Data																												
7	Penyusunan Skripsi																												
8	Bimbingan Skripsi																												
9	Perbaikan Bab per Bab																												
10	Ujian Skripsi																												
11	Revisi Skripsi																												
12	Penggandaan Skripsi																												

Sumber: Modifikasi Penulis 2021

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Tambusai Utara

Kecamatan Tambusai Utara adalah salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Rokan Hulu yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Tambusai yang sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 02 Tahun 2003. Kecamatan Tambusai Utaramemiliki jumlah penduduk Per 30 September tahun 2021 berjumlah 86.447 jiwa dan luas wilayah 5.054 km²,Kecamatan Tambusai Utara memiliki masyarakat dengan berbagai macam suku dan ragam budaya, sebagian besar merupakan keturunan suku Melayu, Jawa, Mandailing, Minang Kabau, Sunda dan Batak. Kecamatan Tambusai Utara terletak di Barat Laut Pulau Sumatra pada 100⁰ - 101⁰ 52' Bujur Timur dan 0⁰ 15'- 1⁰ 30'Lintang Utara. Kecamatan Tambusai Utaraberbatasan langsung dengan:

1. Sebelah Utara : Sumatra Utara/ Labuhan Batu/ Tapanuli Selatan/ Rokan Hilir
2. Sebelah selatan : Kecamatan Tambusai
3. Sebelah Barat : Sumatra Utara/ Padang Lawas/ Tapanuli Selatan
4. Sebelah Timur : Rokan Hilir (Pujud)

Kecamatan Tambusai Utara berada pada ketinggian 70-80 Meter dari permukaan laut, dan terdapat dua buah sungai besar yaitu:

1. Sungai Batang Kumu
2. Sungai Mahato

Kecamatan Tambusai Utara Terdiri dari 11 desa, yaitu Desa Tambusai Utara, Desa Mahato, Desa Bangun Jaya, Desa Simpang Harapan, Desa Pagar Mayang, Desa Payung Sekaki, Desa Mekar Jaya, Desa Tanjung Medah, Desa Rantau Sakti, Desa Mahato Sakti, dan Desa Suka Damai.

Tabel IV.1 : Jarak Tempuh dari Kantor Desa Menuju Kantor Pemerintahan Kecamatan dan Pemerintahan Kabupaten

No (1)	DESA (2)	KECAMATAN (3)	KANTOR BUPATI (4)
1	Tambusai Utara	1 Km	65 Km
2	Mahato	15 Km	80 Km
3	Bangun Jaya	12 Km	53 Km
4	Simpang Harapan	19 Km	46 Km
5	Pagar Mayang	23 Km	55 Km
6	Payung Sekaki	30 Km	57 Km
7	Mekar Jaya	16 Km	57 Km
8	Tanjung Medan	2 Km	67 Km
9	Rantau Sakti	5 Km	70 Km
10	Mahato Sakti	4 Km	69 Km
11	Suka Damai	14 Km	79 Km
	Jumlah	151 Km	698 Km

Sumber : Profil Kecamatan Tabusai Utara 2021

Untuk luas wilayah dari masing-masing desa dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2 : Luas wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Tambusai Utara, 2020

No (1)	Desa/Kelurahan (2)	Luas (Km ²) (3)	Presentase (4)
1	Suka Damai	32,01	3,36
2	Mahato Sakti	23,61	2,69
3	Rantau Sakti	29,72	3,12
4	Payung Sekaki	29,46	3,10
5	Pagar Mayang	20,80	2,19
6	Simpang Harapan	16,76	1,76
7	Mekar Jaya	19,81	2,08
8	Bangun Jaya	32,73	3,44
9	Tambusai Utara	387,21	40,7
10	Tanjung Medan	18,50	1,94

(1)	(2)	(3)	(4)
11	Mahato	338,86	35,61
	Jumlah	951,47	100,00

Sumber : Dokumentasi Profil Kecamatan Tambusi Utara 2021

B. Kependudukan

Tabel IV.3: Data Jumlah Penduduk Per Tahun 2020

NO	NAMA DESA	JUMLAH KK	JUMLAH		
			LK	PR	LK/PR
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Tambusai Utara	5.531	11.267	10.987	22.254
2	Mahato	7.482	19.353	18.698	38.051
3	Bangun Jaya	2.051	3.966	3.696	7.662
4	Simpang Harapan	582	947	928	1.875
5	Pagar Mayang	842	1.322	1.238	2.560
6	Payung Sekaki	1.027	1.996	1.897	3.893
7	Mekar Jaya	648	1.405	1.357	2.762
8	Tanjung Medan	1.483	2.784	2.500	5.284
9	Suka Damai	1.224	1.829	1.694	3.523
10	Rantau Sakti	1.420	2.810	2.782	5.592
11	Mahato Sakti	1.092	2.010	1.878	3.888
	Jumlah	23.306	55.921	52.891	108.812

Sumber : Dokumentasi Profil Kecamatan Tambusai Utara

Berdasarkan pada tabel diatas Desa dengan jumlah KK terbanyak adalah Desa Mahato dengan jumlah 7.482 KK dan jumlah penduduk keseluruhan didesa tersebut adalah 38.051 jiwa, kemudian jumlah KK terkecil yaitu Desa Simpang Harapan dengan 582 KK dan jumlah penduduk keseluruhan di desa tersebut adalah 1.976 jiwa.

Tabel IV.4 : Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kecamatan Tambusai Utara, 2020

No	Kelompok Umur	Jenis kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	0-14	12.459	12.022	24.481
2	15-64	29.795	28.510	58.305
3	65+	1.480	1.200	2.680
	Jumlah	43.734	41.732	85.466

Sumber : BPS, Sensus Penduduk 2020

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Tambusai Utara didominasi oleh laki-laki dan kependudukannya dominan berumur 15-64 sebanyak 58.305 jiwa. Kemudian wilayah Kecamatan Tambusai Utara terbagi atas 11 Desa. Dimasing-masing desa tersebut terdiri dari Dusun, RT dan RW. Keadaan masing-masing Desa tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.5 : Data Keadaan Desa Di Kecamatan Tambusai Utara Tahun 2020

NO	NAMA DESA	JUMLAH KK	JUMLAH DUSUN	JUMLAH	
				RW	RT
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Tambusai Utara	5.531	6	8	20
2	Mahato	7.482	15	29	82
3	Bangun Jaya	2.051	3	9	41
4	Simpang Harapan	582	3	6	18
5	Pagar Mayang	842	4	8	22
6	Payung Sekaki	1.027	3	4	12
7	Mekar Jaya	648	3	5	17
8	Tanjung Medan	1.483	3	6	24
9	Suka Damai	1.224	4	6	19
10	Rantau Kasai	1.420	4	6	21
11	Mahato Sakti	1.092	4	8	21
Jumlah		23.306	52	96	297

Sumber : Dokumentasi Profil Kecamatan Tambusai Utara

C. Ekonomi, Sosial dan Budaya

Dengan memperhatikan kondisi saat ini dan untuk memenuhi tuntutan perkembangan birokrasi yang profesional sebagai konsekuensi derasnya arus informasi dan arus globalisasi, sudah selayaknya Kecamatan Tambusai Utara mengambil langkah-langkah menuju perubahan, serta mempersiapkan hal-hal yang diperlukan guna menyempurnakan kekurangan selama ini. Langkah-langkah dan persiapan-persiapan tersebut sangat perlu diambil guna mewujudkan profesionalitas, akuntabilitas, kredibilitas, dan memiliki integritas yang tinggi

dalam hal penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.

Harapan lain yang sama pentingnya adalah adanya tujuan organisasi yang jelas, target kinerja yang terukur serta penilaian kinerja yang rasional dan proporsional dalam kaitannya dengan peningkatan, pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia aparatur kecamatan.

Tabel IV.6: Perekonomian Masyarakat Kecamatan Tambusai Utara

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Bank Mandiri	1	Di Desa Bangun Jaya
2	Bank Riau	1	Di Desa Tambusai Utara
3	Bank BRI	2	Di Desa Bangun Jaya dan Desa Tanjung Medan
4	BUMDes	11	Di Masing-Masing Desa
5	Koperasi	5	Di Desa Tanjung Medan

Sumber : Dokumentasi Pendataan Potensi Desa (Posdes) 2020

Dari tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa perekonomian di Kecamatan Tambusai Utara sudah mulai merata dimana sudah ada sarana penunjang perekonomian di desa. Kemudian dapat kita lihat di masing-masing desa juga sudah ada BUMDes yang beroperasi, BUMDes tersebut nantinya akan membantu masyarakat desa yang ada di Kecamatan Tambusai Utara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Selain terdapatnya sarana penunjang kegiatan perekonomian, di Kecamatan Tambusai Utara juga terdapat fasilitas kesehatan berupa Rumah Sakit yang berjumlah 1 unit, Puskesmas berjumlah 2 unit, Pustu berjumlah 5 unit, Poskesdes berjumlah 7 unit, dan Posyandu berjumlah 67 unit.

Kemudian fasilitas pendidikan di Kecamatan Tambusai Utara juga dapat kita lihat melalui tabel berikut:

Tabel IV.7 : Data Sekolah Di Kecamatan Tambusai Utara

No	Nama Sekolah	Jumlah	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Pesantren	2	
2	SMA/SMK/MA	15	
3	SMP/MTS	23	
4	SD/MI	47	
5	PAUD	20	
6	TK	12	
	Jumlah	119	

Sumber : Dokumentasi Profil Kecamatan Tambusai Utara 2021

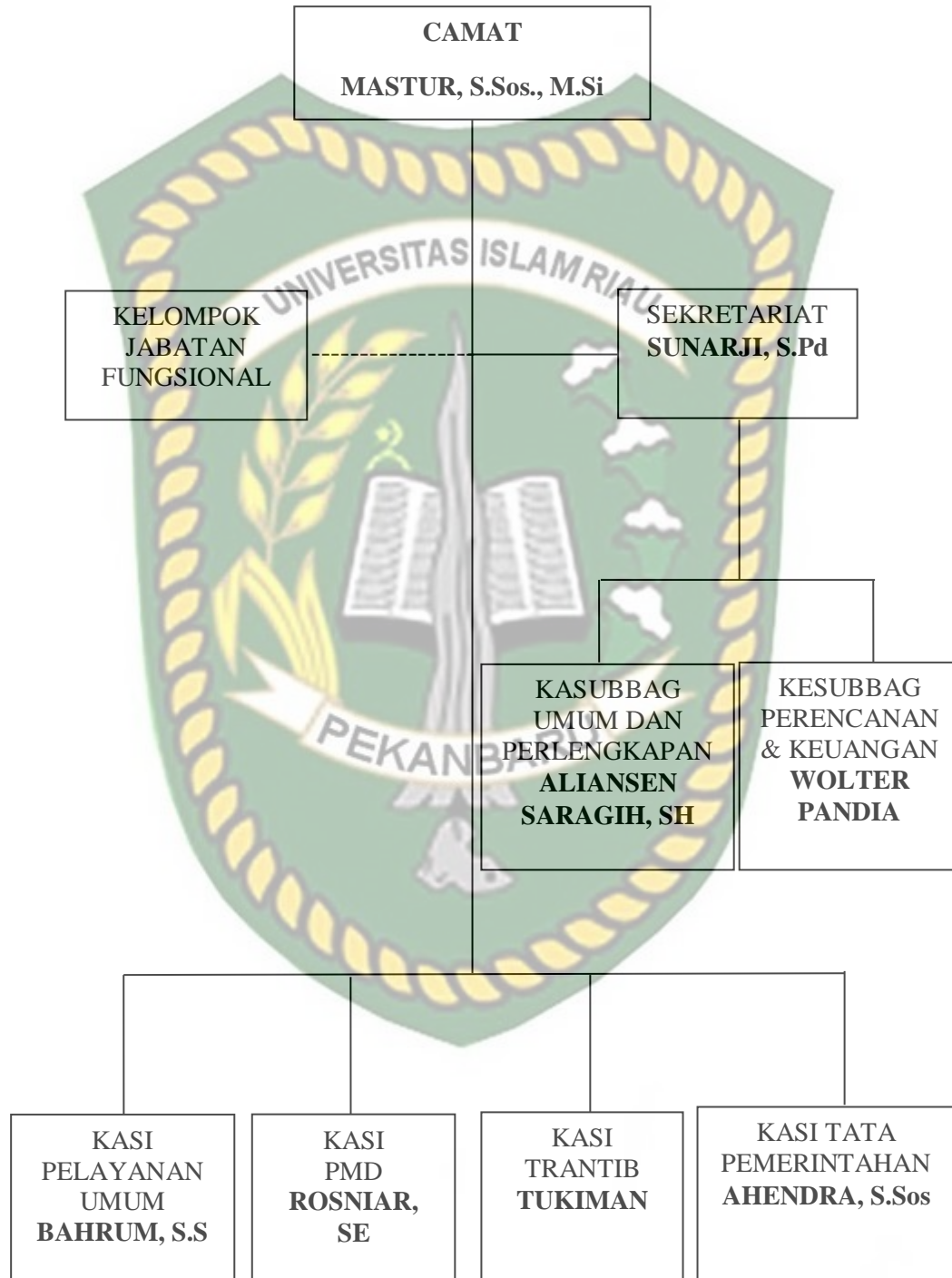
Untuk kegiatan Organisasi Sosial Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara terdapat organisasi BKMT (Badan Kontak Majelis Taklim), TP.PKK (Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga), KNPI (Komite Nasional Pemuda Indonesia), Pemuda Pancasila, Pemuda Berkarya, Karang Taruna dan Pramuka.

D. Struktur Organisasi Kecamatan Tambusai Utara

Susunan struktur organisasi Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu sesuai dengan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 56 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Camat
2. Sekretaris, membawahi
3. Kasubbag Umum dan Perlengkapan
4. Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
5. Kepala Seksi Tata Pemerintahan
6. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa
7. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban
8. Kepala Seksi Pelayanan Umum

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu



Sumber : Data Kecamatan Tambusai Utara 2021

E. Uraian Tugas dan Fungsi

Uraian Tugas Jabatan Struktural sesuai Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 56 Tahun 2016 adalah sebagai berikut:

1. Camat

- (1) Kecamatan dipimpin oleh Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugas membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan urusan Pemerintahan.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Camat mempunyai fungsi :
 - a. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
 - b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
 - e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
 - f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
 - g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau Kelurahan;

- h. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah Kabupaten yang ada di Kecamatan:
- i. Mengevaluasi perencanaan pembangunan Desa/Kelurahan;
- j. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan; dan
- l. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

2. Sekretariat

- (1) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat dengan tugas melaksanakan Pembinaan terhadap seluruh Staf Pegawai Kecamatan dan menyelenggarakan terlaksananya penatausahaan dan Administrasi Kecamatan.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi:
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan;
 - b. Mendistribusikan surat-surat sesuai dengan disposisi atasan;
 - c. Meneliti surat-surat dinas yang akan ditandatangani oleh Camat;
 - d. Mengkoordinasi pelaksanaan tugas setiap Kepala Seksi dan Kasubbag
 - e. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan untuk pengambilan keputusan;

- f. Mengadakan pembinaan Administrasi organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh staf;
- g. Membuat program kerja tahunan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas; dan
- h. Melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

3. Sub Bagian Umum dan Perlengkapan

- (1) Sub Bagian Umum dan Perlengkapan dipimpin oleh seorang kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan dengan tugas melaksanakan kegiatan Bagian Umum.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Sub Bagian Umum dan Perlengkapan mempunyai fungsi :
 - a. Melakukan penatausahaan administrasi Kantor,
 - b. Melaksanakan urusan kepegawaian ASN Kecamatan,
 - c. Mempersiapkan dan mengatur perjalanan dinas ASN, Kepala Desa, dan BPD,
 - d. Mempersiapkan rapat-rapat pertemuan, upacara-upacara resmi;
 - e. Mendistribusikan surat- surat sesuai dengan disposisi Camat/ Sekcam;
 - f. Menyiapkan laporan harian Camat;
 - g. Melaksanakan/melayani urusan pelayanan tamu-tamu Pimpinan;
 - h. Melaksanakan tugas informasi dan komunikasi ditingkat Kecamatan;
 - i. Melaksanakan tugas kebersihan lingkungan dan bangunan Kantor;
 - j. Mengelola dan penatausahaan aset Kecamatan;
 - k. Melayani/ mengawasi gedung- gedung kantor dan rumah dinas;

- l. Melayani/mengawasi pemakaian kendaraan dinas dilingkungan Kecamatan; dan
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

4. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

- (1) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan dipimpin oleh seorang kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Kecamatan dengan tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan dibidang perencanaan, keuangan dan perlengkapan.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai fungsi:
 - a. Merencanakan kegiatan Kecamatan berdasarkan kegiatan tahunan sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang- undangan kebijakan teknis serta bahan- bahan lain yang berhubungan dengan perencanaan;
 - c. Menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan perencanaan;
 - d. Menyiapkan bahan- bahan dalam rangka penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai bidang perencanaan;
 - e. Melakukan pengkajian masalah strategis Kecamatan;

- f. Menyiapkan laporan kegiatan fisik dan keuangan
- g. Memberikan saran pertimbangan kepada Sekretaris Kecamatan tentang langkah- langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya;
- h. Melaksanakan penyusunan anggaran keuangan Kecamatan;
- i. Menyelenggarakan pengkajian atas realisasi pengeluaran untuk gaji, tunjangan pokok, dan tambahan penghasilan ASN Kecamatan
- j. Melakukan pengurusan dan penyimpanan surat- surat berharga dan dokumen lain yang bernilai uang;
- k. Memeriksa, mengoreksi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi keuangan, penyusunan perubahan dan perhitungan anggaran;dan
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

5. Seksi Pelayanan Umum

- (1) Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekteraris Camat dengan tugas melaksanakan kegiatann Pelayanan Publik.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi:
 - a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/ atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
 - b. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan urusan dan fasilitas pelayanan umum;

- c. Mempersiapkan, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan di Kecamatan; dan
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

6. Seksi Tata Pemerintahan

- (1) Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Camat Melalui Sekretaris dengan tugas Melakukan pembinaan dibidang Pemerintahan Desa/Kelurahan yang mencakup batas Desa/Kelurahan, Pertanahan (Agraria), Administrasi Kependudukan, Administrasi Desa/ Kelurahan.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai fungsi :
 - a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja Perangkat Daerah dan Instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan Pemerintah;
 - b. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja Perangkat Daerah dan instansi vertical bidang penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan;
 - c. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan Pemerintah ditingkat Kecamatan, Desa/Kelurahan;
 - d. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi Desa/ Kelurahan;
 - e. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pendataan penduduk, pertanahan (Agraria) dan batas wilayah;

- f. Menyiapkan laporan kecamatan meliputi :
- 1) Laporan bulanan perkembangan penduduk;
 - 2) Laporan Monografi Desa/ Kelurahan;
 - 3) Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
 - 4) Laporan Evaluasi Kinerja Kecamatan.
- g. Melakukan pengawasan terhadap penerimaan dan penyetoran PBB disetiap Desa/ Kelurahan;
- h. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyusunan dan pelaksanaan RPJMDesa, RKPDesa dan RAPBDesa;
- i. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap aset Desa
- j. Melakukan pembinaan terhadap Kepala Desa/Lurah, BPD serta perangkat Desa; dan
- k. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

7. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

- (1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan dengan tugas Menyelenggarakan Pembinaan dan Pengembangan Perekonomian, Peningkatan Produksi, Menyusun Program Pembangunan Kecamatan dan Desa/Kelurahan melalui Musyawarah Rencana Pembangunan Kecamatan Desa/Kelurahan (MRPK D/K) serta pembinaan kelembagaan Desa/Kelurahan
- (2) Dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai Fungsi:

- a. Mendorong Partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan, pada Forum Musyawarah perencanaan Pembangunan di Desa/Kelurahan dan Kecamatan;
- b. Melakukan Pembinaan dan Pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik Pemerintahan maupun swasta yang mempunyai program kerja dan Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat diwilayah kerja Kecamatan;
- c. Melaksanakan evaluasi terhadap berbagai kegiatan Pemberdayaan Masyarakat diwilayah Kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja Pemerintahan maupun swasta;
- d. Melakukan tugas- tugas lain dibidang Pemberdayaan Masyarakat sesuai dengan peraturan perundang- undangan;
- e. Melakukan perencanaan dan penyusunan program Pembangunan Kecamatan, Desa/Kelurahan;
- f. Melakukan pembinaan terhadap program kesejahteraan sosial di Desa dan Kelurahan;
- g. Melakukan koordinasi dan pembinaan terhadap kegiatan pendidikan;
- h. Melakukan koordinasi dan pembinaan terhadap kegiatan kesehatan masyarakat;
- i. Melaksanakan pembinaan terhadap kegiatan perekonomian, perdagangan, pengembangan pariwisata, perindustrian dan sektor ekonomi lainnya;
- j. Melaksanakan pembinaan terhadap kelembagaan Desa/Kelurahan seperti : LPM, PKK, Karang Taruna dan lainnya;

- k. Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan lomba Desa/ Kelurahan;
- l. Melakukan koordinasi terhadap kejadian penanggulangan bencana alam dan wabah penyakit;
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

8. Seksi **Ketentraman dan Ketertiban Umum**

- (1) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dipimpin oleh kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan dengan tugas mengawasi dan melaksanakan pembinaan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat dan sosial politik.
- (2) Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai fungsi :
 - a. Melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian dan/ atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - b. Melakukan koordinasi dengan Tokoh Masyarakat, Pemuka Agama yang ada ditingkat Kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kecamatan;
 - c. Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
 - d. Melakukan pelayanan dibidang keamanan dan ketertiban masyarakat;
 - e. Melakukan pengawasan penerapan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;

- f. Menghimpun dan menyusun laporan rupa-rupa kejadian yang mengganggu Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- g. Melakukan pembinaan terhadap organisasi sosial politik, organisasi kemasyarakatan dan lembaga kemasyarakatan serta melakukan pembinaan ketertiban umum dan pengawasan terhadap orang asing;
- h. Mengamankan kunjungan kerja Pimpinan Daerah di wilayah Kecamatan;
- i. Melakukan pembinaan terhadap Linmas;
- j. Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan Siskamling di Desa/Kelurahan;
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

9. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas pokok pelaksanaan sebagian kegiatan kecamatan secara profesional sesuai dengan kebutuhan. Kelompok jabatan fungsional ini dalam melaksanakan tugas pokoknya bertanggungjawab kepada Camat.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan proses wawancara terhadap responden yaitu: Key Informan, yang terdiri dari, Camat Kecamatan Tambusai Utara, Kasi Pelayanan Umum, dan Masyarakat. Kemudian informan terdiri dari: Sekretaris Camat, Kasubag Perencanaan dan Pembangunan, Kasubag Umum dan Perlengkapan, Kasi PMD, Kasi Trantib, Kasi Pemerintahan yang keseluruhan responden berjumlah 35 orang. Adapun data yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat Pendidikan

Dalam pelaksanaan wawancara kepada responden, pertama yang harus dipenuhi adalah mengetahui identitas Responden, dimana yang menjadi Key informan dan informan dalam penelitian ini mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Tingkat pendidikan Key Informan dan Informan dapat diketahui dari tabel berikut:

Tabel V.I : Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)
SD	1	3%
SMP/Sederajat	2	6%
SMA/Sederajat	20	57%
DIII	1	3%
SI	10	28%
S2	1	3%
Jumlah	35	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2022

Dari tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa responden yang berpendidikan SD berjumlah 1 orang atau 3% dari jumlah keseluruhan responden, kemudian yang berpendidikan SMP/Sederajat berjumlah 2 orang atau 6% dari jumlah keseluruhan responden, selanjutnya yang berpendidikan SMA/Sederajat berjumlah 20 orang atau 57% dari jumlah keseluruhan responden, untuk yang berpendidikan DIII berjumlah 1 orang atau 3% dari jumlah keseluruhan responden, untuk yang berpendidikan SI berjumlah 10 orang atau 28% dari jumlah keseluruhan responden, dan untuk yang berpendidikan S2 berjumlah 1 orang atau 3% dari jumlah keseluruhan responden. Dengan begitu, dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang bermacam-macam ini nantinya akan mampu memberikan jawaban tentang Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.

2. Tingkat Umur

Selanjutnya untuk mengetahui penilaian responden secara objektif terhadap Efektivitas Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu, maka persebaran responden dari tingkat umur tersebut dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel V.2 : Distribusi Tingkat Umur Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	17-27 tahun	7	20%
2	28-38 tahun	13	38%
3	39-49 tahun	10	28%
4	>50 tahun	5	14%
	Jumlah	35	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian 2022

Dari tabel tersebut dapat dilihat dari ke-35 responden diatas, responden dengan usia diantara 17-27 tahun berjumlah 7 orang, kemudian yang berusia 28-38 tahun sebanyak 13 responden, diikuti usia 39-49 tahun dengan jumlah responden 10 orang, dan usia 50 tahun keatas jumlah responden sebanyak 5 orang.

3. Tingkat Jenis Kelamin

Dari penelitian 35 responden dengan klasifikasi jenis kelamin didapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel V.3 : Distribusi Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	21	60%
2	Perempuan	14	40%
	Jumlah	35	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian 2022

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki yang berjumlah 21 orang dengan presentase 60% dari jumlah total keseluruhan responden.

B. Pembahasan Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila terjalin kerja sama antara pihak yang memberi pelayan dengan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan dari masing-masing pihak. Pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur

negara/pemerintahan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Menurut Gibson dkk (Sanjani, 2016) Efektivitas merupakan pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas, yang indikator adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas
 - a. Hasil kerja berupa barang atau jasa
2. Kualitas
 - a. Kemampuan kerja aparatur.
 - b. Prestasi kerja.
3. Efisiensi
 - a. Kedisiplinan waktu pegawai.
 - b. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.
4. Fleksibilitas
 - a. Respon aparatur terhadap perubahan yang terjadi dalam organisasi.
5. Kepuasan
 - a. Ukuran kepuasan masyarakat dalam tingkat pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan Kantor Kecamatan Tambusai Utara.
6. Keunggulan
 - a. Kelebihan-kelebihan yang dimiliki Kantor Kecamatan Tambusai Utara.
7. Pengembangan
 - a. Kemampuan meningkatkan kapasitas kerja dalam memenuhi tuntutan masyarakat.

Untuk menilai Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Melayani Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu, maka berikut ini penulis jelaskan tanggapan responden dalam indikator sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas yaitu kemampuan organisasi memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan pada lingkungan sekitar. Produktivitas disini diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk menghasilkan atau memproduksi jumlah dan mutu output berupa barang atau jasa sesuai dengan permintaan masyarakat yang berada di lingkungan tersebut. Pada penjelasan ini, untuk mengetahui produktivitas dalam pelaksanaan administrasi terdapat pertanyaan mengenai Hasil kerja berupa barang atau jasa.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan key informan yaitu bapak Mastur, Sos., M.Si selaku Camat Kecamatan Tambusai Utara tentang produktivitas mengenai hasil kerja berupa baang atau jasa adalah sebagai berikut:

“Dalam proses administrasi untuk pembuatan surat menyurat sendiri, di Kantor Kecamatan Tambusai Utara sudah cukup prduktif. Dalam pelayannya Kecamatan Tambusai Utara memproduksi surat dalam satu hari tidak ada target dan pembuatan surat sendiri sesuai dengan jumlah permintaan dari masyarakat. Jika ada masyarakat yang membutuhkan surat, maka pegawai kami langsung membuatkan surat tersebut tanpa ada dipungut biaya administrasi.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Kemudian dilanjutkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum yaitu Bapak Bahrum, S.S dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan bahwa:

“Dalam proses pembuatan surat menyurat, kami sudah melakukan pelayanan yang maksimal apabila ada masyarakat yang datang ingin membuat surat rekomendasi langsung kami proses dan surat tersebut tidak

sampai satu hari sudah langsung selesai. Dalam pembuatan surat menyurat jika persyaratan lengkap langsung kami proses tanpa ada dipungut biaya sepeser pun.”(Rabu 26 Januari 2022).

Dari tanggapan masyarakat sendiri mengenai produktivitas pelayanan administrasi di Kecamatan Tambusai Utara sudah baik, hal ini disampaikan kepada bapak Junaidi sebagai berikut:

“Saya mau mengurus surat rekomendasi KK, untuk persyaratannya sudah saya penuhi. Untuk waktu pengurusan surat saya, saya sudah faham kalau semua itu butuh proses. Dan untuk biaya administrasi, saya tidak ada diminta upah atau bayaran.” (Kamis, 03 Februari 2022).

Senada dengan pendapat dari masyarakat lain yang mengurus surat rekomendasi ke kantor camat Kecamatan Tambusai Utara yaitu Bapak Putra sebagai berikut:

“Saya datang untuk mengurus surat rekomendasi penambahan anggota keluarga, dalam pembuatan surat rekomendasi itu saya tidak dikenai biaya sepeser pun. Surat yang saya butuhkan juga cepat jadinya, hanya saja saya agak kebingungan mencaai pegawai yang bertugas untuk membuat surat saya ini.” (Kamis, 10 Februari 2022)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Tambusai Utara telah memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan dokumentasi atau surat menyurat. Untuk proses pembuatan surat sudah produktif. Surat yang dikeluarkan sesuai dengan permintaan dari masyarakat, untuk lama waktu pembuatan surat tidak memerlukan waktu yang lama dan surat yang telah selesai tidak ada diminta biaya administrasi.

Berdasarkan hasil obsevasi di lapangan, terlihat para pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan hanya ada beberapa pegawai yang kurang cepat dan tanggap dalam melayani dan memproses dokumen atau surat yang

dibutuhkan masyarakat. Namun selebihnya mereka sudah menjalankan tugas mereka masing-masing. Surat yang diproses tidak memerlukan banyak waktu penerbitan dan masyarakat yang mengurus dokumen atau surat rekomendasi tidak ada diminta biaya administrasi dari para pegawai di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.

2. Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk yang dihasilkan, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Pasolong (Ismayanti, 2015) yang dimaksud dengan kualitas adalah hasil yang sesuai dengan pemakaian, selalu ada penyempurnaan atau perbaikan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan, sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat dilakukan secara benar dari awal serta dapat memberikan rasa bahagia bagi penggunanya. Kemampuan kerja aparatur dan prestasi kerja.

a. Kemampuan kerja

Dalam kemampuan kerja, pegawai sudah mengerti tugas-tugas yang dibrekerikan kepada mereka. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Mastur, Sos., M.Si selaku camat Kecamatan Tambusai, sebagai berikut:

“Dalam pembuatann surat-surat rekomendasi dibuat oleh kasi pelayanan umum. Dalam pembuatan surat-surat rekomendasi tersebut, untuk persyaratan sendiri telah disampaikan tim dari kecamatan yang mendatangi desa-desa di Kecamatan Tammbusai Utara dan para aparat desa nantinya menyampaikan lagi ke masyarakatnya. Kemudian mereka yang sudah memenuhi persyaratan bisa langsung menyelesaikan urusannya keruang kasi pelayanan umum.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan yaitu ketua Kasi Pelayanan Umum yaitu Bapak Bahrum, S.S, sebagai berikut:

“Masyarakat yang mempunyai keperluan diminta untuk melengkapi persyaratannya, kalau persyaratannya sudah lengkap maka kami akan memproses surat tersebut. Untuk pembuatan surat nantinya staf kami yang akan membimbing masyarakat. Untuk penulisan surat, kami melakukannya dengan sebaik-baiknya dan jika ada kesalahan pengetikan atau kesalahan lainnya yang kami sadari kami akan perbaiki. Dalam penulisan surat-surat rekomendasi tersebut kami mengikuti prosedur pembuatan surat yang telah ditentukan sebelumnya.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat yang mengurus surat di Kantor Kecamatan Tambusai Utara bernama Bapak Junaidi berumur 39 tahun mengenai kemampuan kerja pegawai sebagai berikut:

“Soal kemampuan kerja pegawai di Kantor Kecamatan ini menurut saya sudah mulai baik, namun saya kurang puas karena surat yang saya buat tidak sesuai dengan yang saya inginkan. Saya sudah menunggu cukup lama tapi ada kesalahan huruf dinama yang membuat saya harus menunggu lagi untuk memperbaiki huruf yang salah tadi, untung memperbaiki surat itu begitu lama, jadi saya bisa menunggu. Harusnya mereka lebih sedikit teliti biar saya nggak dua kali mengurus surat saya.” (Kamis, 03 Februari 2020).

Kemudian dari wawancara yang dilakukan dengan bapak Putra mengenai Kualitas pelayanan di kantor kecamatan yaitu sebagai berikut:

“Saya ingin mengurus surat karena anak saya baru lahir, untuk persyaratan sendiri saya sudah diberi tahu oleh aparat desa. Dari aparat desa tempat saya tinggal yang memberi informasi mengenai persyaratan rekomendasi tersebut. Untuk masalah pelayanan sendiri sudah baik. Dan saya sudah merasa puas dengan pelayanan dari aparat kecamatan Tambusai Utara.” (Kamis, 10 Februari 2022).

Kualitas pelayanan administrasi sudah cukup baik, hanya saja ada beberapa hal yang kurang diperhatikan pegawai yang membuat beberapa masyarakatnya kurang puas dalam pelayanan. Masih adanya kesalahan dalam

pengetikan dan proses yang menunggu lama. Untuk proses pelayanan tidak ada kesulitan lain yang dialami masyarakat, hanya saja kurang ketelitian pegawai membuat masyarakat sedikit kecewa. Masyarakat yang kurang tau informasi mengenai prosedur atau persyaratan pembuatan surat diminta untuk melengkapi berkas-berkas terlebih dahulu, kemudian nantinya akan diproses pembuatan surat tersebut.

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan, hal tersebut memang benar adanya. Terkadang ketidaktelitian pegawai mengakibatkan masyarakat yang memiliki keperluan harus menunggu. Untuk papan informasi mengenai prosedur pembuatan dokumen atau surat tidak ada di kantor Kecamatan Tambusai Utara sehingga masyarakat masih ada yang belum melengkapi persyaratan pembuatan dokumen atau surat rekomendasi. Untuk mengetahui informasi persyaratan dokumen atau surat rekomendasi, masyarakat sebelumnya mendapat informasi tersebut melalui aparatur desa tempat tinggal mereka.

b. Prestasi kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai dari pekerjaan yang dilakukan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan bagaimana perspeksinya terhadap perannya dalam pekerjaan tersebut.

Berdasarkan wawancara oleh Bapak Mastur, S.Sos., M.Si selaku Camat Tambusai Utara yaitu sebagai berikut:

“Para pegawai telah melakukan kerja sesuai dengan instruksi dari atasan. Dalam pelaksanaan pekerjaan, pegawai diberi fasilitas agar meningkatkan prestasi kerja. Fasilitas yang diberikan berupa media elektronik dan kendaraan dinas yang disediakan untuk melakukan pekerjaan lapangan. Dalam melakukan pekerjaan ada penilaian prestasi kerja dibidang kepegawaian.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa di Kantor kecamatan Tambusai Utara ada penilaian terhadap para pegawai dalam melakukan tugas-tugas mereka. Penilaian dilakukan di Bidang Kepegawaian, proses penilaian tersebut dilakukan untuk meningkatkan prestasi kerja dan memberikan motivasi dan semangat kerja untuk para pegawainya.

Sedangkan hasil observasi peneliti, para pegawai aparatur Kecamatan Tambusai Utara sudah melakukan usaha dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Mereka memiliki semangat untuk melayani masyarakat. Dalam proses pelayanan pembuatan dokumen atau surat rekomendasi para pegawai sudah melakukan tugas-tugasnya dengan sebaik mungkin. Mereka juga terbuka kepada masyarakat, apabila masyarakat yang hendak mengurus dokumentasi atau surat rekomendasi tidak mengetahui informasi prosedur pelayanan mereka dengan terbuka memberitahu informasi tersebut kepada masyarakat.

3. Efisiensi

Efisiensi yaitu suatu usaha untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan keinginan. Dalam pelayanan administrasi pelayanan surat pada Kantor Kecamatan Tambusai Utara dikatakan efisien apabila tepat waktu pengerjaannya dan tidak banyak membuang biaya. Dengan adanya standar pelayanan dari pimpinan yang disampaikan kepada masyarakat maka pegawai menyelesaikan pelayanan tersebut sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Untuk masalah ketepatan waktu pegawai, menurut wawancara yang dilakukan oleh Bapak Mastur, Sos.,M.Si selaku Camat Kecamatan Tambusai Utara sebagai Berikut:

“Untuk efisiensi sendiri, para pegawai kami dituntut untuk tepat waktu dalam hal kehadiran ataupun penyelesaian tugas mereka. Untuk kehadiran sendiri kantor Kecamatan Tambusai Utara mengikuti jam kerja kantor yaitu jam 7.30 pagi sampai jam 16.00 sore. Untuk para pegawai yang datang tidak tepat waktu akan ada sanksi yang diberikan kepada mereka. Kalau mereka terlambat, mereka diberi sanksi sesuai dengan keadaan mengapa mereka terlambat datang. Contohnya jika ada yang terlambat datang karena mereka lalai waktu akan diberi sanksi hukuman. Tapi kalau mereka ada kendala lain maka diberi teguran saja.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Untuk ketepatan waktu pegawai dalam penyelesaian pembuatan surat, menurut wawancara yang dilakukan oleh Bapak Bahrum, S.S selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Tambusai Utara sebagai berikut:

“Dalam pembuatan surat sendiri, kalau persyaratan sudah terpenuhi maka akan langsung kami proses, untuk waktu pembuatannya surat tersebut dikerjakan sehari langsung selesai. Cepat atau lamanya pembuatan surat tergantung kondisi dan situasi, kalau untuk beberapa jenis surat yang memerlukan tandatangan camat, kalau camat pergi dinas, mungkin mereka bisa mengambil surat keesokan harinya. Tapi kalau untuk surat-surat yang bisa diwakilkan sekretaris camat, mereka yang mengurus surat bisa menunggu dan tidak sampai satu hari surat tersebut bisa digunakan. Kalau untuk masalah surat yang tidak selesai tepat waktu itu dikarenakan proses atau bahan persyaratan tidak lengkap.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Kemudian berdasarkan wawancara kepada masyarakat mengenai efisiensi tersebut, bapak Ferianus mengatakan bahwa:

“Saya mau mengurus surat kematian orang tua saya, dan saya menunggu dari jam 10 pagi tadi sampai hampir mau masuk jam makan siang. Saya harus menunggu lama karena bapak camat tidak ada dikantor, kata pegawai yang ada disini beliau pergi untuk menghadiri undangan vaksin di sekolah. Kata mereka bapak camat ada dikantor kurang lebih selesai jam makan siang. Saya menunggu karena rumah saya jauh. Kalau menunggu besok, surat saya cepat mau saya pakai.” (Kamis, 03 Februari 2022).

Berbeda dengan bapak Putra, ia mengatakan bahwa:

“Untuk ketepatan waktu menurut saya pegawai sudah melakukan pekerjaan mereka dengan cukup baik, karena saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk penyelesaian surat yang saya butuhkan. Saya meminta surat rekomendasi penambahan anggota baru dikartu keluarga karena

anak saya baru lahir dan saya menunggu kurang lebih 15 menit surat tersebut langsung selesai. Jadi begitu saya datang, mereka langsung mengurus surat saya. Sebelumnya saya agak kebingungan diruangan mana saya akan mengurus surat saya, dan dengan siapa saya mengurus surat saya” (Kamis, 10 Februari 2022).

Dari hasil wawancara tersebut, efisiensi dalam pelayanan masyarakat terkait pembuatan surat rekomendasi masih ada yang belum maksimal dikarenakan waktu yang digunakan dalam proses pembuatan surat atau penerbitan dokumen tersebut dirasa masih relatif lama. Lama pembuatan surat bukan dari lama proses pembuatan surat, namun lamanya menunggu pegawai yang bertugas dalam pembuatan surat tersebut.

Berdasarkan observasi, masih didapati beberapa pegawai yang datang ke kantor tidak tepat waktu, pada pukul 08.00 pagi kurang dari 10 orang pegawai yang tiba di kantor Kecamatan Tambusai utara. Para pegawai yang seharusnya tiba pukul 07.30 nyatanya mereka tiba di kantor lewat dari pukul 07.30, ada pegawai yang tiba di kantor pukul 08.00 pagi dan ada juga yang lewat pukul 08.00 pagi. Mereka juga jarang ditemukan jika telah lewat pukul 15.00 wib , padahal jam kantor berakhir pada pukul 16.00 wib. Untuk jam istirahat kantor dimulai dari jam 11.30 sampai jam 13.30 wib. Setelah jam istirahat selesai ada beberapa pegawai yang tidak terlihat lagi di Kantor Kecamatan Tambusai Utara.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas yaitu bagaimana respon terhadap suatu organisasi atau perubahan yang terjadi dalam organisasi tersebut. Fleksibilitas menunjukkan daya tanggap atau kemampuan organisasi dalam menghadapi tututan perubahan internal maupun eksternal diorganisasi tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan key informan yaitu Bapak Mastur, S.Sos.,M.Si selaku Camat Kecamatan Tambusai Utara sebagai berikut:

“Untuk perubahan di instansi sendiri, para pegawai kami harus bisa mengikuti perubahan sesuai dengan perkembangan yang ada. Contoh, dalam proses kerja terdapat perubahan posisi atau jabatan dalam struktur organisasi mereka harus bisa menerima dan melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan keputusan yang telah dikeluarkan. Kemudian untuk sekarang kan sudah zaman modernisasi, jadi para pegawai harus bisa mengikuti perubahan yang ada agar proses pelayanan atau proses kerja tidak ketinggalan dengan yang lainnya” (Rabu, 26 Januari 2022).

Dari apa yang disampaikan oleh Bapak Mastur, S.Sos.,M.Si diatas, Bapak Bahrum, S.S selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum juga mengatakan:

“Dalam perubahan baik dalam struktur organisasi atau proses pelayanan yang diperintahkan dari pimpinan kami berusaha mengikuti apa yang terjadi. Untuk masalah siap atau tidak siap, kita harus mampu menerimanya. Kita harus belajar dari apa yang terjadi saat ini, apalagi kita sebagai pelayan masyarakat harus bisa memberikan pelayanan yang baik. Jadi kalau untuk masalah perubahan sendiri, kami berusaha semaksimal mungkin agar bisa mengikuti perubahan yang ada.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa respon terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Tambusai Utara belum efektif. Para aparatur kecamatan masih harus menyesuaikan perubahan tersebut. Mereka belum mampu mengikuti perubahan yang ada, dalam proses pembuatan dokumentasi atau surat rekomendasi mereka masih melakukan dengan cara lama dan kurangnya bimbingan membuat para aparatur sedikit kesulitan dalam mengikuti perubahan.

Dari hasil observasi, fleksibilitas dalam pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan surat rekomendasi di Kecamatan Tambusai Utara belum begitu terlihat. Kurangnya fleksibilitas di ruang lingkup Kecamatan

tersebut membuat pelayanan di Kantor Kecamatan belum begitu efektif. Hal tersebut dikarenakan kurangnya bimbingan teknis yang membuat kualitas aparatur belum baik.

5. Kepuasan

Kepuasan sendiri merupakan ukuran untuk menunjukkan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan dari pegawai kecamatan dalam melayani masyarakat atau menunjukkan seberapa kemampuan instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh masyarakat yaitu bapak Ferinus mengenai kepuasan tersebut, bapak Ferinus mengatakan bahwa;

“Saya kurang merasa puas karena saya harus menunggu lama. Sudah lama saya menunggu disini, tapi mau bagaimana lagi, yang bersangkutan tidak ada di kantor maka saya mau tidak mau harus menunggu. Disini saya agak jenuh karena tidak tahu mau ngapain. Karena rumah saya agak jauh, saya harus tetap disini menunggu beliau. Kalau tahu beliau tidak ada di kantor kan saya bisa datang besok. Kerena sudah sampai sini ya saya harus menunggu.” (Kamis, 03 Februari 2022).

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh bapak Junaidi, beliau mengatakan bahwa:

“Saya agak kecewa karena harus dua kali memproses surat saya, yang saya sayangkan mereka kurang teliti dalam penulisan nama saya. Kalau saya tidak mengkoreksi surat saya lagisalah satu huruf kan harus diulang soalnya takutnya nanti dipermasalahkan. Untung saja mereka langsung memperbaiki yang salah dan tidak begitu lama untuk memperbaikinya, jadi saya tidak perlu bolak-balik mengurus surat saya hanya karena salah satu huruf itu tadi. (Kamis, 03 Februari 2022).

Berbeda dengan bapak Putra, ia mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, mereka cepat dalam menanggapi masyarakat. Pembuatan surat tidak memerlukan banyak waktu, tidak sampai satu hari sudah selesai urusan saya, bahkan tidak

sampai satu jam. Saya datang langsung diberi pelayanan, sehingga saya tidak terlalu lama menunggu disini.” (Kamis, 10 Februari 2022).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan para pegawai sudah baik, namun prosesnya yang kurang memuaskan karena disebabkan oleh beberapa kondisi yang menghambat pelayanan itu berjalan dengan baik. Kondisi yang menyebabkan masyarakat kurang merasa puas dengan pelayanan yaitu yang bersangkutan sedang ada dinas atau harus menghadiri acara penting sehingga masyarakat harus menunggu beliau tiba di kantor, dan yang kedua disebabkan karena kesalahan pengetikan serta kurang ketelitian pegawai dalam proses pembuatan surat.

Kemudian dari hasil observasi, memang benar pelayanan dari pegawai yang bertugas kepada masyarakat sudah baik. Namun masih ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan tersebut dikarenakan prosesnya yang cukup lama dan terkadang kesalahan teknis yang diperbuat oleh para pegawai mengakibatkan masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang ada. Salah satu faktor mereka tidak merasa puas dalam pelayanan yaitu kejenuhan menunggu proses dokumen atau surat jadi. Tidak adanya fasilitas pendukung dan sulitnya akses jaringan membuat masyarakat kurang merasa puas.

6. Keunggulan

Keunggulan merupakan kelebihan atau keutamaan yang dimiliki kecamatan yang tidak dimiliki oleh kecamatan lain. Keunggulan itu bisa berupa fasilitas yang disediakan instansi Kecamatan maupun kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh bapak Mastur, Sos.,M.Si selaku Camat Kecamatan Tambusai Utara, sebagai berikut:

“Kalau kelebihan atau keunggulan di Kantor Kecamatan Tambusai Utara sendiri tidak ada yang istimewa atau tidak ada kelebihan yang menjadi ciri Kantor Kecamatan ini. Kantor Kecamatan Tambusai Utara hampir sama dengan Kantor Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu. Untuk pelayanan kami melayani sesuai dengan prosedur pelayanan, dan jika ditanya fasilitas, tidak ada yang berbeda dengan Kecamatan lain, bahkan untuk akses jaringan agak sulit didapatkan disini, hanya saja halaman kami lebih luas daripada yang lain. Cuma itu kan tidak menjadi tolak ukur bawa Kecamatan Tambusai Utara lebih bagus atau istimewa daripada Kecamatan lain yang ada di Kabupaten Rokan Hulu.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Dari hasil wawancara dapat kita ketahui bahwa tidak ada kelebihan yang dimiliki Kantor Kecamatan Tambusai Utara. Pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparatur sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, untuk fasilitas hampir sama dengan kecamatan lain.

Dan dari observasi penulis sendiri diketahui bahwa untuk segi bangunan sudah cukup baik, terdapat halaman kantor yang luas, disana terdapat aula yang dapat digunakan untuk acara-acara formal, kantin, mushola, toilet dan terdapat beberapa kursi-kursi untuk masyarakat yang menunggu proses pelayanan. Namun fasilitas penunjang seperti koran, televisi, majalah atau fasilitas lain untuk masyarakat sulit didapat di kantor Kecamatan Tambusai Utara. Di kantor kecamatan juga tidak memiliki kelebihan khusus sehingga kantor Kecamatan Tambusai Utara tidak ada yang dapat dibandingkan dengan Kecamatan lain di Kabupaten Rokan Hulu

7. Pengembangan

Pengembangan sendiri yaitu suatu usaha untuk meningkatkan kapasitasnya baik berupa kemampuan teknis, teoritis, atau konseptual untuk lebih maju dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Mastur, S.Sos.,M.Si selaku Camat Kecamatan Tambusai Utara, yaitu:

“Untuk pengembangan sendiri, kami meningkatkan kapasitas dengan meningkatkan sistem kinerja para pegawai dalam proses pelayanan administrasi. Kalau untuk proses pelayanan kami masih sama seperti dulu, yaitu masyarakat datang ke kantor camat dengan membawa berkas persyaratan administrasi dan pegawai kami yang bertugas akan memproses dokumen surat tersebut. Kalau untuk situs atau aplikasi kami belum ada, jadi kami hanya meningkatkan kapasitas kinerja pegawai dan tidak ada aplikasi untuk pembuatan surat secara online.” (Rabu, 26 Januari 2022).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa pengembangan dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambusai Utara tidak dapat dikatakan efektif karena belum mampu meningkatkan kapasitasnya untuk lebih maju dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Belum adanya pengembangan seperti pembuatan aplikasi atau situs untuk lebih mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan dokumen atau surat dengan cepat.

Dari hasil observasi melihat bahwa aparat Kecamatan Tambusai Utara mampu menggunakan sosial media untuk membagikan informasi, namun penggunaan sosial media hanya sebatas Whatsaap. Untuk informasi yang ada disebarkan melalui Whatsaap dan tidak semua masyarakat dapat mengetahui informasi tersebut. Untuk aplikasi ataupun situs resmi mereka tidak memiliki aplikasi atau situs khusus dalam proses pembuatan dokumen atau surat rekomendasi

C. Faktor Penghambat Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

Adapun faktor penghambat efektivitas aparatur kecamatan dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Aparatur Kecamatan Tambusai Utara

Proses pelayanan administrasi akan berjalan dengan baik apabila sumber daya aparatur kecamatan memadai dan aparatur memiliki keahlian dalam pembuatan dokumen atau surat rekomendasi yang dibutuhkan masyarakat. Beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Tambusai Utara diantaranya:

- a. Kurangnya kuantitas dan kualitas aparatur.
- b. Belum jelasnya TUPOKSI jabatan struktural di Kecamatan.
- c. Belum adanya sosialisasi yang menyeluruh mengenai pelayanan administrasi.
- d. Rendahnya peluang aparatur untuk mengikuti Bimtek (Bimbingan Teknis).
- e. Belum adanya Juklak (Petunjuk pelaksanaan) dan Juknis (Petunjuk Teknis).
- f. Tidak ada tindakan lanjutan dari camat terkait ketidak disiplin para pegawai.

2. Kesadaran Masyarakat

Untuk mengukur efektivitas aparatur dalam pelayanan kepada masyarakat tidak hanya dilihat dari sumber daya aparatur saja. Dalam hal ini, kesadaran masyarakat juga diperlukan agar efektivitas pelayanan berjalan dengan baik.

Beberapa tantangan yang diperoleh aparaturnya kecamatan dalam pelayanan dokumen atau surat rekomendasi di kantor Kecamatan Tambusai Utara diantaranya yaitu kurangnya kesadaran masyarakat mengurus dokumen atau surat rekomendasi dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus langsung keperluannya ke kantor Camat. Selama ini masyarakat beranggapan bahwa proses pelayanan dalam pembuatan dokumen atau surat rekomendasi dapat dikerjakan dengan cepat dan baik tanpa memperhatikan apa saja yang diperlukan dalam proses pembuatan dokumen atau surat rekomendasi dan bagaimana prosedur pelaksanaannya. Karena kurangnya kesadaran tersebut tanpa mereka sadari dapat menjadi penyebab efektivitas pelayanan juga kurang baik.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan Bahwa Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu cukup efektif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari beberapa indikator yang telah dibahas.

1. Produktivitas, untuk pengurusan dokumen atau surat rekomendasi di Kantor Kecamatan Tambusai Utara sudah produktif. Hal ini dapat dilihat dari produksi jumlah surat sesuai dengan yang diminta masyarakat. Jika ada masyarakat yang datang secara langsung para pegawai memberikan pelayanan dan membuat surat tersebut. Jika surat telah selesai diterbitkan langsung dapat digunakan oleh masyarakat.
2. Kualitas, untuk kualitas pelayanan masih ada beberapa kekurangan salah satunya masalah pengetikan dan masih ada masyarakat yang kurang tau informasi mengenai prosedur atau persyaratan pembuatan surat diminta untuk melengkapi berkas-berkasnya terlebih dahulu, kemudian nantinya akan diproses pembuatan surat tersebut.
3. Efisiensi, dalam Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara sudah cukup efektif. Untuk proses pembuatan surat sudah baik berdasarkan SOP, namun pelayanan dari aparatur yang membuat waktu penyelesaian dikatakan cukup efektif. Kurang disiplin

waktu menjadi salah satu penghambat proses pembuatan surat rekomendasi tersebut.

4. Fleksibilitas, fleksibilitas dalam pelayanan surat-surat rekomendasi di Kantor Kecamatan Tambusai Utara belum terlihat. Tidak adanya respon organisasi terhadap perubahan ini membuat pelayanan di Kantor Kecamatan Tambusai Utara dikatakan belum efektif.
5. Kepuasan, dalam Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu masyarakat sudah merasa puas. Masyarakat tidak ingin ribet dan mereka tidak ingin mengambil resiko dalam proses pelayanan rekomendasi surat-surat.
6. Keunggulan, dalam Efektivitas Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu tidak memiliki keunggulan atau kelebihan dari kantor Kecamatan lain yang ada di Kabupaten Rokan Hulu.
7. Pengembangan, dalam hal pengembangan Kantor Kecamatan Tambusai Utara selalu meningkatkan kualitas kerja aparatur dalam pelayanan administrasi surat rekomendasi. Pengembangan dalam efektivitas aparatur dalam pelayanan masyarakat belum sesuai dengan indikator, karena mereka belum ada pengembangan berupa aplikasi atau website untuk mempermudah masyarakat mengurus surat-surat rekomendasi. Masyarakat yang memiliki keperluan harus datang ke kantor Camat dan membawa berkas persyaratan pembuatan surat tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka saran kepada pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Kepada para Aparatur Kecamatan Tambusai Utara sebaiknya perlu meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dengan meningkatkan mutu pelayanan dan pentingnya mengikutii diklat/pelatihan aparatur agar aparatur kecamatan dapat lebih profesional dalam melakukan pelayanan masyarakat dan tidk ada lagi kesalahan-kesalahan didalam pembuatan dokumen atau surat-surat.
2. Untuk proses sosialisasi, perlu ada peningkatan mengenai prosedur pelayanan pada masyarakat melalui media sosial, website atau aplikasi agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Kurangnya informasi mengenai apa saja prosedur dalam pelayanan mengakibatkan masyarakat merasa pelayanan itu rumit dan berbelit-belit. Dengan adanya sosialisasi di media sosial atau website tersebut diharapkan nantinya masyarakat yang hendak mengurus surat-surat dapat lebih mengetahui prosedur pelayanan yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Budiarjo, Miriam. 2008. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia pustaka Umum.
- HR, Ridwan. 2010. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kaloh, J. 2014. *Kepemimpinan Kepala Daerah (Pola Kegiatan, Kekuasaan, dan Prilaku Kepala Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Labolo, M. 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian Teori Konsep Dan Pengembangannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Margono. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Zaidan. 20013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Ndraha, Taliziduhu. 1993. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2005. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbni. 2007. *Tori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Siswanto. 2016. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sondang P Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, RM. 1985. *Efektivitas Organisasi (Terjemahan Dra Magdalena Jamin)*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahann Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.

2005. Budaya Organisasi. Jakarta: Rineka Cipta.

.2007. Ilmu Pemerintahan. Bandung: CV. Mandar Maju.

.2011. *Manajemen Pemerintahan*. Jawa Barat: Pustaka Rineka Cipta.

Terry, George R. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wasistiono dan Fernandes. 2014. *Metodologi Ilmu Pemerintahan (edisi Revisi yang Diperluas)*. Bandung: IPDN Press.

Zulkifli. 2013. Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa. Pekanbaru: Badan Penerbit Fisipol UIR.

Jurnal:

Agustina, Y. N., Cikusin, Y., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balongan Kabupaten Ponorogo). *Respon Publik*, 14(5), 81-84.

Aisyah, M. R. (2017). Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. *Administrasi Publik*, 1(1), 201-205.

Apriellyany, T. D., Widyastuti, Y., & Jumiati, I. E. (2019). Efektivitas program kawasan desa mandiri pangan di Kecamatan Baros Kabupaten Serang. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2).

Dyastari, I. H. L. (2015). Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Betayu Kabupaten Tana Tidung Andika Sagita Putra 1 Abstrak.

Hamid, Hendrawati (2020) *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Penerbit GARIS KHATULISTIWA (Anggota IKAPI), Jl. Borong Raya No. 75 A Makassar, pp. 1-169. ISBN 978-623-7617-29-7.

Katuuk, F. (2015). Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa Kecamatan Talawan Kabupaten Minahasa Utara. *Polittico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1084.

Khaeri, N. (2019). *Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Kahu Kabupaten Bone* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).

LOPES, R (2013). Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1).

Moningka, S. B. (2014). Efektivitas kerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik di kantor kelurahan kolongan kecamatan tomohon tengah kota tomohon. *Jurnal Politico*, 3(1).

- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- Noors, A. I. A. (2019). Pengarusutamaan Manajemen Talenta dalam Tata Kelola MSDM Birokrasi Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(2), 38-49.
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2).
- Tamaheang, S. P., Ogotan, M., & PLANGITEN, N. (2020). EFEKTIVITAS SIMPAN PINJAM KOPERASI BAGI MASYARAKAT PETANI DI DESA MANGARAN KECAMATAN KABARUAN KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 5(81).
- Usman, J. (2011). Manajemen Birokrasi Profesional dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Adminidtrasi Terpadu Kecamatan.
- Surat Keputusan Camat Tambusai Utara Nomor 36 Tahun 2019 tentang PATEN.