

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KELAYANG  
KECAMATAN KELAYANG KABUPATEN INDRAGIRI HULU  
(STUDI PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN)**

**SKRIPSI**

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



**ROBI SUGARA**

**167110629**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PEKANBARU  
2021**

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

---

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Robi Sugara  
NPM : 167110629  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang  
Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi  
Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan  
Bangunan)

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

Turut Menyetujui  
Program Studi Administrasi Publik  
Ketua,

Pekanbaru, 07 Juli 2021  
Pembimbing,

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

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

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

N a m a : Robi Sugara  
NPM : 167110629  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang  
Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi  
Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan  
Bangunan)

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

Pekanbaru, 02 September 2021

Ketua

Sekretaris

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Herman, S.Sos., M.Si

Anggota,

Arief Rifai H, S.Sos., M.Si

Mengetahui,  
Wakil Dekan I

Indra Safri, S.Sos., M.Si



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

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

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

N a m a : Robi Sugara  
NPM : 167110629  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang  
Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi  
Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan  
Bangunan)

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, 02 September 2021  
An. Tim Penguji  
Sekretaris

Ketua

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Herman, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Program Studi Administrasi Publik  
Ketua Prodi,

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Lilis Suriani, S.Sos., M.Si



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## PERSEMBAHAN

Dengan bersyukur atas limpahan rahmatMu, segala petunjuk dari Mu menuntunku menuju kejalan Mu. Rasa cinta dan kasih yang tulus selama ini menyertai perjalananku, serta berfikir otakku. Pelajaran berharga dalam hidupku yang akan membuatku selalu tegar hingga membuatku semakin melihat besarnya keagungan Mu.

Sembah sujudku dan seiring syukur padaMu Tuhan  
Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya kecilku kepada orang yang paling aku cintai dan aku sayangi, kepada Ayahku dan Ibuku.....

Tak terbilang rupiah, waktu, tak terhitung jerih payah, tak terhapus cucuran keringat yang mengalir, dan tak ada hentinya untaian do'a yang selalu engkau persembahkan untukku agar aku dapat bersekolah tinggi menggapai impian dan cita-citaku, itu semua takkan pernah terbalaskan.....

Serta untuk semua teman-teman seangkatan Administrasi Publik Angkatan 2016 yang seperjuangan denganku. Terima kasih atas bantuan dan saran dari mu dan selalu menjadi pendengar keluh kesah ku, tanpa kalian aku takkan bisa sampai ke titik ini....

Ini bukanlah akhir dari perjuanganku, tapi ini adalah awal dari kesuksesanku.

Terima kasih untuk semuanya.....

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat merampungkan penyelesaian penulisan skripsi ini, dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) ”**.

Shalawat beriringkan salam penulis sampaikan kepada Nabi kita yaitu Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan pengajaran yang baik, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menempuh wawasan penulis tentang ilmu-ilmu sosial dan ilmu politik.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak yang turut serta di dalamnya. Maka dengan itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa cinta kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan Bapak Eko Handriyan, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan membagikan ilmunya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah-mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan bermanfaat bagi semua orang termasuk diri penulis.
6. Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu yang telah membantu dalam kesuksesan penelitian ini, termasuk dalam pemberian data dan juga dukungan lainnya.
7. Ayahanda Amirudin dan Ibunda Asnia terkasih yang selama ini telah memberikan dukungan dalam perkuliahan baik secara materil, doa, dan motivasi.
8. Teruntuk Kakak saya Asmi Widiawati yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, Kepada teman dekat Yudha Yoserizal dan Nanang Nurrohman serta kepada Della Fitriani yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan Allah SWT memberikan rahmat dan karunianya atas jasa yang di berikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan diletakkan di sisi Allah yaitu Jannah atau Surga-Nya Aamiin.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dari pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita bersama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 07 Juli 2021

Penulis

Ttd.

Robi Sugara

## DAFTAR ISI

|                                                         | Halaman      |
|---------------------------------------------------------|--------------|
| <b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>                 | <b>ii</b>    |
| <b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>                    | <b>iii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI .....</b>    | <b>iv</b>    |
| <b>SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL .....</b>              | <b>v</b>     |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                         | <b>vi</b>    |
| <b>SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI SKRIPSI .....</b>    | <b>vii</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                                | <b>viii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                             | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                 | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                               | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                              | <b>xx</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                            | <b>xxi</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>           | <b>xxiii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                    | <b>xxiv</b>  |
| <b>ABSTRACK .....</b>                                   | <b>xxv</b>   |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                              |              |
| A. Latar Belakang .....                                 | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 12           |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                 | 12           |
| <b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR</b> |              |
| A. Studi Kepustakaan.....                               | 14           |
| 1. Konsep Administrasi .....                            | 14           |
| 2. Konsep Organisasi .....                              | 17           |
| 3. Konsep Manajemen.....                                | 18           |
| 4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....           | 20           |
| 5. Konsep Manajemen Publik .....                        | 21           |
| 6. Konsep Pelayanan .....                               | 21           |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 7. Konsep Pelayanan Publik..... | 24 |
| B. Kerangka Berpikir.....       | 30 |
| C. Konsep Operasional .....     | 31 |
| D. Operasional Variabel.....    | 34 |
| E. Teknik Pengukuran .....      | 34 |

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| A. Tipe Penelitian .....            | 37 |
| B. Lokasi Penelitian.....           | 37 |
| C. Populasi dan Sampel .....        | 38 |
| D. Teknik Penarikan Sampel .....    | 39 |
| E. Jenis dan Sumber Data .....      | 39 |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....     | 40 |
| G. Teknik Analisis Data.....        | 41 |
| H. Jadwal Kegiatan Penelitian ..... | 42 |

### **BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Kecamatan Kelayang .....                          | 43 |
| 1. Keadaan Geografis Kecamatan Kelayang .....                      | 43 |
| 2. Topografi .....                                                 | 44 |
| 3. Keadaan Monografi Kecamatan Kelayang .....                      | 44 |
| 4. Iklim .....                                                     | 45 |
| 5. Visi dan Misi .....                                             | 45 |
| B. Struktur Organisasi .....                                       | 46 |
| 1. Profil Pegawai Kantor Camat Kelayang .....                      | 48 |
| 2. Tugas dan Fungsi Kantor Camat Kelayang .....                    | 49 |
| 3. Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat Kelayang ..... | 60 |

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| A. Identitas Responden .....                 | 62 |
| 1. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 62 |

|                                                                                                                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2. Identitas Berdasarkan Umur . . . . .                                                                                                                                                    | 63  |
| 3. Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan . . . . .                                                                                                                                      | 65  |
| B. Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) . . . . .  | 67  |
| 1. Prosedur Pelayanan . . . . .                                                                                                                                                            | 68  |
| 2. Waktu Penyelesaian . . . . .                                                                                                                                                            | 73  |
| 3. Biaya Pelayanan . . . . .                                                                                                                                                               | 77  |
| 4. Produk Pelayanan . . . . .                                                                                                                                                              | 81  |
| 5. Sarana dan Prasarana . . . . .                                                                                                                                                          | 85  |
| C. Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) . . . . . | 94  |
| <b>BAB VI : PENUTUP</b> . . . . .                                                                                                                                                          | 96  |
| A. Kesimpulan . . . . .                                                                                                                                                                    | 96  |
| B. Saran . . . . .                                                                                                                                                                         | 97  |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> . . . . .                                                                                                                                                            | 98  |
| <b>LAMPIRAN</b> . . . . .                                                                                                                                                                  | 100 |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                                                                              | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| I.1 : Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu .....                                 | 7       |
| I.2 : Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Kelayang Tahun 2018 s/d 2020 .....                | 8       |
| I.3 : Jumlah Penduduk Menurut Desa di Kecamatan Kelayang Kabupaeten Indragiri Hulu.....                                                            | 10      |
| II.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu..... | 34      |
| III.1 : Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu.....                      | 38      |
| III.2 : Jadwal dan Waktu Penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu .....           | 42      |
| IV.1 : Jumlah Penduduk di Kecamatan Kelayang Tahun 2019.....                                                                                       | 44      |
| IV.2 : Data Pegawai Pada Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu Secara Detail .....                                                        | 48      |
| IV.3 : Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Kelayang .....                                                                          | 61      |

|                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| V.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)        | 62 |
| V.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Masyarakat di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)  | 63 |
| V.3 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Umur Pegawai Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)             | 64 |
| V.4 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Umur Masyarakat di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)       | 65 |
| V.5 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Umur Masyarakat di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)       | 65 |
| V.6 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Masyarakat di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) | 66 |

|                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)     | 69 |
| V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)  | 70 |
| V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)     | 73 |
| V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) | 74 |
| V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)       | 78 |

|                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)      | 79 |
| V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)        | 82 |
| V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)     | 83 |
| V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)    | 86 |
| V.16 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) | 87 |

|                                                                                                                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| V.17: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)     | 90 |
| V.18 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) | 91 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                                                                 | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu ..... | 31      |
| IV.1 : Struktur Organisasi Kantor Camat Kelayang .....                                                                                 | 47      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                                                                                                                                                                                           | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Daftar Kuisioner untuk Responden Pegawai tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)    | 100     |
| 2. Daftar Kuisioner untuk Responden Masyarakat tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) | 106     |
| 3. Daftar Wawancara Untuk Kepala Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)                                                           | 112     |
| 4. Daftar Wawancara Untuk Sekretaris Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)                                                                          | 114     |
| 5. Daftar Wawancara Untuk Seksi Pelayanan Umum di Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)                                                         | 116     |
| 6. Daftar Wawancara Untuk Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)                                         | 119     |
| 7. Daftar Data Telly Pegawai Penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)        | 120     |

8. Daftar Data Telly Masyarakat Penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) ..... 121
9. Foto Dokumentasi Penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) ..... 122



## PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

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

Nama : Robi Sugara  
NPM : 167110629  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)

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

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

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

Pekanbaru, 07 Juli 2021  
Pelaku Pernyataan,

Robi Sugara

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KELAYANG  
KECAMATAN KELAYANG KABUPATEN INDRAGIRI HULU  
(STUDI PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IZIN MENDIRIKAN  
BANGUNAN)

ABSTRAK

OLEH

ROBI SUGARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu. Indikator penilaian pelayanan publik yang dipergunakan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan dan sarana prasarana. Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif kuantitatif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 49 orang. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dikategorikan Cukup Baik.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan**

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE OFFICE OF THE KELAYANG  
SUB-DISTRICT, INDRAGIRI HULU DISTRICT  
(STUDY OF SERVICES OF RECOMMENDATION LETTER FOR  
ESTABLISHMENT LETTER)

ABSTRACT

BY

ROBI SUGARA

*This study aims to determine and analyze the Public Service at the Kelayang District Office, Indragiri Hulu Regency. Public service assessment indicators used include service procedures, completion time, service costs, service products and infrastructure. This type of research is a quantitative descriptive survey, which prioritizes a list of questionnaires as a data collection tool. The population and sample in this study amounted to 49 people. The types and techniques of data collection used consist of primary data collected using questionnaires and interviews and observation techniques. While the data analysis technique used is to use a frequency table tool. Based on this analysis technique, the researcher assessed and concluded that the Public Service Analysis at the Kelayang Sub-district Office, Kelayang District, Indragiri Hulu Regency (Study of Service Recommendation Letters for Building Permits) was categorized as Good Enough.*

**Keywords: Public Service, Recommendation Service for Building Permits**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan tentang aktivitas kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Kita pahami banyak kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-harinya yang harus dipenuhi, kebutuhan tersebut tidak mungkin diperoleh tanpa bantuan dan kerjasama dengan orang lain. Untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan maka individu tidak terlepas dari kerja sama dengan pihak lain atau orang lain, karena tanpa bantuan orang lain tujuan dan cita-cita tidak dapat kita capai.

Pada era sekarang ini, maju dan berkembangnya suatu Negara sangat bergantung pada baiknya buruknya administrasi, karena di segala bidang memerlukan yang namanya administrasi. Leonard B. White (dalam inu kencana, 2015 :11) mengatakan. “administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Organisasi merupakan unsur utama bagi suatu kelompok atau perkumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan, karena organisasi itu merupakan tempat atau wadah berlangsungnya suatu kerja sama, yang di dalamnya sudah ada pembagian tugas dan juga aktivitas-aktivitas sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing individu. Maksudnya organisasi adalah sebagai struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antara orang-orang dalam suatu administrasi (Dwight Waldo dalam inu kencana 2015:7).

Sedangkan manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan proses dan perangkat yang mengarahkan, menggerakkan, serta membimbing pelaksanaan kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui fungsi-fungsi manajemen. Maksudnya ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi, proses manajemen itu sendiri, menurut Safroni (2012) dalam Hayat (2017:8) adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi pada kinerja, berdampak pada *output* yang lebih baik sesuai dengan harapan.

Izin Mendirikan Bangunan biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi. Dan atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki izin mendirikan bangunan diatur pada pasal 5 ayat 1 Perda Tahun 2009.

Kemudian berdasarkan ketentuan UU No. 28 Tahun 2002 tentang UU Bangunan Gedung (UUBG), rumah tinggal tunggal, rumah tinggal deret, rumah susun, dan rumah tinggal sementara untuk hunian termasuk dalam kategori bangunan gedung. Kemudian berdasarkan dalam PP No. 36 Tahun 2005 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung setiap orang yang ingin mendirikan bangunan gedung harus memiliki izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh pemerintahan daerah (Pemda) melalui proses permohonan izin yang kemudian diatur lebih lanjut ke dalam Peraturan Daerah kabupaten Indragiri Hulu No. 4 tahun 2014 tentang bangunan gedung.

Selain dalam UU No. 28 Tahun 2002, IMB diatur dalam Undang-undang No. 26 tahun 2007 Tentang Penataan Ruang adalah bahwa penataan ruang diselenggarakan dengan mengintegrasikan berbagai kepentingan yang bersifat

lintas sektor, lintas wilayah dan lintas pemangku kepentingan. Keselarasan atau keserasian adalah bahwa penataan ruang diselenggarakan dengan mewujudkan keserasian antara struktur ruang dan pola ruang, keselarasan antara kehidupan manusia dengan lingkungannya, keseimbangan pertumbuhan dan perkembangan antar daerah serta antara kawasan perkotaan dan kawasan pedesaan.

Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung. Bangunan gedung adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukannya, sebagian atau seluruhnya berada di atas dan/atau di dalam tanah dan/atau air, yang berfungsi sebagai tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk hunian atau tempat tinggal, kegiatan keagamaan, kegiatan usaha, kegiatan sosial, budaya, maupun kegiatan khusus.

Usaha untuk mendirikan bangunan tentu harus mendapat izin tertulis baik dari dinas Tata kota maupun dari instansi lain. Pembangunan rumah atau gedung diatur dalam undang-undang Nomor 34 Tahun 2001 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Sebagai peraturan pelaksanaan dari undang-undang tersebut maka pada setiap daerah akan mengaturnya dengan peraturan daerah yang sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing.

Menurut ketentuan tentang Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung pasal 8 ayat (1) UU, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi (1) status atas hak Tanah, dan atau izin pemanfaatan dari pemegang hak katas tanah, (2) status kepemilikan bangunan gedung, (3) izin mendirikan bangunan.

Menurut Dwi (2010:73) beberapa manfaat akan pentingnya IMB antara lain adalah sebagai berikut :

1. Dengan memilik IMB maka akan memudahkan mendapatkan kepastian dan juga adanya perlindungan hukum. Izin tersebut dilakukan agar bangunan tersebut mendapatkan kepastian tidak mengganggu dan juga

merugikan kepentingan orang lain. Sehingga apabila terjadi sesuatu Negara akan memberikan perlindungan untuk menjadikan rumah yang dibangun menjadi aman.

2. Apabila anda ingin menjual rumah tersebut umumnya pembeli akan menanyakan mengenai kepemilikan IMB. Sehingga akan memudahkan dalam menaikkan harga dari rumah tersebut. Akan tetapi apabila kepemilikan IMB tidak diketahui dan tidak ada. Maka pemilik baru enggan membeli dengan harga yang bagus. Sehingga sangat pentingnya IMB dalam membangun atau merenovasi rumah.
3. IMB bisa menjadi jaminan atau pun agunan jika anda ingin meminjam uang. Hal ini karena IMB memiliki nilai sama seperti sertifikat tanah. Sehingga usahakan dalam menyimpan IMB harus dilakukan dengan benar dan tidak boleh sembarangan. Dengan demikian akan menghindari kemungkinan untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan.

Manajemen publik menurut Overman (dalam Keban,2004;Safroni,2012) dalam Hayat 2017:11, adalah suatu studi interdisipliner dari aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling*, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik.

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang menarik untuk di analisa, karena tolok ukur pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, dan tanggapan dari masyarakat sangat penting untuk dijadikan masukan bagi penyelenggara publik untuk melakukan pelayanan selanjutnya. Permasalahan pelayanan senantiasa menjadi permasalahan yang mendasar, Sebagai demokrasi pemerintah meletakkan publik pada barisan paling depan. Jadi pemerintah dan aparatur khususnya harus responsip terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Salah satunya kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menunjukkan kondisi yang penting untuk di tanggapi oleh penyelenggara pelayanan.

Pemberian pelayanan tidak terlepas dari penyelenggaraan pelayanan yang di lakukan oleh pihak penyelenggara. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 18 bagian b tentang Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana di maksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat, dan
- f. Pelayanan konsultasi

Peraturan Bupati Indragiri Hulu No.76 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan pada BAB II kedudukan pasal 2, dijelaskan bahwa kecamatan adalah perangkat daerah yang di bentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan yang dipimpin oleh seorang camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Adapun tugas dan fungsi kecamatan yaitu sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
2. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
5. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan yang di lakukan oleh perangkat daerah ditingkat kecamatan;
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan atau Kelurahan;

8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak di laksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah Kabupaten yang ada di kecamatan;
9. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh peraturan perundang-undangan, dan
10. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan
11. Pelaksanaan tugas yang di limpahkan oleh Bupati sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Visi dan misi kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu

**Visi :**

Terwujudnya kecamatan kelayang yang lebih sejahtera tahun 2020 melalui pelayanan yang bertanggung jawab, berkualitas, dan bersih (BERTASBIH)

**Misi :**

1. Tertib administrasi  
Mewujudkan tertib administrasi pelayanan untuk memberikan kepastian hukum dalam proses maupun produk pelayanan sebagai wujud tanggung jawab pelaksanaan tugas.
2. Profesionalisme  
Meningkatkan professional petugas dan system pelayanan untuk memperoleh pelayanan berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan publik.
3. Akuntabilitas  
Menunjang tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas serta membangun mekanisme control yang partisipatif untuk menumbuhkan pelayanan yang bersih dan kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).
4. Terukur.

Melakukan penilaian kinerja pelayanan dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara priodik.

Perizinan adalah salah satu pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengawasan yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Izin Mendirikan Bangunan disingkat IMB adalah persetujuan resmi dari Walikota untuk memulai/mengakhiri pekerjaan mendirikan, memperbaiki atau mengubah bangunan. Izin pengguna bangunan yang disingkat IPB adalah izin untuk memanfaatkan /menggunakan bangunan dengan persetujuan Walikota atau Pejabat yang ditunjuk. Pengurusan surat Izin Mendirikan Bangunan memiliki arti penting sebagai salah satu identitas dari mendirikan bangunan yang didirikan oleh perorangan maupun kelompok.

Bentuk-bentuk pelayanan yang ada dikantor Camat Kelayang secara umum dapat di lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1 : Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Kelayang**

| No | Jenis Pelayanan             | Bentuk Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Surat Pengantar Perizinan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Izin Tempat Usaha (SITU/SIUP/HO/TDP)</li> <li>• Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</li> </ul>                                                                                                           |
| 2  | Surat Pengantar Rekomendasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi PHO</li> <li>• Rekomendasi IMB</li> <li>• Rekomendasi SITU/SIUP/HO/TDP</li> <li>• Rekomendasi Surat Pindah</li> <li>• Rekomendasi Izin Keramaian</li> <li>• Rekomendasi Izin Operasional</li> </ul> |
| 3  | Surat Pengantar Keterangan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Keterangan Pindah</li> </ul>                                                                                                                                                                              |

|  |  |                                                                                                                                                           |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Keterangan Usaha</li> <li>• Surat Keterangan Miskin (SKTM)</li> <li>• Surat Keterangan Domisili</li> </ul> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sumber : Kantor Camat Kelayang

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui ada tiga jenis pelayanan yang ada di kantor camat kelayang bagian publik pertama pelayanan surat pengantar perizinan yang terdiri dari, surat izin tempat usaha (SITU/SIUP/HO/TDP), dan surat izin mendirikan bangunan (IMB). Kedua, surat pengantar rekomendasi yang terdiri dari, rekomendasi PHO, rekomendasi IMB, rekomendasi SITU/SIUP/HO/TDP, rekomendasi surat pindah, rekomendasi izin keramaian, rekomendasi operasional. Ketiga, surat pengantar keterangan terdiri dari surat keterangan pindah, surat keterangan usaha, surat keterangan miskin (SKTM), surat keterangan domisili.

**Tabel 1.2 : Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Kelayang Tahun 2018 s/d 2020**

Jumlah pemohon yang ada di Kantor Camat Kelayang tahun 2018 s/d 2020 sebagai berikut :

| No.          | Tahun | Jumlah Pemohon |
|--------------|-------|----------------|
| 1            | 2018  | 115            |
| 2            | 2019  | 183            |
| 3            | 2020  | 192            |
| <b>Total</b> |       | 490            |

Sumber : Kantor Camat Kelayang

Dari tabel 1.2 di atas, di ketahui pada tahun 2018 terdapat 115 pemohon surat rekomendasi IMB, meningkat pada tahun 2019 menjadi 183 pemohon dan kembali meningkat hingga tahun 2020 jumlahnya mencapai 192 orang pemohon surat rekomendasi IMB.

Dalam penelitian ini peneliti membatasi hanya mengambil jenis pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Untuk mengurus Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ada beberapa persyaratan yang harus di penuhi oleh masyarakat, yaitu :

1. Foto copy KTP yang masih berlaku
2. Foto copy KK
3. Surat persetujuan sempadan
4. Surat permohonan
5. Surat rekomendasi dari lurah/desa
6. Pas foto 4x6 sebanyak 2 lembar
7. Foto copy pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terakhir
8. Surat keterangan tidak sengketa

Prosedur/mekanisme permohonan rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

1. Pemohon mengajukan permohonan Rekomendasi IMB dilengkapi dengan berkas persyaratan
2. Petugas Loker menerima dan mencatat pada buku register
3. Petugas pelayanan menyampaikan berkas permohonan IMB kepada Kasi Pemberdayaan Masyarakat
4. Kasi Pemberdayaan Masyarakat melakukan verifikasi berkas dan memparaf permohonan
5. Camat menandatangani Permohonan IMB
6. Loker Pelayanan memberikan nomor Register dan menyetempel Permohonan IMB
7. Pemohon mengambil Rekomendasi permohonan IMB dan tandatangan pada buku pengambilan.

Kecamatan kelayang terdiri dari 17 Desa, dimana jumlah penduduknya berbeda-beda antara satu desa dengan desa yang lainnya. Dimana 17 Desa tersebut adalah desa-desa yang masyarakatnya melakukan pelayanan surat-surat

yang telah di sebutkan di Kantor Camat Kelayang. Adapun Desa-Desa yang ada di kecamatan Kelayang sebagai berikut :

**Tabel 1.3 : Jumlah Penduduk Menurut Desa di Kecamatan Kelayang Tahun 2018 - 2020**

| No. | Desa/Kelurahan            | Jumlah Penduduk (Jiwa) |
|-----|---------------------------|------------------------|
| 1   | Desa Pulau Sengkilo       | 2.376                  |
| 2   | Desa Kota Medan           | 1.899                  |
| 3   | Desa Polak Pisang         | 1.060                  |
| 4   | Desa Simpang Kota Medan   | 1.739                  |
| 5   | Desa Tanjung Beludu       | 2.036                  |
| 6   | Desa Pelangko             | 1.535                  |
| 7   | Desa Simpang Kelayang     | 2.060                  |
| 8   | Desa Teluk Sejuah         | 754                    |
| 9   | Desa Dusun Tua            | 770                    |
| 10  | Desa Bongkal Malang       | 1.939                  |
| 11  | Desa Sungai Banyak Ikan   | 1.448                  |
| 12  | Desa Sungai Pasir Putih   | 1.683                  |
| 13  | Desa Sungai Golang        | 883                    |
| 14  | Desa Sungai Kuning Binio  | 1.419                  |
| 15  | Desa Pasir Beringin       | 466                    |
| 16  | Desa Bukit Selanjut       | 1.500                  |
| 17  | Desa Dusun Tua Pelang     | 1.230                  |
|     | <b>Jumlah Keseluruhan</b> | <b>24.797</b>          |

*Sumber : Kantor Camat Kelayang*

Dari tabel di atas, jumlah penduduk di kecamatan Kelayang secara keseluruhan 24.797 jiwa. Penduduk yang terbanyak di Desa Pulau Sengkilo, dan paling sedikit di Desa Pasir Beringin.

Kantor Camat merupakan salah satu tempat berlangsungnya pelayanan publik, dan pelayanan publik selalu berujung kepada kepuasan masyarakat. Sudah menjadi pemandangan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dan pegawai yang melayani publik, identik dengan terlalu lama, berbelit-belit, diskriminatif, dan lain-lain. Kembali lagi kita pada hakekat pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Adapun batasan/standard an kriteria pelayanan publik/masyarakat yang baik menurut PERMENPAN-RB (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia) No.15 Tahun 2014, berdasarkan pada Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. System, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya
5. Produk pelayanan
6. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan

Kantor Camat Kelayang yang terletak di Desa Kecamatan Kelayang merupakan salah satu kantor yang melayani masyarakat yang ada di kecamatan tersebut, yaitu kecamatan kelayang, merupakan salah satu kecamatan yang ada di Indragiri Hulu. Sebagai suatu bentuk organisasi dalam melayani masyarakat, kantor Camat Kelayang harus memperhatikan segala bentuk praktek, perlengkapan, sarana, dan segala hal yang berkaitan dengan pelayanan agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas, serta mampu menciptakan pelayanan yang maksimal sesuai standar yang ada.

Bertitik tolak dari tinjauan yang dilakukan pada pelayanan publik di Kantor Camat Kelayang, peneliti menemukan beberapa fenomena-fenomena yang menunjukkan masih terdapatnya pelayanan yang kurang baik.

Dilihat dari sisi pelayanan publik masih terdapat fenomena-fenomena yang belum optimal di Kantor Camat Kelayang seperti :

1. Sulitnya masyarakat mendapatkan pelayanan, contohnya seperti mengurus surat rekomendasi izin mendirikan bangunan di karenakan pegawai tidak berada di ruang kantor tersebut, masyarakat yang membutuhkan harus mencari pegawai yang mengurus di bagian IMB tersebut terlebih dahulu di saat jam kerja.
2. Kurangnya sarana di bagian ruang tunggu administrasi seperti kipas angin, secara umum masih belum dikatakan nyaman di karenakan pengguna layanan tidak nyaman dalam melakukan proses pelayanan pada saat menjelang siang hari, kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan.  
Kurangnya sarana di bagian ruang tunggu administrasi seperti kipas angin
3. Masih rendahnya tingkat kesadaran pegawai di kantor camat kelayang dalam menaati jam kerja contohnya seperti kehadiran pegawai ke kantor melewati ketentuan jam yang telah di tetapkan, seharusnya datang jam 08.00 WIB tetapi ada sebagian pegawai yang datangnya jam 09.00/10.00 WIB. Sehingga pelayanan menjadi tidak efektif terutama ketika masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada saat jam kerja.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang dan beberapa gambaran dari fenomena-fenomena diatas, maka penulis merumuskan yang menjadi masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pelayanan publik di Kantor Camat Kelayang ?
2. Apa-apa saja yang menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Camat Kelayang ?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan-hambatan dalam proses pelayanan publik di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu

## **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kegunaan Akademik yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang melakukan penelitian dengan variabel yang sama dengan penulis.
- b. Kegunaan Teoritis yaitu penelitian yang diharapkan dapat mengacu pengembangan ilmu administrasi pada umumnya dan administrasi publik pada khususnya, minimal dapat memperkaya inventaris hasil penelitian di bidang pelayanan publik di pemerintahan birokrasi.
- c. Kegunaan Praktis yaitu penelitian ini di harapkan menjadi bahan masukan bagi Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu tentang dari standar pelayanan publik.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Sebagai kerangka acuan berpikir dalam memecahkan masalah pokok yang di ajukan dalam usaha penelitian ini, penulis akan memaparkan dan menjelaskan teori dan konsep yang ada relevansinya dan berkaitan dengan permasalahan yang di angkat, untuk membantu pemecahan permasalahan yang penulis teliti.

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan istilah yang sering kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari, terutama ketika kita berurusan dengan hal nya pelayanan, tata usaha, dan administrasi/pembayaran sesuatu. Pada hakekatnya administrasi lebih luas dalam kontek kerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

Di Indonesia administrasi merupakan proses kegiatan dengan bantuan berbagai sumber daya untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya sering didefenisikan dalam arti “sempit.” Oleh karena itu, akan dijelaskan administrasi dalam arti “sempit” maupun “luas.” Khususnya di Indonesia selama ini, adalah sering di maknai sebagai kegiatan “*tulis-menulis*,” “*catat-mencatat*,” “*mengetik*,” “*surat-menyurat (correspondence)*”, yaitu suatu proses kegiatan yang berkaitan dengan pengiriman informasi secara tertulis dimulai dari penyusunan, penulisan hingga pengiriman informasi dan sampai kepada pihak yang telah di tuju.

Dalam arti luas administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama ( Herbert A. Simon, Donald W. Smithburt & A. Thomas 1970 )

1. Administrasi adalah rangkaian kegiatan
2. Kegiatan itu dilaksanakan dalam kerangka kerja sama kelompok
3. Kerangka kerja sama kelompok itu dilakukan untuk mewujudkan tujuan bersama

Dalam arti yang sederhana menurut John A. Vieg dalam Fritz Morstein Max (1959), administrasi adalah tindakan yang ditetapkan untuk mengejar yang maksud yang disadari. Batasan mengidefiksikan dua hal, yaitu :

1. Kegiatan yang telah ditetapkan atau direncanakan
2. Kegiatan itu dilakukan untuk mencapai maksud yang di kehendaki

Administrasi menurut Brooks Adams (1913) adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai suatu kesatuan. Di temukan ide pokok sebagai berikut :

1. Administrasi adalah kemampuan untuk memadukan kekuatan-kekuatan sosial di dalam satu organisasi.
2. Kekuatan itu di padukan dengan maksud agar setiap kekuatan yang ada bergerak sebagai satu kesatuan atau keseluruhan organisme.

Menurut Sondang P. Siagian Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah di ambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Menurut Herbert A. Simon administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk tujuan-tujuan bersama.

Dwight Waldo 1948 menyebut administrasi sebagai “cooperative rational action” (usaha kerja sama yang rasional). Rasional action adalah tindakan yang diperhitungkan dengan cermat untuk merealisasi tujuan tertentu yang dikehendaki dengan kerugian atau pengorbanan yang minimal untuk mewujudkan tujuan lain

yang dikehendaki. Lebih lanjut dijelaskan orang mampu dan dapat memaksimalkan usaha-usaha untuk mencapai tujuan dengan jalan menghubungkan dengan cermat antara sarana/usaha dan tujuan/hasil. Ide pokok pendapat waldo diatas adalah :

1. Administrasi adalah kegiatan
2. Kegiatan itu dilakukan dalam rangka kerja sama sekelompok orang
3. Rangkaian kerja sama itu di lakukan secara efesien
4. Rangkaian kegiatan kerja sama yang efesien itu dilakukan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki

Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirjo administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi itu berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Menurut Gulick ilmu administrasi adalah suatu sistem pengetahuan dimana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan di mana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan bersama.

Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang di lakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu di kemukakan oleh The Liang Gie.

Menurut Hadari Nawawi administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah di tetapkan sebelumnya.

Dari uraian pengertian administrasi diatas penulis menyimpulkan bahwa administrasi adalah ranghkaian aktivitas atau proses kerja sama yang di lakukan dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah di rencanakan atau telah di tetapkan sebelumnya.

## 2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan terikat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Organisasi merupakan wadah tempat mengaplikasikan administrasi secara sempit dan secara luas, karena setiap organisasi pasti melakukan kegiatan kerja sama dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sondang P. Siagian menyatakan organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hierarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Kelangsungan suatu organisasi dalam usaha mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan, tidak terlepas dari adanya peranan dan tugas dari segenap anggota organisasi yang mampu melaksanakan tugasnya, sehingga dapat dikatakan bahwa anggota organisasi merupakan salah satu sumber daya manusia yang mendukung kelangsungan organisasi.

James D. Mooney mengatakan, “organisasi yaitu bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama”, sedangkan Chester L. Barnard memberikan pengertian organisasi yaitu suatu system aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Organisasi merupakan proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan. Jadi organisasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Organisasi dalam arti badan yaitu kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Organisasi dalam arti bagan yaitu gambaran skematis tentang hubungan kerja sama dari orang-orang yang terlibat dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Adapun unsur-unsur dasar organisasi yaitu:

1. Adanya tujuan bersama.
2. Adanya kerja sama dua orang atau lebih.
3. Adanya pembagian tugas.
4. Adanya kehendak untuk bekerja sama.

Selanjutnya Kochler (1976) dalam Arni mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasikan usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Organisasi adalah wadah yang merupakan suatu system, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama. Yang merupakan suatu system yang tidak terpisahkan dalam artian saling ketergantungan satu sama lain dalam struktur organisasi. Setiap koordinasi yang dilakukan dalam organisasi supaya masing-masing bagian bekerja menurut tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Dan aktivitas organisasi sesuai dengan jenisnya seperti Birokrasi Pemerintahan, aktivitas yang dominan dilakukan yaitu memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Artinya organisasi bukan sekedar wadah atau kumpulan orang-orang, namun adanya hubungan kerja dan aktivitas yang dilakukan mengarah kepada pencapaian tujuan dari organisasi tersebut.

Jadi penulis menyimpulkan organisasi adalah wadah tempat berkumpulnya dua orang atau lebih, yang terstruktur, adanya pembagian tugas, dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

### 3. Konsep Manajemen

Setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak

dapat di pisahkan satu sama yang lain. Ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisas, menurut Safroni 2012 dalam Hayat (2015:9) proses manajemen adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja.

Menurut R.T. Livingston dalam buku *The Engenering Of Organization and Management*, Menyebutkan fungsi manajemen ialah mencapai tujuan dengan cara-cara yang terbaik, yaitu dengan pengeluaran waktu dan uang yang paling sedikit, biasanya dengan penggunaan fasilitas yang ada sebaik-baiknya.

Menurut Manullang (1985: 17) dalam buku *Manajemen Pelayanan*, mendefenisikan manajemen sebagai, seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Dwight Waldo dalam buku *Public Administration*, Manajemen ialah tindakan yang ditujukan untuk memperoleh kerja sama yang rationil dalam suatu system administrasi.

Pengertian manajemen menurut Manulang (1983) dapat dilihat dari tiga pengertian :

1. Manajemen sebagai suatu proses
2. Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia
3. Manajemen sebagai ilmu (science) dan sebagai seni (art)

Manajemen sebagai suatu proses, melihat bagaimana cara orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pengertian manajemen sebagai suatu proses dapat dilihat dari pengertian menurut :

- a. Encylopedia of the social scence, yaitu suatu proses di mana pelaksanaan suatu tujuan tetrtentu dilaksanakan dan di awasi.
- b. Haiman, manajemen yaitu fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain.
- c. George R. Terry, yaitu cara pencapaian tujuan yang telah di tentukan terlebih dahulu dengan melalui kegiatan orang lain.

Manajemen suatu kolektivitas yaitu merupakan suatu kumpulan dari orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, melihat bagaimana aktivitas manajemen di hubungkan dengan prinsip-prinsip dari manajemen.

Pengertian manajemen sebagai ilmu dan seni dari :

- a. Chaster L. Bernard dalam bukunya yang berjudul *the function the executive*, bahwa manajemen yaitu ilmu dan seni.
- b. Marry Parker Follet, menyatakan bahwa manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Dapat disimpulkan penulis bahwa manajemen yaitu koordinasi semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan terlebih dahulu.

1. Manajemen di perlukan untuk pencapaian tujuan dan pelaksanaan pekerjaan.
2. Manajemen merupakan sistem kerja sama yang kooferatif dan rationil
3. Manajemen menekankan perlu prinsip-prinsip officency
4. Manajemen tidak dapat di lepaskan dari pada kepemimpinan atau pembimbing dan suatu organisasi.

#### **4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

MSDM adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian, focus yang dipelajari MSDM ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja.

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang di miliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih

yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan.

MSDM adalah bagian dari manajemen. Oleh karena itu, teori-teori manajemen umum menjadi dasar pembahasannya. MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan (*human resources planning*), pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

## 5. Konsep Manajemen Publik

Organisasi publik tentu erat kaitannya dengan proses manajemen publik, baik secara teori maupun praktik. Organisasi publik harus di kelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang di bangun adalah *public service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat.

Manajemen publik menurut Overman (dalam keban,2004;Safroni,2012) dalam Hayat (2015:11) adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning, organizing, dan controlling*, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik, Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi system yang di bangun dalam organisasi publik yang saling keterkaitan satu sama lainnya dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama.

## 6. Konsep Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/ manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki (Endang dalam Jurnal Ilmu Administrasi No. 1 : 2004). Dengan

demikian, pelayanan dapat berarti suatu rangkaian dari aktivitas/ kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat. Atau pengertian pelayanan lainnya adalah suatu aktivitas/ manfaat yang ditawarkan oleh unsur perorganisasi atau perorangan kepada unsur konsumen (yang layani), yang bersifat tidak berwujud.

Menurut Fritzsimmons (2011:4) Pelayanan adalah proses yang di ciptakan dan di gunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah di hasilkan tapi efeknya dapat di simpan terus oleh pelanggan.

Karakteristik pelayanan yang harus di miliki organisasi pemberi pelayanan:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah di mengerti mudah di laksanakan sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan berbelit-belit
- b. Pelayanan di berikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
- c. Pemberi layanan diusahakan agar efektif dan efisien
- d. Pemberi layanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang di tentukan
- e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka
- f. Dalam melayani, pelanggan di perlakukan *motto* : “ *customer is king and customer is always right* ”

(nisjar 1997 dalam sedarmayanti 2010:244)

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif bagi masyarakat :

- a. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap *korps* pegawai
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan
- c. Menggairahkan usaha dalam masyarakat

- d. Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat

Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik 1990: 27) 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/pelanggan.

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima atau yang di layani. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian : waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan : biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan : hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah tetapkan.
- e. Sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan : harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.

## 6. Konsep Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Sejalan dengan karakteristik barang di atas, kegiatan pelayanan publik dikatakan oleh Lonsdale & Enyedi (1991: 3).

Menurut Sinambela dkk. (2008: 5) mendefenisikan pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan publik di artikan sebagai setiap kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah terhadap manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Sedangkan menurut Kurniawan (2005:4), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Dalam UU tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep system pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsive dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika local. Dwiyanto (2010:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayanan itu sendiri, bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata.

Menurut Lewis Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Menurut *Ensiklopedi Administrasi* [Pariata Westra, Sutarto, dan Ibnu Syamsi, (ed.) ]:

Publik adalah sejumlah orang (yang tidak mesti berada dalam satu tempat) yang dipersatukan oleh kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok orang lain.

Selanjutnya, dalam konteks organisasi, publik dapat digolongkan menjadi:

1. Publik internal, yakni publik dalam lingkungan suatu instansi/perusahaan, misalnya dalam suatu perusahaan mulai dari penjaga malam sampai dengan presiden direkturnya, adalah publik intern dari perusahaan tersebut;
2. Publik eksternal, yakni publik di luar organisasi, instansi/perusahaan, yang mempunyai kepentingan dengan instansi /perusahaan tadi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, unsur-unsur publik adalah :

- a. Adanya sejumlah manusia;
- b. Adanya kepentingan bersama yang mengikat mereka; dan
- c. Adanya perasaan bersatu karena ikatan kepentingan tersebut.

Dengan memahami unsur-unsur publik, yang termasuk pengertian publik adalah antara lain:

- a. Tax payer (pembayar pajak);
- b. Business and industrial group (kelompok industrialis dan pedagang);
- c. Labour organization (organisasi buruh);
- d. Schools children (murid sekolah);
- e. Government official (para pejabat /pegawai pemerintah);
- f. Church group (kelompok gereja);
- g. Parent of schools children (orang tua murid);
- h. Dan lain-lain.

Velarie A. Zeithaml et al.1990 dalam Pandji Santoso (2012:59) mengonsepsikan mutu layanan publik pada dua pengertian, yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu ; *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *responsiviness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (bisa di percaya), *security* (aman), *acces* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the costumer* (memahami pelanggan).

Selanjutnya menurut Widodo (2001:270 271), pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang di cirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggungjawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Ciri-cirinya yaitu :

1. Efektif yakni lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit belit mudah di pahami dan mudah di laksanakan oleh masyarakat pengguna layanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
  - f. Keterbukaan mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan di pahami oleh masyarakat, baik di minta maupun tidak;
  - g. Efisien mengandung arti

1. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkait;
3. Ketetapan waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan;
4. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dalam aspirasi masyarakat yang dilayani, dan
5. Adaptif adalah cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Prinsip pelayanan menurut B. Libois dalam (Hariyatmoko 2013:16) prinsip pelayanan publik ada tiga :

1. Kontinuitas : di pahami sebagai tidak boleh berhenti sama sekali meskipun ada pemogokan
2. Kesetaraan : tidak adanya diskriminasi dalam hal isis atau yang mengisil atas dasar identitas dan universalitas
3. Adaptif : selalu mengikuti kebutuhan sosial, bahkan mungkin harus meninggalkan kegiatan-kegiatan tertentu bila dapat di jamin dan secara sosial bisa di terima oleh pelaku lain.

Tujuan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 sebagai berikut :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.

- b. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan,
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Pandji Santoso (2012:63) berdasarkan keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 6 Tahun 1995 Tentang Pedoman Penganugrahan Piala Abdisatyabakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan mengenai kriteria pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

#### 1. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami, dan mudah di laksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

#### 1. Kejelasan dan kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a. Prosedur/tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
- c. Unit kerja atau pejabat yang berweang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- d. Rincian biaya/tarif dan tata cara pembayarannya
- e. Jadwal waktu penyelesain pelayanan

#### 2. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat

### 3. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan di pahami oleh masyarakat, baik di minta maupun tidak diminta

### 4. Efisien

Kriteria ini mengandung arti

- a. Persyaratan pelayanan hanya di batasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang di berikan
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait

### 5. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan di tetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
- c. Ketentuan peraturan perundang-undangan

### 6. Keadilan yang merata

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di berlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat

#### 7. Ketetapan waktu

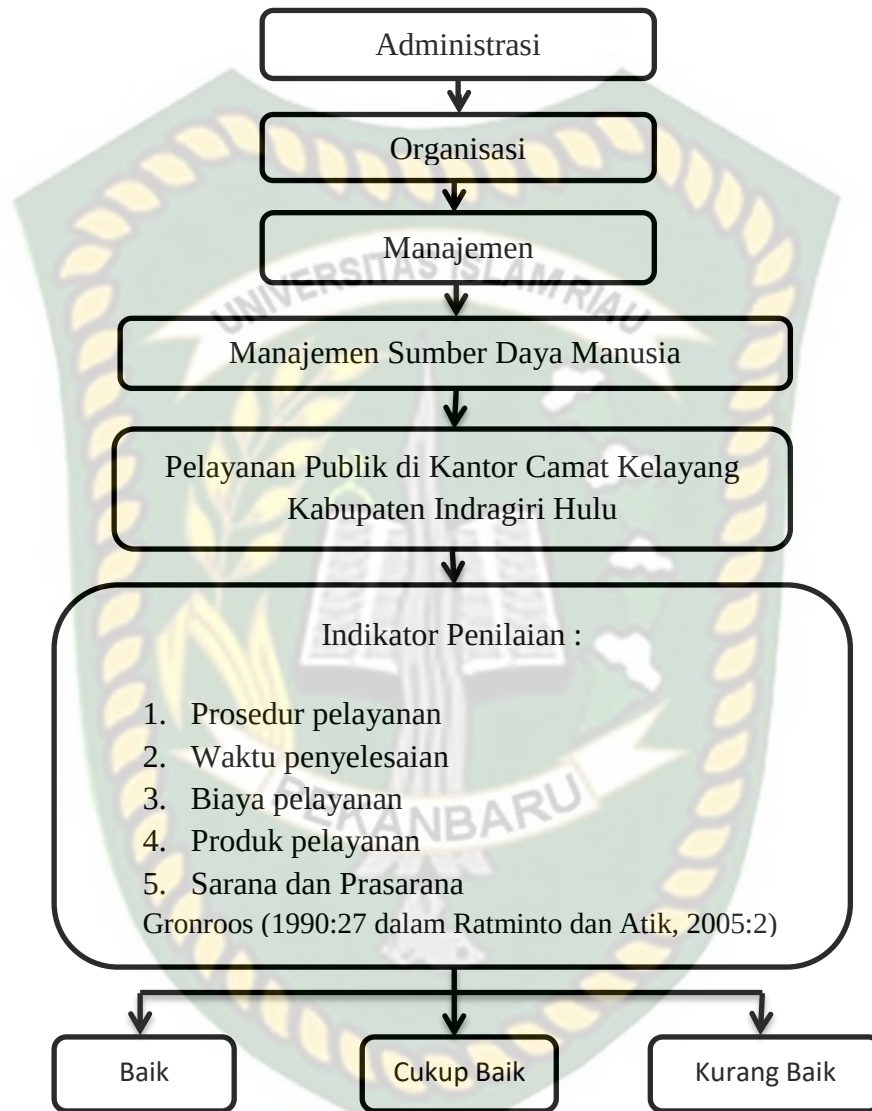
Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang di gunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas (Riwu, 2005). Bentuk organisasi dan birokrasi memerlukan daya tanggap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk organisasi adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (2007), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organisasi adaptif terdiri dari 4 hal yakni; berorientasi kepada kebutuhan pemakai jasa, bersifat kreatif, menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang, dan kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan didalam organisasi, sehingga dapat membutuhkan sinergisme.

#### **B. Kerangka Pikir**

Sesuai dengan konsep dan teori yang telah di kemukakan, kerangka pemikiran dapat menjelaskan variabel penelitian dan indicator-indikator maupun aspek-aspek tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu. Melalui bagan sebagai berikut :

**Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu**



Sumber : Modifikasi penulis, Tahun 2021

### C. Konsep Operasional

Untuk memudahkan penulis dalam menganalisa penelitian dan menghindari salah pengertian dan pemahaman terhadap penelitian ini maka penulis perlu memaparkan definisi konsep yang akan di gunakan sebagai

landasan dalam penelitian ini. Untuk melakukan Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang sebagai berikut :

1. Administrasi adalah seluruh proses kerja sama sekelompok orang atau lebih disertai dengan pembagian tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Organisasi adalah wadah berhimpunnya sekelompok manusia karena memiliki kepentingan-kepentingan yang sama dalam rangka pencapaian tujuan.
3. Manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan phikis yang di milikinya befungsi secara maksimal bagi pencapain tujuan organisasi.
5. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
6. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam bentuk jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004.
7. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang baku (dasar) bagi pemberi atau penerima pelayanan termasuk pengaduan.
8. Waktu penyelesaian adalah harus ditetapkannya standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
9. Biaya pelayanan adalah harus ditetapkan standar biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan biaya/tarif pelayanan diikuti dengan peningkatan kuailtas pelayanan.

10. Produk pelayanan adalah standar produk (hasil) pelayanan akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat mereka akan mendapatkan pelayanan berupa apa saja.
11. Sarana dan prasarana adalah standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
12. Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu.
13. Camat yaitu merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan.

#### D. Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu.**

| Konsep                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Variabel                                  | Indikator               | Sub Indikator                                                | Ukuran                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2                                         | 3                       | 4                                                            | 5                                 |
| Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), seperti prosedur pelayanan, kepastian waktu, tanggung jawab, kenyamanan, sarana dan prasarana, waktu penyelesaian. Gronroos (1990:27 dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) | Pelayanan publik di Kantor Camat Kelayang | 1. Prosedur pelayanan   | a. Informasi prosedur<br>b. Kemudahan mendapat pelayanan     | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           | 2. Waktu penyelesaian   | a. Kepastian waktu penyelesaian<br>b. Proses pelayanan cepat | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           | 3. Biaya pelayanan      | a. Kesesuaian biaya<br>b. Biaya tambahan                     | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           | 4. Produk pelayanan     | a. Ketepatan data pelayanan<br>b. Hasil produk pelayanan     | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                           | 5. Sarana dan prasarana | a. Adanya petunjuk pelayanan<br>b. Adanya ruang tunggu       | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2021

#### E. Teknik Pengukuran

Setelah di kemukakan konsep-konsep yang bersangkutan dengan penelitian ini, maka penulis menetapkan teknik pengukuran variabel dan indikator variabel.

- Untuk variabel Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang ditetapkan ukurannya sebagai berikut :

Baik : Jika Rata-Rata Tentang Pelayanan Publik Para Pegawai di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu yang ditetapkan berada pada kategori baik dengan persentase antara 67-100%.

Cukup Baik : Jika Rata-Rata Tentang Pelayanan Publik Para Pegawai di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu yang ditetapkan berada pada kategori cukup baik dengan persentase antara 34-66%.

Kurang Baik : Jika Rata-Rata Tentang Pelayanan Publik Para Pegawai di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu yang ditetapkan berada pada kategori kurang baik dengan persentase antara 1-33%.

Sedangkan ukuran indikator Analisis Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

#### **1. Prosedur pelayanan, dapat dikatakan :**

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator prosedur pelayanan berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator prosedur pelayanan berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator prosedur pelayanan berada pada kategori 1-33%

#### **2. Waktu penyelesaian, dapat dikatakan :**

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator waktu penyelesaian berada pada kategori 1-33%.

### **3. Biaya pelayanan, dapat dikatakan :**

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator biaya pelayanan berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator biaya pelayanan berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator biaya pelayanan berada pada kategori 1-33%.

### **4. Produk pelayanan, dapat dikatakan :**

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator produk pelayanan berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator produk pelayanan berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator produk pelayanan berada pada kategori 1-33%.

### **5. Sarana dan prasarana, dapat dikatakan :**

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator sarana dan prasarana berada pada kategori 67-100%.

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator sarana dan prasarana berada pada kategori 34-66%.

Kurang Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator sarana dan prasarana berada pada kategori 1-33%.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dapat di golongan kedalam penelitian survey deskriptif karena penelitian bermaksud memberikan analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Dan itu di lakukan dengan mengumpulkan data dari sampel yang akan mewakili populasi, sehingga akan di peroleh penggambaran yang sangat jelas dari hasil analisa.

Kemudian metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Karena metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012:8) dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, dan di gunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan. Dan berusaha menjawab suatu penelitian tentang “Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu?”.

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

Sesuai dengan judul penelitian maka penelitian ini akan di laksanakan di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu.

Berdasarkan ilmu administrasi publik yang di dalamnya ada membahas tentang pelayanan terkhususnya pelayanan publik yang merupakan salah satu tugas dan fungsi dari Kantor Camat Kelayang sebagai pemerintah daerah. Maka Kantor Camat Kelayang adalah salah satu tempat yang terlihatnya interaksi pelayanan dan juga pelayanan yang di lakukan masih banyak terdapat kekurangan di lihat dari standar pelayanan yang seharusnya.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang menjadi kuantitas yang dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2012:80). Populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.

#### 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2012:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut.

Sampel adalah proses pemilihan beberapa obyek atau unsur dalam populasi untuk di gunakan sebagai sampel yang akan di teliti sifat-sifatnya. Sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi dan harus mewakili (*representative*) populasinya sehingga dapat menggambarkan karakteristik atau sifat-sifat populasi yang bersangkutan.

**Tabel III.1 : Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu**

| No. | Keterangan                                                                              | Populasi | Sampel | Persentase |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|------------|
| 1.  | Camat                                                                                   | 1        | 1      | 100%       |
| 2.  | Sekretaris Camat                                                                        | 1        | 1      | 100%       |
| 3.  | Kepala Seksi Pelayanan Umum                                                             | 1        | 1      | 100%       |
| 4.  | Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban                                                 | 1        | 1      | 100%       |
| 5.  | Pegawai Bidang Pelayanan Kantor Camat                                                   | 20       | 20     | 100%       |
| 6.  | Masyarakat Yang Meminta Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2020 | 24.797   | 30     | 60%        |
|     | <b>Jumlah</b>                                                                           | 24.821   | 49     | -          |

Sumber : Data Olahan Tahun 2021

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik Acidental Sampling, dimana menurut Sugiyono (2009:96) Purposive Sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Teknik Purposive Sampling ini ditujukan kepada 30 orang masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu.

Kemudian peneliti juga menggunakan Teknik Sensus dalam pengambilan sampel, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik sensus ini ditujukan kepada pegawai Kantor Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, yaitu sebanyak 20 orang. Untuk Kepala Kantor Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban, peneliti menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data. Kemudian untuk 50 orang responden lainnya, peneliti menggunakan teknik kuesioner dalam mengumpulkan data.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini maka jenis sumber data yang di perlukan adalah

1. Data primer : yaitu data yang di peroleh secara langsung dari responden peneliti lapangan, berupa informasi wawancara maupun kuisisioner. Dalam penelitian ini data primer yang di butuhkan adalah data yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Data sekunder : yaitu data yang di peroleh berupa dokumen, arsip, dan buku-buku, sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada

hubungannya dengan penelitian ini, dan dapat juga berupa : peraturan perundang-undangan serta kebijakan yang terkait dengan penelitian ini.

Data sekunder yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek pada penelitian ini.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Guna untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini maka di gunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung dengan responden atau informan secara menyeluruh dan mendalam yang di anggap informan yang berhubungan langsung dengan masalah yang di teliti dan mengerti dengan permasalahan yang di teliti. Wawancara akan di lakukan pegawai yang ada di Kantor Camat Kelayang dan masyarakat setempat melakukan wawancara berarti mencari informasi sebanyak banyaknya dari informan, agar informasi yang di peroleh jelas dan rinci, peneliti hendaknya mengetahui, menguasai pendukung data-data peniliti.
2. Kuisioner yaitu pengumpulan data yang di lakukan dengan cara membuat atau menyusun daftar yang berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk di jawab oleh responden. Pengisian responden pegawai dan masyarakat yang di pilih sebagai sampel.
3. Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian guna mengetahui kondisi atau keadaan serta hal-hal yang terjadi di lapangan dan berkaitan dengan manajemen pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Kelayang.
4. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen atau arsip yang ada yang berkaitan dengan penelitian ini.

### G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah metode statistic deskriptif. Menurut Sugiono (2012:147) statistic deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Teknik analisa ini juga suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeksripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian. Analisa ini berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan dengan tabel dan uraian kemudian dianalisa selanjutnya diambil keputusan berdasarkan penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.

## H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan dapat di lihat dari tabel di bawah ini

**Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kab. Indragiri Hulu**

| No | Jenis Kegiatan                      | Bulan dan Minggu Tahun 2020/2021 |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
|----|-------------------------------------|----------------------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-------|---|---|---|----------------|---|---|---|-----|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
|    |                                     | Juli-<br>Nov                     |   |   |   | Des-<br>Feb |   |   |   | Maret |   |   |   | April-<br>Juni |   |   |   | Jul |   |   |   | Agust |   |   |   | Sept |   |   |   |
|    |                                     | 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    | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Penyusunan Proposal                 |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 2  | Seminar Proposal                    |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 3  | Revisi Proposal                     |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 4  | Kuis                                |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 5  | Rekomendasi Survey                  |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 6  | Survey Lapangan                     |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 7  | Analisis Data                       |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 8  | Penyusunan Laporan Hasil Penelitian |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 9  | Konsultasi Revisi Skripsi           |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 10 | Ujian Skripsi                       |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 11 | Revisi Skripsi                      |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |
| 12 | Penggunaan Skripsi                  |                                  |   |   |   |             |   |   |   |       |   |   |   |                |   |   |   |     |   |   |   |       |   |   |   |      |   |   |   |

## **BAB IV**

### **DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Kecamatan Kelayang**

##### **1. Keadaan Geografis Kecamatan Kelayang**

Kecamatan Kelayang merupakan salah satu kecamatan yang ada di wilayah kabupaten Indragiri Hulu. Kecamatan Kelayang memiliki luas sekitar 38.780 Ha jika di persentasikan  $\pm 38\%$  merupakan wilayah dataran berbukit-bukit. Sementara ketinggian dari permukaan air laut untuk daerah kecamatan kelayang berkisar antara 56-64M. dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Pelalawan, Kec. Lubuk Batu Jaya
- Sebelah Selatan : Kecamatan Rakit Kulim
- Sebelah Timur : Kecamatan Rakit Kulim, Kec. Sungai Lala
- Sebelah Barat : Kecamatan Peranap

Kecamatan Kelayang memiliki 17 Desa yaitu :

1. Pulau Sengkilo
2. Kota Medan
3. Polak Pisang
4. Simpang Kota Medan
5. Tanjung Beludu
6. Pelangko
7. Simpang Kelayang
8. Teluk Sejuah
9. Dusun Tua
10. Bongkal Malang
11. Sungai Banyak Ikan
12. Sungai Pasir Putih
13. Sungai Golang
14. Sungai Kuning Benio
15. Pasir Beringin
16. Bukit Selanjut

## 17. Dusun Tua Pelang

### 2. Topografi

Secara umum keadaan topografi Kecamatan Kelayang adalah berupa dataran sementara ketinggian dari permukaan laut di daerah Kelayang adalah sekitar 52 laut meter. Desa Dusun Tua tertinggi merupakan desa dengan wilayah tertinggi dari permukaan laut yang mencapai tinggi 52 laut meter. Sebaliknya Desa Pulau Sengkilo, Kota Medan, Polak Pisang dan Lainnya terendah merupakan desa dengan wilayah yang paling dekat dengan permukaan laut, dengan ketinggian rendah 13 laut meter dari permukaan laut.

Seluruh desa di wilayah Kecamatan Kelayang dapat ditempuh dengan kendaraan roda dua dan empat dengan jarak 85 km jauh dari pusat pemerintahan Kabupaten yaitu desa Sungai Kuning Binio.

### 3. Keadaan Monografi Kecamatan Kelayang

#### a. Kependudukan

Berdasarkan data yang tertulis dalam data jumlah penduduk di kecamatan kelayang berjumlah 26.995 jiwa. Berikut ini akan di sajikan data penyebaran penduduk kecamatan kelayang.

**Tabel IV.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Kelayang Tahun 2019**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|----|---------------|--------|
| 1. | Laki-laki     | 13.675 |
| 2. | Perempuan     | 13.320 |
|    | Jumlah        | 26.995 |

*Sumber : Kantor Camat Kelayang*

#### b. Mata penceharian

Adapun untuk mata penceharian atau jenis untuk pekerjaan yang ada di kecamatan kelayang terdiri dari petani (70%) sebagian petani pemilik tanah, pedagang, buruh, PNS, jasa dan lain-lain. Mayoritas

penduduk kecamatan kelayang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari adalah sebagai petani.

**c. Pendidikan**

Dilihat dari sudut pendidikan bahwa sirkulasi kehidupan manusia apapun nama dan bentuknya tidak terlepas dari unsur pendidikan yang dimiliki agar setiap kegiatan/aktifitas yang di embannya dapat terlaksana dengan baik dan dengan kata lain, pendidikan memegang peranan yang penting dalam upaya pencapaian tujuan dari pelaksanaan aktifitas selama nilai produktifitas masih dikehendaki, karena pendidikan mencakup konsep berbagai ilmu dan pengetahuan yang dapat mengantarkan kemajuan yang baik individu kelompok dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

**4. Iklim**

Suhu dan kelembaban udara disuatu tempat antara lain ditentukan oleh tinggi rendahnya tempat tersebut terhadap permukaan laut dan jaraknya dari pantai. Suhu udara maksimum pada tahun 2020 yaitu 35,4 OC, sedangkan suhu minimum berkisar pada 22,0 °C. Curah hujan disuatu tempat antara lain dipengaruhi oleh keadaan iklim, keadaan ortographi dan perputaran/pertemuan arus udara, oleh karena itu jumlah curah hujan beragam menurut bulan dan stasiun pengamat. Curah hujan maksimum pada tahun 2020 sebesar 506,2 mm/22 hari yang terjadi pada bulan Januari. Kelembapan udara maksimum mencapai 100%, sedangkan kelembapan udara minimum berkisar pada 83%.

**5. Visi & Misi**

**a. Visi**

Terwujudnya Kabupaten Indragiri Hulu yang maju, mandiri sejahtera, ber- budaya dan agamis tahun 2021.

**b. Misi**

1. Membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil dan siap menghadapi tantangan masa depan yang dilandasi oleh kekuatan

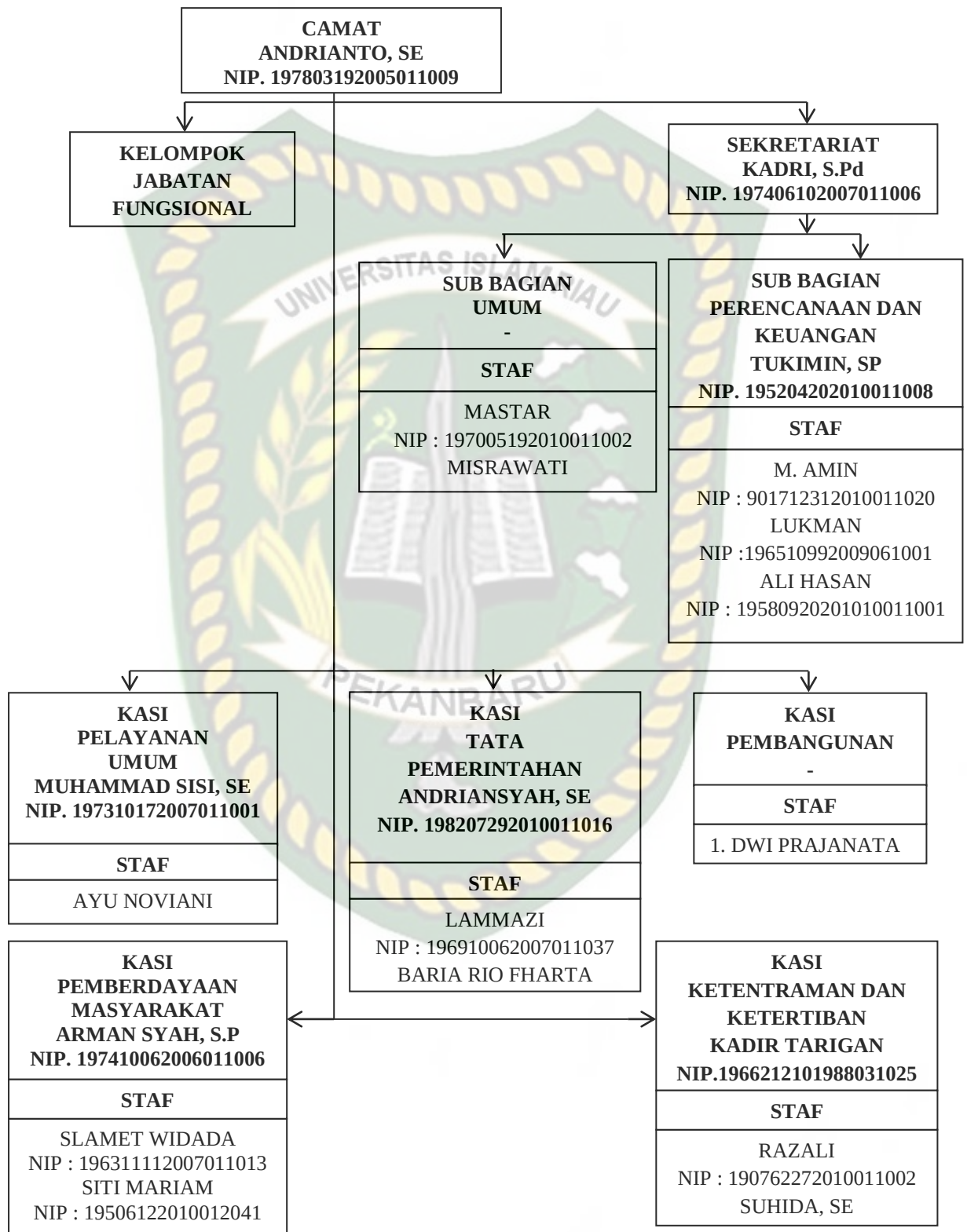
keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta mampu menguasai IPTEK.

2. Memelihara nilai-nilai luhur budaya daerah yang berpijak pada nilai-nilai agama guna menyaring pengaruh budaya lain untuk mempertahankan identitas dan integritas Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Memberdayakan kekuatan ekonomi yang berbasis kerakyatan melalui peningkatan kualitas dan kapasitas manajemen, permodalan, produksi dan peningkatan kemampuan dalam mengakses sumber-sumber bahan baku, teknologi, pasar dan faktor lainnya.
4. Mengembangkan industri-industri yang berbasis pertanian (Agroindustri) dengan mengembangkan industri turunan yang berorientasi pada pasar lokal dan ekspor.
5. Membangun dan mengembangkan sarana dan prasarana infrastruktur yang mampu membuka isolasi daerah, mengembangkan potensi daerah, mengembangkan kawasan-kawasan produktif, meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas faktor-faktor produksi serta membuka peluang pasar.
6. Meningkatkan kinerja pemerintah daerah agar mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan menjalankan roda pemerintahan yang baik dan benar melalui peningkatan kualitas dan kapasitas aparatur, penataan kelembagaan pemerintahan daerah serta penataan perangkat hukum dan perundang-undangan.

## **B. Struktur Organisasi**

Adapun struktur atau bagan organisasi Kecamatan Kelayang dapat dilihat pada gambar bagan berikut ini :

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kecamatan Kelayang



Sumber : Kantor Camat Kelayang

### 1. Profil Pegawai Kantor Camat Kelayang

Adapaun data pegawai Kantor Camat secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.2 : Data Pegawai Pada Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu Secara Detail**

| No  | Nama              | Jabatan                                             | Umur     | Jenis Kelamin | Pendidikan | Masa Kerja |
|-----|-------------------|-----------------------------------------------------|----------|---------------|------------|------------|
| 1.  | Andrianto, SE     | Kepala Camat                                        | 43 Tahun | Laki-Laki     | S1         | 16 Tahun   |
| 2.  | Kadri, S.Pd       | Sekretaris Camat                                    | 47 Tahun | Laki-Laki     | S1         | 19 Tahun   |
| 3.  | Arman Syah, S.P   | Kasi Pemberdayaan Masyarakat                        | 47 Tahun | Laki-Laki     | S1         | 16 Tahun   |
| 4.  | Andriansyah, SE   | Kasi Pemerintahan                                   | 39 Tahun | Laki-Laki     | S1         | 12 Tahun   |
| 5.  | Muhammad Sisi, SE | Kasi Pelayanan Umum                                 | 48 Tahun | Laki-Laki     | S1         | 14 Tahun   |
| 6.  | Tukimin, SP       | Kasubbag Program dan Keuangan                       | 39 Tahun | Laki-Laki     | S1         | 10 Tahun   |
| 7.  | Seprini, SE       | Penyusun Laporan Keuangan                           | 27 Tahun | Perempuan     | S1         | 10 Tahun   |
| 8.  | Slamet Widada     | Pengadministrasian Umum Seksi Pemerintah Masyarakat | 58 Tahun | Laki-Laki     | SLTA       | 15 Tahun   |
| 9.  | Razali            | Pengadministrasian Umum Seksi Tramtib               | 54 Tahun | Laki-Laki     | SLTA       | 17 Tahun   |
| 10. | Mastar            | Pengadministrasian Sub Bagian Umum                  | 51 Tahun | Laki-Laki     | SLTA       | 15 Tahun   |
| 11. | M.Amin            | Pengadministrasian Perencanaan dan Program          | 51 Tahun | Laki-Laki     | SLTA       | 15 Tahun   |
| 12. | Siti Mariam       | Pengadministrasian Umum Seksi Pemerintah Masyarakat | 36 Tahun | Perempuan     | SLTA       | 14 Tahun   |
| 13. | Lammazi           | Pengadministrasian Pemerintahan                     | 52 Tahun | Laki-Laki     | SLTA       | 13 Tahun   |
| 14. | Lukman            | Pelaksana Kantor Camat                              | 56 Tahun | Laki-Laki     | SLTA       | 15 Tahun   |
| 15. | Ali Hasan         | Pelaksana Kantor                                    | 53       | Laki-Laki     | SLTA       |            |

|     |                             | Camat                                                       | Tahun    |           |      |          |
|-----|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|----------|-----------|------|----------|
| 16. | Yunisa Dwi Ningrum, S.Sos   | Pengelola Barang Milik Negara                               | 26 Tahun | Perempuan | S1   | 8 Tahun  |
| 17. | Nortati Martalia, A.Md      | Pengelola Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pem. Desa | 24 Tahun | Perempuan | S1   | 2 Tahun  |
| 18. | Maspi Hendri                | Supir Dinas                                                 | 34 Tahun | Laki-Laki | SLTA | 10 Tahun |
| 19. | Ayu Nopiani                 | Operator Komputer                                           | 28 Tahun | Perempuan | SLTA | 6 Tahun  |
| 20. | Erna Wati                   | Operator Komputer                                           | 28 Tahun | Perempuan | SLTA |          |
| 21. | Dwi Prajanata               | Operator Komputer                                           | 22 Tahun | Laki-Laki | SLTA | 4 Tahun  |
| 22. | Suhaida, SE                 | Operator e-KTP                                              | 30 Tahun | Perempuan | S1   | 12 Tahun |
| 23. | Baria Rio Parta             | Operator e-KTP                                              | 32 Tahun | Laki-Laki | SLTA | 8 Tahun  |
| 24. | Darmansyah Putra Halawa, SE | Operator Komputer                                           | 28 Tahun | Laki-Laki | S1   | 10 Tahun |
| 25. | MisraWati                   | Operator Komputer                                           | 29 Tahun | Perempuan | SLTA | 8 Tahun  |
| 26. | Syafrudin                   | Penjaga Kebun                                               | 33 Tahun | Laki-Laki | SLTA | 14 Tahun |
| 27. | Ade Febrya Fharta           | Penjaga Kantor                                              | 29 Tahun | Laki-Laki | SLTA | 16 Tahun |

Sumber : Kantor Camat Kelayang

## 2. Tugas dan Fungsi Kantor Camat Kelayang

Adapun tugas pokok dan fungsi dari masing-masing anggota organisasi yang terdapat di dalam bagan organisasi pemerintah Kecamatan Kelayang berdasarkan PERBUP (Peraturan Bupati) No. 76 Tahun 2016 yaitu :

a. Camat

- Tugas pokok : melaksanakan kewenangan pemerintah yang di limpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.
- Fungsi :
  - Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
  - Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
  - Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
  - Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati
  - Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
  - Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang di lakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan
  - Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan
  - Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak di laksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah kabupaten yang ada di kecamatan
  - Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh peraturan perundang-undangan dan
  - Melaksanakan Tugas yang di limpahkan oelh Bupati sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Sekretaris Camat

- Tugas pokok : Membantu Camat dalam mengkoordinasikan dan menyelenggarakan kegiatan urusan umum dan kepegawaian, program dan keuangan
- Fungsi :

- Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan teknis administratif, menyelenggarakan tugas umum pemerintahan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang di limpahkan oleh bupati
- Merencanakan kegiatan pelayanan teknis administratif untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kecamatan, pembangunan dan kemasyarakatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- Merencanakan program kerja pemerintah kecamatan
- Membina, mengawasi dan mengendalikan perangkat kecamatan dan kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah
- Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat di proses lebih lanjut
- Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya
- Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis
- Melaporkan pelaksanaan tugas pemerintahan kecamatan kepada Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan
- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas yang di berikan oleh Camat

c. Sub Bagian Program

- Tugas pokok : Menghimpun data, menyusun, dan membuat rencana program dan anggaran dinas, serta membuat laporan.
- Fungsi :
  - Merencanakan dan melaksanakan pelayanan urusan penyesusunan program

- Merencanakan program kerja Sub Bagian Penyusunan Program berdasarkan petunjuk teknis dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- Membuat dan melaksanakan petunjuk teknis/standar operasional prosedur di bidang perencanaan
- Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan kecamatan
- Merumuskan rencana kerja tahunan di lingkungan kecamatan
- Memfasilitasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa di lingkungan kecamatan
- Merencanakan dan melaksanakan pembinaan bidang keuangan sekretaris kecamatan
- Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan surat permintaan pembayaran (SPP)
- Menyiapkan surat perintah membayar (SPM)
- Melakukan verifikasi harian atas pengeluaran
- Melaksanakan akuntansi sekretaris kecamatan
- Menyiapkan laporan keuangan kecamatan
- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas yang di berikan oleh Camat

d. Sub Bagian Umum

- Tugas pokok : Melaksanakan kegiatan bagian umum
- Fungsi :
  - Menyelenggarakan dan menindak lanjuti temuan pemeriksaan fungsional, laporan masyarakat dan pengawasan lainnya
  - Menyelenggarakan dan menyusun data serta informasi tentang kecamatan
  - Membuat dan melaksanakan petunjuk teknis/standar operasional prosedur di bidang umum dan kepegawaian
  - Menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan urusan kepegawaian, umum dan perlengkapan

- Merencanakan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan meliputi pelaksanaan tugas bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- Merencanakan dan inventarisasi asset kecamatan dan kelurahan
- Merencanakan program kerja penyelenggaraan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan
- Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kantor
- Melaksanakan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas
- Melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materil bagi unit kerja kecamatan
- Merumuskan kegiatan yang berhubungan dengan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan di lingkungan kecamatan
- Melaksanakan penyusunan data kepegawaian SKP ASN, registrasi ASN dan DUK
- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas yang di berikan oleh camat

e. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

- Tugas pokok : Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan secara terpadu, pelayanan administrasi dan pelaksanaan di bidang perencanaan, keuangan dan perlengkapan
- Fungsi :
  - Merencanakan kegiatan kecamatan berdasarkan kegiatan tahunan sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan

- Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan perencanaan
- Menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan perencanaan
- Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka penyusunan kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai bidang perencanaan
- Melakukan pengkajian masalah strategis kecamatan
- Menyiapkan laporan kegiatan fisik dan keuangan
- Memberikan saran pertimbangan kepada sekretaris kecamatan tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu di ambil dibidang tugasnya
- Melaksanakan penyusunan anggaran keuangan kecamatan
- Menyelenggarakan pengkajian atas realisasi pengeluaran untuk gaji, tunjangan pokok, dan tambahan penghasilan ASN kecamatan
- Melakukan pengurusan dan menyimpan surat-surat berharga dan dokumen lainnya yang bernilai uang
- Memeriksa, mengoreksi, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi keuangan, penyusunan perubahan dan perhitungan anggaran
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan pimpinan

f. Seksi Pemerintahan

- Tugas pokok : melakukan pembinaan dibidang Pemerintahan Desa/Kelurahan yang mencakup batas desa/kelurahan, pertanahan (Agraria), administrasi kependudukan, administrasi Desa/Kelurahan.
- Fungsi :
  - Melaksanakan tugas antar instansi Pemerintahan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, pemerataan, keadilan,

keistimewaan dan kekhususan, potensi serta keanekaragaman daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan
- Membuat dan melaksanakan petunjuk teknis/standart operasional prosedur dibidang pemerintahan
- Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan
- Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan
- Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan
- Melaporkan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan kepada bupati
- Memfasilitasi penyusunan peraturan desa dan peraturan kepala desa
- Memfasilitasi administrasi tata pemerintahan desa
- Memfasilitasi pengelolaan keuangan desa dan pendayagunaan asset desa
- Memfasilitasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- Memfasilitasi pelaksanaan tugas kepala desa dan perangkat desa
- Memfasilitasi pelaksanaan pemilihan kepala desa
- Memfasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi badan permusyawaratan desa
- Merekomendasi pengangkatan dan pemberhentian perangkat desa
- Memfasilitasi penataan, pemanfaatan, dan pendayagunaan ruang desa serta penetapan dan penegakan batasan desa

- Melaporkan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan kepada bupati
- Menyelenggarakan fasilitasi pemilihan kepala desa dan badan perwakilan desa
- Menyelenggarakan lomba atau penilaian desa/ kelurahan tingkat kecamatan
- Memfasilitasi kerjasama antar desa/ kelurahan dan penyelesaian perselisihan antara desa/ kelurahan
- Memfasilitasi penataan desa/ kelurahan dan penyusunan peraturan desa
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

- Tugas pokok : mengawasi dan melaksanakan pembinaan terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat dan sosial politik
- Fungsi :
  - Melaksanakan pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional dalam rangka memantapkan pengamalan pancasila, pelaksanaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pelestarian Bhineka Tunggal Ika serta pemertahanan dan pemeliharaan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
  - Melaksanakan pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa
  - Membuat dan melaksanakan petunjuk teknis/ standart operasional prosedur dibidang ketentraman dan ketertiban umum
  - Melaksanakan pembinaan kerukunan antar suku dan intrasuku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya guna mewujudkan stabilitas keamanan local, regional, dan nasional
  - Menangani konflik sosial sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

- Mengembangkan kehidupan demokrasi berdasarkan pancasila dan pelaksanaan semua urusan pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan daerah dan tidak dilaksanakan oleh instansi vertikal
- Melakukan koordinasi dengan kepolisian Negara Republik Indonesia dan/ Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan
- Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan
- Melaporkan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban kepada bupati
- Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang-undangan/ Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Melaporkan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan kepada bupati
- Memfasilitasi penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### h. Seksi Pelayanan Umum

- Tugas pokok : melaksanakan kegiatan pelayanan publik
- Fungsi :
  - Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
  - Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
  - Membuat dan melaksanakan petunjuk teknis/standar operasional prosedur di bidang pelayanan umum

- Melaporkan pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan kepada bupati
- Memfasilitasi pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewajiban lembaga kemasyarakatan
- Memfasilitasi penyusunan perencanaan pembangunan partisipatif
- Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan
- Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan
- Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati
- Melaksanakan kegiatan administrasi kependudukan, inventarisasi aset daerah dan kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kecamatan
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya

i. Seksi pemberdayaan masyarakat

- Tugas pokok : menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan perekonomian, peningkatan produksi, menyusun program pembangunan Kecamatan, Desa/Kelurahan melalui Forum Musyawarah Rencana Pembangunan Kecamatan, Desa/Kelurahan (MRPK D/K) serta pembinaan kelembagaan Desa/Kelurahan
- Fungsi :
  - Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan

- Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang di lakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta
- Membuat dan melaksanakan petunjuk teknis/standar operasional prosedur dibidang pemberdayaan masyarakat
- Melakukan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- Melaporkan pelaksanaan tugas pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan kepada Bupati dengan tembusan kepada satuan kerja perangkat daerah yang membidangi urusan pemberdayaan masyarakat
- Memfasilitasi penyusunan program dan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat Desa
- Melaksanakan pendampingan Desa dibidang pemberdayaan di wilayah kecamatan
- Merencanakan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi di tingkat kecamatan
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang di berikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

j. Seksi pembangunan

- Tugas pokok : Perencanaan penyusunan program dan kegiatan seksi pembangunan, pengkoordinasian dalam penyiapan bahan pelaksanaan kegiatan pada seksi pembangunan, pembinaan dan pelayanan kepada masyarakat di bidang pembangunan.
- Fungsi :
  - Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum

musyawarah perencanaan pembangunan di desa/kelurahan dan kecamatan

- Memfasilitasi sinkronisasi perencanaan pembangunan daerah dengan pembangunan desa/kelurahan
- Membuat dan melaksanakan petunjuk teknis/standar operasional prosedur di bidang pembangunan
- Memfasilitasi penetapan lokasi pembangunan kawasan perdesaan
- Memfasilitasi kerja sama antar desa dan kerja sama desa dengan pihak ketiga
- Mengkoordinasi pelaksanaan pembangunan kawasan perdesaan di wilayahnya
- Mengevaluasi RPJM Desa, RKP Desa APB Desa
- Memutuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan pembangunan masyarakat desa dan kelurahan
- Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan desa/kelurahan di kecamatan
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3. Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat Kelayang**

Adapun data mengenai produk pelayanan administrasi yang ada di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.3 : Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Kelayang**

| No | Jenis Pelayanan             | Bentuk Pelayanan                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Surat Pengantar Perizinan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Izin Tempat Usaha (SITU/SIUP/HO/TDP)</li> <li>• Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</li> </ul>                                                                                                           |
| 2  | Surat Pengantar Rekomendasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi PHO</li> <li>• Rekomendasi IMB</li> <li>• Rekomendasi SITU/SIUP/HO/TDP</li> <li>• Rekomendasi Surat Pindah</li> <li>• Rekomendasi Izin Keramaian</li> <li>• Rekomendasi Izin Operasional</li> </ul> |
| 3  | Surat Pengantar Keterangan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Keterangan Pindah</li> <li>• Surat Keterangan Usaha</li> <li>• Surat Keterangan Miskin (SKTM)</li> <li>• Surat Keterangan Domisili</li> </ul>                                                             |

Sumber : Kantor Camat Kelayang

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui ada tiga jenis pelayanan yang ada di kantor camat kelayang bagian publik pertama pelayanan surat pengantar perizinan yang terdiri dari, surat izin tempat usaha (SITU/SIUP/HO/TDP), dan surat izin mendirikan bangunan (IMB). Kedua, surat pengantar rekomendasi yang terdiri dari, rekomendasi PHO, rekomendasi IMB, rekomendasi SITU/SIUP/HO/TDP, rekomendasi surat pindah, rekomendasi izin keramaian, rekomendasi operasional. Ketiga, surat pengantar keterangan terdiri dari surat keterangan pindah, surat keterangan usaha, surat keterangan miskin (SKTM), surat keterangan domisili.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Identitas responden diperlukan untuk memberikan gambaran yang signifikan (jelas) antara data dengan responden dengan analisa yang dilakukan, identitas responden juga dibutuhkan untuk menjawab tujuan dari penelitian. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis melakukan wawancara kepada Kepala Kantor Camat, Sekretaris Camat, Seksi Pelayanan Umum dan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Kabupaten Indragiri Hulu. Kemudian penulis juga menyebarkan kusioner kepada 15 orang pegawai Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dan 30 orang masyarakat yang berkunjung ke kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu.

Dengan demikian untuk memperoleh data yang selanjutnya akan dianalisa sebagai bahan informasi maka perlu mencari data yang akurat dari responden. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan melalui penyebaran kusioner dan wawancara sehingga diperoleh identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, dan tingkat pendidikan responden.

##### 1. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada bagian ini akan di uraikan identitas responden dari sisi jenis kelamin, sehingga dapat diketahui secara persentase jumlah responden yang ada di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Untuk melihat identitas responden dan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel ini:

**Tabel V.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase% |
|----|---------------|--------|-------------|
| 1  | Laki-laki     | 13     | 65%         |

|               |           |           |             |
|---------------|-----------|-----------|-------------|
| 2             | Perempuan | 7         | 35%         |
| <b>Jumlah</b> |           | <b>20</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden menurut jenis kelamin dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu terdiri dari 13 orang jenis kelamin laki-laki dan 7 orang jenis kelamin perempuan.

**Tabel V.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Masyarakat di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No            | Jenis Kelamin | Jumlah    | Persentase  |
|---------------|---------------|-----------|-------------|
| 1             | Laki-laki     | 22        | 74%         |
| 2             | Perempuan     | 8         | 26%         |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021.

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden masyarakat Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu jika dilihat dari jenis kelamin yaitu untuk jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan. Untuk jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 22 orang dengan persentase 74% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 8 orang dengan persentase 26%.

## 2. Identitas Berdasarkan Umur

Pada bagian ini akan di uraikan identitas responden berdasarkan umur, sehingga umur seseorang merupakan suatu tingkat kematangan seseorang dalam mengambil keputusan. Seperti di ketahui bahwa pegawai yang lebih tua atau lebih dewasa akan lebih bijaksana dalam mengambil keputusan atau suatu tindakan yang di buatnya dibandingkan dengan pegawai yang lebih muda, tetapi tidak

dapat dipungkiri juga bahwa semakin tua seseorang maka semakin lemah fisik yang dia miliki dalam melakukan pekerjaan dibandingkan dengan orang yang lebih muda umurnya. Untuk itu perlu diketahui data umur pegawai dan masyarakat Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.3 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Umur Pegawai Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No            | Umur        | Jumlah    | Persentase  |
|---------------|-------------|-----------|-------------|
| 1             | 20-30 Tahun | 6         | 30%         |
| 2             | 31-40 Tahun | 5         | 25%         |
| 3             | 41-50 Tahun | 2         | 10%         |
| 4             | 50> Tahun   | 7         | 35%         |
| <b>Jumlah</b> |             | <b>20</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: Data Olahan Penelitian 2021*

Berdasarkan tabel diatas seperti kita ketahui bahwa untuk identitas responden jika di pandang dari tingkat umur maka untuk usia 20-30 tahun berjumlah 6 orang dengan persentase 30%, namun pada usia 31-40 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase 25%, selanjutnya pada usia 41-50 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 10% dan pada usia 50 keatas berjumlah 7 orang dengan persentase 35%. Dapat disimpulkan bahwa responden pegawai menurut tingkat umur juga mempengaruhi kinerja seorang pegawai, oleh Karena itu dalam usia 31-40 tahun tersebut masih produktif, masih giat dan semangat dalam menjalankan tugasnya, maka diharapkan pegawai Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diberikan hendaknya dapat dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab yang penuh agar dapat menghasilkan target.

**Tabel V.4 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Umur Masyarakat di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No            | Umur        | Jumlah    | Persentase  |
|---------------|-------------|-----------|-------------|
| 1             | 20-30 Tahun | 6         | 20%         |
| 2             | 31-40 Tahun | 14        | 47%         |
| 3             | 41-50 Tahun | 9         | 30%         |
| 4             | 50> Tahun   | 1         | 3%          |
| <b>Jumlah</b> |             | <b>30</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: Data Olahan Penelitian 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk identitas responden jika di pandang dari tingkat umur maka yang dominan adalah umur 31-40 tahun yaitu berjumlah 14 orang dengan persentase 47%, selanjutnya umur terbanyak kedua adalah 41-50 tahun dengan jumlah 9 orang dengan persentase 30%, selanjutnya di susul oleh umur 20-30 tahun dengan jumlah 6 orang dengan persentase 20%, dan yang terakhir umur 50> tahun dengan jumlah 1 orang dengan jumlah persennya 3%.

### **3. Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pendidikan merupakan faktor utama dan terpenting guna dapat meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, dengan melalui jalur pendidikan dan pelatihan. Pada identitas responden tingkat pendidikan dalam penelitian ini terdiri dari lima tingkat pendidikan yaitu SD, SLTP, SLTA, S1 dan S2. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan pola pikir seseorang. Kemudian untuk penggolongan responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.5 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No            | Jenjang Pendidikan | Jumlah    | Persentase  |
|---------------|--------------------|-----------|-------------|
| 1             | SD                 | -         | -           |
| 2             | SLTP               | -         | -           |
| 3             | SLTA               | 10        | 50%         |
| 4             | S1                 | 10        | 50%         |
| <b>Jumlah</b> |                    | <b>20</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat identitas responden berdasarkan tingkat pendidikannya terdiri dari beberapa tingkatan, mulai dari tingkat SD sampai dengan S1, sementara itu jenjang pendidikan di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu seperti yang tercantum dalam tabel diatas responden berpendidikan SLTP sebanyak 10 orang dengan persentase 50% dan S1 sebanyak 10 orang dengan persentase 10%.

Dari tabel tersebut dapat penulis lihat bahwa pegawai Kantor Camat Kelayang tingkat pendidikannya terbilang memadai untuk kategori terpelajar atau terdidik. Maka di harapkan pegawai Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dapat menjalankan tugas dan fungsinya, agar memperoleh pencapaian tujuan yang maksimal sehingga mampu mengoptimalkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

**Tabel V.6 : Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan Masyarakat di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No            | Jenjang Pendidikan | Jumlah    | Persentase  |
|---------------|--------------------|-----------|-------------|
| 1             | SD                 | 2         | 7%          |
| 2             | SLTP               | 7         | 23%         |
| 3             | SLTA               | 18        | 60%         |
| 4             | S1                 | 3         | 10%         |
| <b>Jumlah</b> |                    | <b>30</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: Data Olahan Penelitian 2021.*

Dari tabel diatas dapat dilihat identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan terdiri dari beberapa bagian, bahwa jenjang pendidikan bagi masyarakat di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu menunjukkan pada tabel diatas responden berpendidikan SD 2 orang dengan persentase 7%, kemudian dilanjutkan dengan SLTP 7 orang dengan persentase 23%, SLTA lebih dominan yaitu 18 orang dengan persentase 60%, selanjutnya S1 sebanyak 3 orang dengan persentase 10%.

Dari keseluruhan responden yang ada maka di harapkan bagi yang sudah mempunyai bangunan ruko tetapi belum memiliki surat Izin Mendirikan Bangunan sebaiknya mengurus surat IMB tersebut, Dengan memiliki IMB maka akan memudahkan mendapatkan kepastian dan juga adanya perlindungan hukum. Izin tersebut dilakukan agar bangunan tersebut mendapatkan kepastian tidak mengganggu dan juga merugikan kepentingan orang lain. Sehingga apabila terjadi sesuatu Negara akan memeberikan perlindungan untuk menjadikan rumah yang di bangun menjadi aman.

#### **B. Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Gronroos (1990:27 dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), seperti prosedur pelayanan, kepastian waktu, tanggung jawab, kenyamanan, sarana dan prasarana, waktu penyelesaian.

Pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra instansi. Pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi instansi. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam

sebuah organisasi tentunya diwajibkan memiliki prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana dalam bekerja yang merupakan kewajiban bagi setiap pegawai dalam organisasi serta merupakan harapan semua anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai sebagaimana yang diharapkan.

Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan pada keberlangsungannya dapat dilihat pada penyelesaian pekerjaan yang terdapat pada setiap unit kerja yang ada pada suatu organisasi. Dalam pencapaiannya sudah tentu tidak terlepas dari adanya ketentuan dan kemampuan dari pemimpin organisasi dalam memberikan pekerjaan kepada pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan terhadap pekerjaan tersebut.

Penentuan keberhasilan organisasi merupakan suatu keseluruhan dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Sebab, pada prinsipnya pelayanan yang dimiliki oleh pegawai sangat menentukan kepuasan masyarakat dan keberhasilan pekerjaan dalam organisasi yang merupakan keberhasilan birokrasi publik.

Pelayanan pegawai di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu pada Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan dalam penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari lima indikator yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana, yang mana bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan).

## **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis

Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Prosedur Pelayanan, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Informasi prosedur pelayanan dan Kemudahan dalam pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

|   | Item Penilaian               | Baik        | Cukup Baik | Kurang Baik | Jumlah       |
|---|------------------------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| 1 | Informasi prosedur pelayanan | 16<br>(80%) | 4<br>(20%) | -           | 20<br>(100%) |
| 2 | Kemudahan dalam pelayanan    | 14<br>(70%) | 6<br>(30%) | -           | 20<br>(100%) |
|   | Jumlah                       | 30          | 10         | -           | 40           |
|   | Rata-rata                    | 15          | 5          | -           | 20           |
|   | Persentase                   | 75%         | 25%        | 0%          | 100%         |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Prosedur Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 75%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 25%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Prosedur Pelayanan sudah Baik dengan persentase 75%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis

Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator prosedur pelayanan, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Informasi prosedur pelayanan dan Kemudahanan dalam pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Prosedur Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

|   | Item Penilaian               | Baik       | Cukup Baik  | Kurang Baik | Jumlah       |
|---|------------------------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | Informasi prosedur pelayanan | 4<br>(33%) | 15<br>(27%) | 11<br>(40%) | 30<br>(100%) |
| 2 | Kemudahanan dalam pelayanan  | 6<br>(23%) | 11<br>(30%) | 13<br>(47%) | 30<br>(100%) |
|   | Jumlah                       | 10         | 26          | 24          | 60           |
|   | Rata-rata                    | 5          | 13          | 12          | 30           |
|   | Persentase                   | 16,7%      | 43,3%       | 40%         | 100%         |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Prosedur pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 16,7%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 43,3%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Prosedur pelayanan, Cukup Baik dengan persentase 43,3%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Andrianto, SE selaku Kepala Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Prosedur Pelayanan beliau menjelaskan bahwa:

*Mengenai indikator Prosedur Pelayanan, Kantor Camat Kelayang telah menyediakan prosedur dan persyaratan yang jelas dalam pelayanan administrasi, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur telah jelas dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Kelayang pada masyarakat, yaitu masyarakat harus menyediakan setiap persyaratan yang sesuai dengan ketentuan yang ada. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 ).*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan tidak tersedianya prosedur pelayanan dan persyaratan jenis pelayanan surat pengantar perizinan dan surat pengantar rekomendasi contoh rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan, yang tersedia hanya prosedur dan persyaratan seperti KK dan KTP, disini terlihat jelas bahwa Kantor Camat Kelayang belum sepenuhnya melengkapi prosedur pelayanan di semua jenis pelayanan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kadri, S.Pd selaku Sekretaris Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu beliau menjelaskan bahwa:

*Mengenai indikator Prosedur Pelayanan, setiap pegawai tidak di benarkan mempersulit pengguna layanan seperti masyarakat yang ingin mengurus surat di bagian pelayanan, seandainya ada pegawai yang mempersulit itu tidak boleh azasnya, karena kemudahan dalam pelayanan sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 ).*

Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, peneliti melihat adanya kendala seperti pegawai yang mau di temui tidak berada di ruangan karena sedang berada di kantin pada saat jam kerja, sehingga masyarakat menunggu lebih lama agar bisa bertemu dengan pegawai tersebut, jika pegawai yang mau di temui hadir pada saat itu maka bisa di temui dengan cara harus menunggu terlebih dahulu karena pegawai tidak berada di ruangan saat jam kerja, jika pegawai tidak hadir maka masyarakat harus menunggu hari besoknya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muhammad Sisi, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu beliau menjelaskan bahwa:

*Mengenai indikator Prosedur Pelayanan, pelayanan sudah sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. prosedur pelayanan diukur dengan memperhatikan sejauh mana para petugas dapat memberikan pelayanan yang sigap, cepat, serta tanggap. Prosedur yang jelas dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik, walaupun dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala dari masyarakat yang merasa prosedurnya terlalu berbelit-belit. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 ).*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, bahwa Kantor Camat Kelayang belum termasuk sigap, cepat serta tanggap dalam melayani masyarakat, karena pegawai yang sudah di bebaskan pekerjaannya tidak bertanggung jawab atas apa yang telah di bebannya, seperti peneliti lihat di lapangan bahwa pegawai yang baru saja hadir di kantor yang seharusnya ke ruangan justru malah sebaliknya yaitu ke kantin terlebih dahulu.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Razali selaku seksi Ketentraman dan Ketertiban Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu beliau menjelaskan bahwa:

*Mengenai indikator Prosedur Pelayanan, bahwa prosedur pelayanan di kecamatan kelayang sudah di tetapkan, untuk informasi pelayanan sudah di tempel di dinding namun ada sebagian yang belum ada diantaranya yaitu mengenai persyaratan pengantar perizinan dan pengantar rekomendasi, untuk petugas yang memberi informasi kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan juga masih belum memadai sebab untuk sekarang hanya dilakukan oleh petugas keamanan yang seharusnya ada petugas sendiri dalam memberikan informasi dan mengecek data masyarakat yang ingin melakukan pelayanan sebelum menuju tempat pelayanan, mungkin kedepannya hal ini yang harus kami perbaiki. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 ).*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan bahwa memang terlihat jelas tidak tersedianya prosedur pelayanan dan persyaratan seperti jenis pelayanan surat pengantar perizinan dan surat pengantar rekomendasi, yang tersedia hanya prosedur dan persyaratan KK dan KTP.

## 2. Waktu Penyelesaian

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

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Waktu Penyelesaian, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Kepastian waktu penyelesaian dan Proses Pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

|   | Item Penilaian               | Baik        | Cukup Baik | Kurang Baik | Jumlah       |
|---|------------------------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| 1 | Kepastian waktu penyelesaian | 18<br>(90%) | 2<br>(10%) | -           | 20<br>(100%) |
| 2 | Proses Pelayanan             | 16<br>(80%) | 4<br>(20%) | -           | 20<br>(100%) |
|   | Jumlah                       | 34          | 6          | -           | 40           |
|   | Rata-rata                    | 17          | 3          | -           | 20           |
|   | Persentase                   | 85%         | 15%        | 0%          | 100%         |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Waktu Penyelesaian, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 85%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 15%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)

dalam indikator Waktu Penyelesaian, Baik dengan persentase 85%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Waktu Penyelesaian, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Kepastian waktu penyelesaian dan Proses Pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Waktu Penyelesaian terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

|   | Item Penilaian               | Baik        | Cukup Baik  | Kurang Baik | Jumlah       |
|---|------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1 | Kepastian waktu penyelesaian | 8<br>(27%)  | 12<br>(40%) | 10<br>(33%) | 30<br>(100%) |
| 2 | Proses Pelayanan             | 12<br>(40%) | 14<br>(47%) | 4<br>(13%)  | 30<br>(100%) |
|   | Jumlah                       | 20          | 26          | 14          | 60           |
|   | Rata-rata                    | 10          | 13          | 7           | 30           |
|   | Persentase                   | 33%         | 44%         | 23%         | 100%         |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Waktu Penyelesaian, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 33%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 44%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 23%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Waktu Penyelesaian, Cukup Baik dengan persentase 44%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada

responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Andrianto, SE selaku Kepala Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Waktu Penyelesaian beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator waktu penyelesaian, pegawai telah menggunakan waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang telah di tetapkan dengan syarat di penuhi persyaratan yang telah di tentukan, kita mempunyai standar pelayanan minimal, contohnya untuk pelayanan surat rekomendasi izin mendirikan bangunan selesai dalam satu hari maka akan terselesaikan dalam satu hari. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021)*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, bahwa petugas pelayanan tidak menyampaikan secara langsung waktu penyelesaian pelayanan. Masyarakat hanya diberitahu untuk menunggu di ruang tunggu sehingga masyarakat tidak tahu apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah tepat atau belum. Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum disampaikan secara langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Kelayang apakah sudah tepat dan sesuai dengan jadwal yang ada di standar operasional prosedur (SOP).

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kadri, S.Pd selaku Sekretaris Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Waktu Penyelesaian beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang diberikan oleh Kantor Camat Kelayang tidak memakai waktu lama, waktu pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, yaitu sesuai dengan jam kerja yang ada. dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian yang ada di Kantor Camat Kelayang sudah sesuai dengan standar yang ada dan sudah berjalan baik dan tepat waktu. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 )*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, waktu merupakan salah satu hal terpenting untuk menjamin kepuasan masyarakat sebagai pengunjung. waktu penyelesaian perlu ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muhammad Sisi, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Waktu Penyelesaian beliau menjelaskan bahwa:

*Mengenai indikator waktu penyelesaian, pegawai disini sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik kepada masyarakat yang datang ke kantor ini untuk mengurus segala keperluan mereka disini. Masalah waktu penyelesaian di Kantor Camat Kelayang telah sesuai dengan waktu yang telah tentukannya, jika selesai dalam 1 jam maka akan selesai dalam 1 jam tersebut dan ketika selesai dalam satu hari maka akan selesai hari itu tanpa harus ada menunggu hari besok serta tidak ada kata di persulit masyarakat dalam pengurusan surat, terkecuali persyaratannya kurang atau tidak lengkap maka segera di lengkapi terlebih dahulu agar bisa di proses dalam pengurusan. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021)*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, belum adanya kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan secara jelas, untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Razali selaku seksi Ketentraman dan Ketertiban Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Waktu Penyelesaian beliau menjelaskan bahwa:

*Mengenai indikator waktu penyelesaian, kami telah melakukan tepat waktu penyelesaian contohnya seperti masyarakat yang ingin mengurus surat rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan bahwa dalam waktu satu hari bisa di selesaikan dengan syarat pak camat berada di kantor, kendala yang tidak selesai dalam satu hari adalah pak camat tidak berada di kantor sehingga tidak bisa*

*meminta tanda tangan untuk pengurusan surat tersebut. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021)*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, waktu penyelesaian pelayanan belum disampaikan secara langsung kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Kelayang apakah sudah tepat atau belum. Jika pak camat hadir saat kita sedang mengurus maka akan terselesaikan dalam hari itu juga, tetapi jika sebaliknya pak camat tidak bisa hadir maka hari besoknya datang kembali untuk menemui pak camat agar dapat tanda tangan pada surat yang ingin di urus.

### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan adalah harus ditetapkan standar biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan biaya/tarif pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Biaya Pelayanan, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Kesesuaian biaya dan Biaya tambahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

|   | Item Penilaian   | Baik         | Cukup Baik | Kurang Baik | Jumlah       |
|---|------------------|--------------|------------|-------------|--------------|
| 1 | Kesesuaian biaya | 20<br>(100%) | -          | -           | 20<br>(100%) |
| 2 | Biaya tambahan   | 20<br>(100%) | -          | -           | 20<br>(100%) |
|   | Jumlah           | 40           | -          | -           | 40           |
|   | Rata-rata        | 20           | -          | -           | 20           |
|   | Persentase       | 100%         | 0%         | 0%          | 100%         |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Biaya Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 100%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 0%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Biaya Pelayanan, Baik dengan persentase 100%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Biaya Pelayanan, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Kesesuaian biaya dan Biaya tambahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Biaya Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No         | Item Penilaian   | Baik        | Cukup Baik  | Kurang Baik | Jumlah       |
|------------|------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1          | Kesesuaian biaya | 10<br>(33%) | 16<br>(54%) | 4<br>(13%)  | 30<br>(100%) |
| 2          | Biaya tambahan   | 8<br>(27%)  | 12<br>(40%) | 10<br>(33%) | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                  | 18          | 28          | 14          | 60           |
| Rata-rata  |                  | 9           | 14          | 7           | 30           |
| Persentase |                  | 30%         | 47%         | 23%         | 100%         |

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Biaya Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 30%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 47%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 23%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Biaya Pelayanan, Cukup Baik dengan persentase 47%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Andrianto, SE selaku Kepala Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Biaya Pelayanan beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator biaya pelayanan, secara keseluruhan semua pelayanan yang ada di kantor camat ini tidak di kenakan biaya atau gratis, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya, hanya saja beberapa masyarakat yg masih awam masih ada bertanya-tanya*

*mengenai apakah di kenakan biaya atau tidak. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021).*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. dalam hal proses pelayanan secara keseluruhan memang tidak dikenakan biaya apapun, masyarakat awam yang belum mengetahui apakah ada biaya yang di keluarkan atau tidak semestinya Kantor Camat Kelayang membuat papan tarif dan ditempelkan pada dinding secara jelas bahwa setiap pengurusan tidak dikenakan biaya atau gratis, sehingga masyarakat yang tidak mengetahui berapa biaya yang akan dikeluarkan bisa tahu secara jelas.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kadri, S.Pd selaku Sekretaris Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Biaya Pelayanan beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator biaya pelayanan, biaya pelayanan sudah di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Mengenai biaya pelayanan ini sudah secara gratis pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat kurang mampu. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021).*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, menunjukkan bahwa biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu secara gratis yaitu tidak di pungut biaya apapun sehingga tidak membebani masyarakat.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sisi, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Biaya Pelayanan beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator biaya pelayanan, pengenaan biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Kelayang sudah tidak memungut biaya apapun, artinya bahwa pihak Kantor Camat Kelayang sudah menggratiskan di setiap pengurusan semua jenis pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021)*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, memang benar bahwa pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya, hanya saja jika ada inisiatif dari masyarakat itu sendiri ingin memberi biaya secara suka rela maka pegawai dengan senang hati menerimanya.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Razali selaku seksi Ketentraman dan Ketertiban Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Biaya Pelayanan beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator biaya pelayanan, pihak kecamatan memang sudah terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tidak ada istilah kata pegawai meminta biaya kepada masyarakat dengan cara diam diam, jika ada pegawai meminta biaya secara diam diam maka akan dikenakan sanksi.* (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021)

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, pegawai Kantor Camat Kelayang sudah menjalankan tugasnya dengan baik yaitu tidak ada pegawai yang melakukan pungutan biaya setiap penyelesaian jenis pelayanan, hanya saja jika ada masyarakat yang suka rela memberi biaya kepada pegawai maka tidak dijadikan masalah oleh pihak Kantor Camat Kelayang.

#### **4. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan adalah standar produk (hasil) pelayanan akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapatkan pelayanan berupa apa saja.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Produk Pelayanan, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Ketepatan data pelayanan dan Hasil produk pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

|   | Item Penilaian           | Baik         | Cukup Baik | Kurang Baik | Jumlah       |
|---|--------------------------|--------------|------------|-------------|--------------|
| 1 | Ketepatan data pelayanan | 16<br>(80%)  | 4<br>(20%) | -           | 20<br>(100%) |
| 2 | Hasil produk pelayanan   | 20<br>(100%) | -          | -           | 20<br>(100%) |
|   | Jumlah                   | 36           | 4          | -           | 40           |
|   | Rata-rata                | 18           | 2          | -           | 20           |
|   | Persentase               | 90%          | 10%        | 0%          | 100%         |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Biaya Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 90%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 10%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Produk Pelayanan, Baik dengan persentase 90%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Produk Pelayanan, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Ketepatan data pelayanan dan Hasil produk pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Produk Pelayanan terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No         | Item Penilaian           | Baik       | Cukup Baik  | Kurang Baik | Jumlah       |
|------------|--------------------------|------------|-------------|-------------|--------------|
| 1          | Ketepatan data pelayanan | 4<br>(13%) | 14<br>(47%) | 12<br>(40%) | 30<br>(100%) |
| 2          | Hasil produk pelayanan   | 6<br>(20%) | 12<br>(40%) | 12<br>(40%) | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                          | 10         | 26          | 24          | 60           |
| Rata-rata  |                          | 5          | 13          | 12          | 30           |
| Persentase |                          | 17%        | 43%         | 40%         | 100%         |

*Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2021.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Biaya Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 17%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 43%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Produk Pelayanan, Cukup Baik dengan persentase 43%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Andrianto, SE selaku Kepala Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator produk pelayanan beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator produk pelayanan, pegawai disini sudah menerima keluhan dengan baik bagi masyarakat jika ada yang mengeluh mengenai ketidaktepatan hasil data yang di berikan oleh pegawai, kami yakin dan percaya bahwa pegawai sudah bekerja semaksimal mungkin agar terhindar dari masalah*

*yang tidak di inginkan. Setiap masyarakat yang mengurus harus lengkap membawa berkas persyaratan sehingga mudah untuk di proses suatu pengurusan tersebut tanpa ada kendala. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 )*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, peneliti menemukan keluhan masyarakat bahwa hasil yang di berikan adanya kesalahan seperti penulisan lokasi surat rekomendasi izin mendirikan bangunan, maka dari itu pegawai Kantor Kecamatan Kelayang di harapkan lebih teliti sebelum memberikan hasil produk pelayanan kepada masyarakat agar tidak terjadi hal yang tidak di inginkan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Kadri, S.Pd selaku Sekretaris Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator produk pelayanan beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator produk pelayanan, saya rasa pegawai Kantor Camat Kelayang sudah bekerja semaksimalnya untuk menghindari terjadinya kesalahan seperti salah dalam penulisan data diri masyarakat, sehingga kehati-hatian pegawai kami dalam bekerja tidak mengecewakan masyarakat. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 ).*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan bahwa pegawai Kantor Camat Kelayang masih adanya kesalahan menulis data diri masyarakat, pelayanan yang seharusnya sudah selesai terpaksa harus di perbaiki dan masyarakat harus menunggu lagi hasil pelayanan yang seharusnya sudah selesai.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muhammad Sisi, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator produk pelayanan beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator produk pelayanan, pegawai Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu sudah berusaha semaksimalnya, biasanya permasalahan tidak tepatnya data yang di selesaikan karena kelalaian pegawai yang kurang teliti terhadap yang di kerjakannya. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 )*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan mengenai pegawai yang sudah terlihat bahwa tidak telitinya terhadap apa yang dikerjakannya sebaiknya di

gantikan dengan pegawai yang bisa lebih teliti dan fokus atas apa yang telah di bebannya, untuk menghindari permasalahan yang sama agar tidak terulang.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Razali selaku seksi Ketentraman dan Ketertiban Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator produk pelayanan beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator produk pelayanan, kami berharap kepada pegawai yang ada di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu bahwa produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, agar masyarakat merasa puas atas apa yang kami kerjakan tidak terjadinya kesalahan seperti tidak tepatnya data. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 )*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, hasil produk pelayanan ini sangat berpengaruh jika tidak tepatnya data yang telah di buat oleh pegawai Kantor Camat Kelayang, maka dari itu pegawai Kantor Camat Kelayang harus mengutamakan ketelitian mengenai ketepatan data agar tidak terjadinya kesalahan.

## **5. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana adalah standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Sarana dan Prasarana, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu adanya petunjuk pelayanan dan adanya ruang tunggu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

|   | Item Penilaian            | Baik        | Cukup Baik | Kurang Baik | Jumlah       |
|---|---------------------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| 1 | Adanya petunjuk pelayanan | 18<br>(90%) | 2<br>(10%) | -           | 20<br>(100%) |
| 2 | Adanya ruang tunggu       | 16<br>(80%) | 4<br>(20%) | -           | 20<br>(100%) |
|   | Jumlah                    | 34          | 6          | -           | 40           |
|   | Rata-rata                 | 17          | 3          | -           | 20           |
|   | Persentase                | 85%         | 15%        | 0%          | 100%         |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Biaya Pelayanan, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 85%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 15%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Sarana dan Prasarana, Baik dengan persentase 85%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 30 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Sarana dan Prasarana, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu adanya petunjuk pelayanan dan adanya ruang tunggu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.16 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Sarana dan Prasarana terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No         | Item Penilaian            | Baik        | Cukup Baik  | Kurang Baik | Jumlah       |
|------------|---------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1          | Adanya petunjuk pelayanan | 10<br>(33%) | 16<br>(54%) | 4<br>(13%)  | 30<br>(100%) |
| 2          | Adanya ruang tunggu       | 10<br>(33%) | 12<br>(40%) | 8<br>(27%)  | 30<br>(100%) |
| Jumlah     |                           | 20          | 28          | 12          | 60           |
| Rata-rata  |                           | 10          | 14          | 6           | 30           |
| Persentase |                           | 33%         | 47%         | 20%         | 100%         |

Sumber: Data Olahan Penelitian Tahun 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 30 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Sarana dan Prasarana, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 33%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 47%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 20%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dalam indikator Sarana dan Prasarana, Cukup Baik dengan persentase 47%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Andrianto, SE selaku Kepala Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, mengenai indikator Sarana dan Prasarana beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator sarana dan prasarana, dalam proses pelayanan yang ada dikantor camat ini, fasilitas yang diberikan kepada penerima pelayanan (masyarakat), seperti adanya tempat pengaduan, toilet dan tempat parkir bagi masyarakat. Tersedianya beberapa fasilitas tersebut diharapkan bisa menjadi*

*salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan yang baik yang ada di kantor Camat Kelayang, hal itu diberikan untuk pengguna pelayanan demi tercapainya proses pelayanan yang berkualitas, (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021 )*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Camat Kelayang secara umum masih belum dikatakan nyaman seperti belum tersedia kipas angin, sehingga pengguna layanan tidak nyaman dalam melakukan proses pelayanan pada saat menjelang siang hari, kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan, selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Kadri, S.Pd selaku Sekretaris Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu mengenai indikator Sarana dan Prasarana beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator sarana dan prasarana, untuk saat ini sarana dan prasarana masih kurang memadai seperti belum tersedianya kipas angin di bagian ruang tunggu administrasi, sarana yang belum kami sediakan ini akan segera kami sediakan agar masyarakat tidak merasa kepanasan di saat hari menjelang siang. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021)*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, seharusnya pegawai lebih tahu bahwa sarana dan prasarana apa saja yang belum tersedia akan segera di sediakan agar masyarakat dalam meminta pelayanan di Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu merasakan kenyamanan.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Sisi, SE selaku Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu mengenai indikator Sarana dan Prasarana beliau menjelaskan bahwa :

*Mengenai indikator sarana dan prasarana, kami belum menyediakan papan pengumuman yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat secara tertulis. Kemudian di ruangan tunggu pelayanan administrasi belum adanya pendinginan ruangan seperti kipas angin. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021)*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, Kantor Kecaamatan Kelayang sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak nyaman maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Razali selaku seksi Ketentraman dan Ketertiban mengenai indikator Sarana dan Prasarana, beliau menjelaskan bahwa:

*Mengenai indikator sarana dan prasarana, kami mengakui bahwa sebagai pegawai kantor kecamatan kelayang adanya kekurangan sarana seperti kipas angin terutama di bagian ruang tunggu administrasi, serta tidak adanya papan informasi yang kami sediakan untuk memudahkan masyarakat mengenai apakah ada pembaruan persyaratan pelayanan atau tidak. (Wawancara : Senin, 29 Maret 2021)*

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, pelayanan yang baik harus didukung oleh sarana prasarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, mempercepat pelayanan, memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dan memberikan kejelasan informasi sehingga dapat memberikan efesiensi dan efektifitas pelayanan.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Pegawai mengenai penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No         | Item Penilaian       | Kategori Penilaian |            |             | Jumlah |
|------------|----------------------|--------------------|------------|-------------|--------|
|            |                      | Baik               | Cukup Baik | Kurang Baik |        |
| 1          | Prosedur Pelayanan   | 15<br>(75%)        | 5<br>(25%) | -           | 20     |
| 2          | Waktu Penyelesaian   | 17<br>(85%)        | 3<br>(15%) | -           | 20     |
| 3          | Biaya Pelayanan      | 20<br>(100%)       | -          | -           | 20     |
| 4          | Produk Pelayanan     | 18<br>(90%)        | 2<br>(10%) | -           | 20     |
| 5          | Sarana dan Prasarana | 17<br>(85%)        | 3<br>(15%) | -           | 20     |
| Jumlah     |                      | 87                 | 13         | -           | 100    |
| Rata-rata  |                      | 17,4               | 2,6        | -           | 20     |
| Persentase |                      | 87%                | 13%        | 0%          | 100%   |

*Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.*

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden Pegawai terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan), untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 87%, untuk kategori penilaian Cukup Baik adalah sebesar 13%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik adalah sebesar 0%, dari total keseluruhan responden Pegawai Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu, sebanyak orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden Pegawai terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dikategorikan Baik

dengan total persentase sebesar 87%. Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat mengenai penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.18 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

| No         | Item Penilaian       | Kategori Penilaian |               |              | Jumlah |
|------------|----------------------|--------------------|---------------|--------------|--------|
|            |                      | Baik               | Cukup Baik    | Kurang Baik  |        |
| 1          | Prosedur Pelayanan   | 5<br>(16,7%)       | 13<br>(43,3%) | 12<br>(40%)  | 30     |
| 2          | Waktu Penyelesaian   | 10<br>(33,4%)      | 13<br>(43,3%) | 7<br>(23,3%) | 30     |
| 3          | Biaya Pelayanan      | 9<br>(30%)         | 14<br>(46,7%) | 7<br>(23,3%) | 30     |
| 4          | Produk Pelayanan     | 5<br>(16,7%)       | 13<br>(43,3)  | 12<br>(40%)  | 30     |
| 5          | Sarana dan Prasarana | 10<br>(33,3%)      | 14<br>(46,7%) | 6<br>(20%)   | 30     |
| Jumlah     |                      | 39                 | 66            | 45           | 150    |
| Rata-rata  |                      | 7,8                | 13,2          | 9            | 30     |
| Persentase |                      | 26%                | 44%           | 30%          | 100%   |

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) diatas, untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 39%, untuk kategori penilaian Cukup Baik adalah sebesar 66%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik adalah sebesar 9%, dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 30 orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden Masyarakat terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik di Kantor

Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan) dikategorikan Cukup Baik dengan total persentase sebesar 66%. Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator **Prosedur Pelayanan**, Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, peneliti melihat adanya kendala seperti pegawai yang mau di temui tidak berada di ruangan karena sedang berada di kantin pada saat jam kerja, sehingga masyarakat menunggu lebih lama agar bisa bertemu dengan pegawai tersebut, jika pegawai yang mau di temui hadir pada saat itu maka bisa di temui dengan cara harus menunggu terlebih dahulu karena pegawai tidak berada di ruangan saat jam kerja, jika pegawai tidak hadir maka masyarakat harus menunggu hari besoknya.

Disini sudah terlihat jelas bahwa kurangnya tanggung jawab pegawai pada tugas yang telah di berikan sehingga tidak profesional di saat jam kerja. Maka dapat di simpulkan bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Camat Kelayang bisa di katakan berbelit-belit karena pegawai cukup sulit untuk di temui.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator **Waktu penyelesaian**, Jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas. Untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Terdapat keragaman pendapat dari masyarakat.

Penulis menemukan bahwa masih ada keluhan dari masyarakat mengenai jadwal pelayanan yang tidak tepat waktu dan waktu penyelesaian yang lama. Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Kelayang belum sepenuhnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan karena tidak semua aparatur kecamatan dapat disiplin terutama dalam hal ini disiplin waktu sebagai

wujud abdi kepada masyarakat. Sehingga masyarakat harus menunggu aparaturnya datang agar kebutuhan pelayanannya dipenuhi.

Sehingga masyarakat ketika berurusan dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa cepat atau lambatnya penyelesaian kepentingan masyarakat sangat bergantung pada ada atau tidaknya pegawai yang berwenang mengurus kepentingan tersebut. Seharusnya aparaturnya datang tepat waktu, agar masyarakat terlayani dengan baik. Karena jika aparaturnya datang tepat waktu dalam masuk kantor maka dapat membuka pelayanan tepat waktu pula. Sehingga pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat segera terselesaikan dengan cepat.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator **Biaya pelayanan**, Pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. dalam hal proses pelayanan secara keseluruhan memang tidak dikenakan biaya apapun, masyarakat awam yang belum mengetahui semestinya Kantor Camat Kelayang alangkah baiknya membuat papan tarif dan ditempelkan pada dinding secara jelas bahwa setiap pengurusan tidak dikenakan biaya atau gratis, sehingga masyarakat yang tidak mengetahui berapa biaya yang akan dikeluarkan bisa tahu secara jelas tanpa ada rasa curiga serta masyarakat bisa mempersiapkan biaya jika memang ada biaya dalam pengurusan suatu surat tertentu.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator **Produk Pelayanan**, bahwa masyarakat yang kurang lengkap memang di haruskan untuk melengkapi terlebih dahulu agar bisa di proses suatu pengurusan tersebut, sebaiknya sebelum pegawai memberikan hasil pelayanan mengecek ulang kembali apakah ada kesalahan yang di lakukan atau tidak sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh pegawai Kantor Camat Kelayang.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator **Sarana dan Prasarana**, bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Camat Kelayang secara umum masih belum dikatakan nyaman seperti belum tersedia kipas angin di ruang tunggu administrasi, sehingga pengguna layanan

tidak nyaman dalam melakukan proses pelayanan pada saat menjelang siang hari, Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan, selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kantor Camat sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman. Selain itu tempat parkir kurang memadai seperti parkir mobil di biarkan saja dalam keadaan berpanas-panasan, tidak seperti tempat parkir motor yang telah di sediakan sebaik mungkin.

### **C. Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan)**

Hambatan merupakan suatu rintangan ataupun tantangan kesulitan yang dirasakan saat melaksanakan suatu tugas atau tanggung jawab, hambatan biasanya juga bisa dikenal dengan masalah yang dihadapi. Hambatan bisa menjadi penyebab yang akan mempengaruhi suatu pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Dalam hal ini adapun yang menjadi faktor penghambat Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Kelayang Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu adalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya kedisiplinan pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat, sehingga menyebabkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang optimal dan cenderung lambat, yakni pekerjaan yang seharusnya bisa di layani dengan cepat terkendala karena pegawai yang baru saja hadir tidak langsung ke ruangan akan tetapi ke kantin terlebih dahulu, sehingga terhambatnya pelayanan masyarakat yang membutuhkan.
2. Masih ditemukan ruangan kerja pegawai yang kosong di tinggal oleh para pegawainya disaat jam kerja, terlebih setelah waktu istirahat siang. Disamping itu juga para pegawai yang tidak disiplin, ditandai dengan masih

adanya para pegawai yang melanggar jam istirahat siang dimana jam dua siang pun mereka masih saja keluyuran ke warung makan ataupun warung kopi. Padahal jam istirahat sudah ditentukan yaitu 12.00-13.00 WIB.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan publik pengurusan surat rekomendasi izin mendirikan bangunan di Kantor Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu beserta kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik, dapat dijelaskan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu dijabarkan melalui 5 indikator yang meliputi:
  - a. Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Kelayang tergolong cukup baik karena masyarakat masih menganggap prosedur/tatacara pelayanannya masih ribet dan susah untuk dilaksanakan sehingga masih belum sederhana. Masyarakat juga merasa masih ada yang belum jelas dengan informasi mengenai prosedur/tatacara pelayanan, alur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab.
  - b. Waktu Penyelesaian di Kantor Camat Kelayang tergolong cukup baik karena pelayanan belum diinformasikan secara jelas oleh petugas pelayanan sehingga masyarakat tidak tahu apakah waktu penyelesaian pelayanan tersebut sudah tepat dan sesuai dengan SOP. Masyarakat harus menunggu sampai dengan produk pelayanan yang diminta telah selesai.
  - c. Biaya Pelayanan di Kantor Camat Kelayang tidak memungut biaya penyelesaian pelayanan dari masyarakat yang mengurus berkas permohonannya, semua pelayanan secara gratis.
  - d. Sarana dan Prasarana di Kantor Camat Kelayang tergolong cukup baik karena belum lengkap dan masih perlu ditambahkan. seperti belum tersedia kipas angin di ruang tunggu administrasi, sehingga pengguna layanan tidak nyaman dalam melakukan proses pelayanan pada saat menjelang siang hari.

- e. ruangan Pak Camat. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan, selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.
- f. Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik pengurusan surat rekomendasi izin mendirikan bangunan di Kantor Kecamatan Kelayang yakni adanya sebagian pegawai yang mau di temui tidak berada di ruangan sehingga terhambatnya proses pelayanan, serta adanya pegawai yang baru saja hadir langsung ke kantin terlebih dahulu dan tidak memprioritaskan tanggung jawab yang telah di berikan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan maka ada beberapa saran yang perlu sampaikan untuk peningkatan pelayanan publik agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai berikut:

1. Camat Kelayang diharapkan meningkatkan disiplin kerja pegawai, bahwa pegawai yang baru saja hadir tidak di anjurkan untuk ke kantin terlebih dahulu untuk menghindari terhambatnya proses pelayanan masyarakat yang mengurus surat, sehingga pelayanan yang di berikan dapat memuaskan masyarakat.
2. Kantor Kecamatan Kelayang perlu menambahkan sarana bagi masyarakat menunggu proses pengurusan seperti kipas angin agar masyarakat tidak merasa kepanasan di siang harinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried, dan Baharuddin. 2014. *Ilmu administrasi dalam hakikat inti*. Bandung, Rafika Aditama.
- Atik, dan Ratminto 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Chang, Wiliam, 2014. *Metodologi Penulisan Ilmiah*. Jakarta, Erlangga.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, Rajawali Pers.
- Indihono, Dwiyanto. 2009 *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta, Gava Media.
- Kencana Syafie, Inu, 2015. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Kencana Syafie, Inu, 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta, Bumi Askara.
- Kartono, Kartini, 2016. *Pimpinan dan Kepemimpinan*. Jakarta, Rajawali Pers.
- Muhammad, Arni, 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta, Bumi Askara.
- Napitupulu, Paiman, 2014. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung, PT Alumni.
- Pasolong, Herbani. 2008 *Teori Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Poltak, Lijan. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Alfabeta, Makasar.
- Serdamayanti, 2010. *Reformasi Administrasi publik, reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung, Rafika Aditama,
- Sukarna, 2011. *Dasar-Dasar Manaejemen*. Bandung, Mandar Maju.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.

Suwanto, 2014. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publi dan Bisnis*. Bandung. Alfabeta.

Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Erlangga.

Waluyo, 2007. *Manajemen Publik*. Bandung, Mandar Maju.

Yussa, Tarmizi, dan Hendry Andry, 2015. *Prilaku dan Etika Pelayanan Publik*.

Pekanbaru, Marpoyan Tujuh.

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

Tujuh

#### **Dokumen :**

Buku pedoman Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa

FISIPOL UIR.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006

Peraturan Bupati Indragiri Hulu No. 76 Tahun 2016 pasal 2 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.

Undang-undang No.32 Tahun 2004. Tentang Otonomi Daerah.

Peraturan Daerah kabupaten Indragiri Hulu No. 4 tahun 2014 tentang bangunan gedung.

Undang-undang No.32 Tahun 2004. Tentang Otonomi Daerah.

Undang-undang Republik Indonesia, nomor 25 tahun 2009 tentang : Pelayanan Publik.