

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAPUNG HILIR
KABUPATEN KAMPAR

SKRIPSI

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

Ulfatul Azizah

NPM : 137110587

PROGRAM STUDI

ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2019

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Ulfatul Azizah
NPM : 137110587
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Srata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat
Tapung Hilir Kabupaten Kampar

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

Pekanbaru, 12 Desember 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Zulkifli, M.Si

Hendry Andry, S.Sos, M.Si

Turut Menyetujui
Program Studi Admnitrasi Publik
Ketua,

Hendry Andry, S.Sos, M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

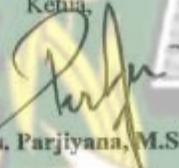
Nama : Ulfatul Azizah
NPM : 137110587
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Public di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar

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

Pekanbaru, 12 Desember 2018

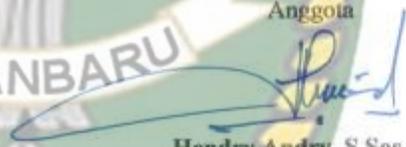
Sekretaris,

Ketua,


Drs. Parjiyana, M.Si


Nurmasari, S.Sos., M.Si

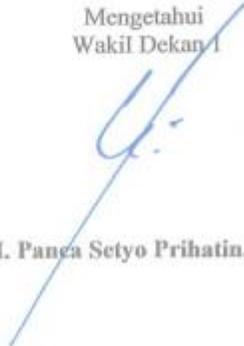
Anggota


Hendry Andry, S.Sos., M.Si

Anggota


Dia Merina Suri, S.Sos., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I


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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 22/UKR-Fs/Kpts/2018 tanggal 29 Desember 2018 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Senin tanggal, 31 Desember 2018 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ulfatul Azizah
NPM : 137110587
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tapung Hilir.
Nilai Ujian : Angka : " 95,75 " ; Huruf : " B +"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Parjiyana, M.Si.	Ketua	1. 
2.	Nurmasari, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Zulkifli, M.Si.	Anggota	3. X
4.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Anggota	4. 
5.	Dia Merina Suri, S.Sos., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 31 Desember 2018
An. Dekan,


H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.
Wakil Dekan FBid Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR :1221/UIR-FS/KPTS/2018
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

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

Nama : Ulfatul Azizah
N P M : 137110587
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir.

19.Drs. Parjiyanti, M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
20.Nurmasari, S.Sos.,M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
21.Drs. Zulkifli, M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
22.Hendry Andry, S.Sos.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
23.Dia Merina Suri, S.Sos.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
24.Eko Handrian, S.Sos.,M.Si Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada Tanggal 29 Desember 2018
Ad. Dekan

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

Tembusan Disampaikan Kepada :

10. Yth. Bupak Rektor UIR
11. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
12. Yth. Ketua Jurusan
4. Arsip —sk penguji

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ulfatul Azizah
NPM : 131110587
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Public di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Pelalawan

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukan Tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 12 Desember 2018

An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua

Drs. Parjiyana, M.Si

Nurmasari, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui
Wakil Dekan I

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

Turut Menyetujui
Program Studi Admnitrasi Publik
Ketua,

Hendry Andry, S.Sos, M.Si

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Skripsi yang sederhana ini aku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasihku kepada segenap hamba Allah yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini

Khusus untuk Ayahanda **Ahmad Bunaya**

Bersama Ibunda **Sunaryanti, S.Pd** yang tercinta . Terima

Kasih atas seluruh limpahkan kasih sayang yang tidak

Berbatas yang telah Beliau curahkan kepada ku

Semoga Allah Swt tetap melimpahkan rahmat dan

karunia yang tiada terputus kepada Beliau, amin....

Kepada Adik

yang tercinta **Dimas baihaqi** yang telah membantu

ku serta motivasi ku dalam

menyelesaikan studi. Terima kasih atas semua

bantuan yang telah diberikan semoga Allah Swt. Mencatat sebagai amal baik beliau dan membalasnya dengan rahmat dan karunia yang

setimpal, amin...



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar” ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh sarjana strata satu.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengetahuan sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembaran tertentu dari naskah skripsi ini mungkin telah ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pada pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan berterima kasih kepada:

1. Bapak Rector UIR Prof. DR. H. Syafrinaldi, S.H., M.CL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga yang beliau pimpin.
2. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIR, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia. M.Si karna selalu mendukung dan memotivator saya untuk meyelesaikan studi
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Zulkifli, M.Si. dan Hendry Andry, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Administrasi Publik yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skrips ini serta seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Riau.

6. Keluarga besar penulis, Ayahanda Ahmad Bunaya dan Ibunda tersayang Sunaryanti yang telah berjasa bersusah payah membesarkan, membina, menyekolahkan dan memberikan perhatian yang sangat besar kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Kepada teman-teman penulis khusus nya Purnomo, Serly Agustin, Dewi Citarani dan lain sebagainya yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan semangat moral dan juga moril, serta dukungan yang diberikan, penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya.
8. Kepada jajaran perangkat Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan pengumpulan data guna untuk melengkapi penulisan Skripsi ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin...

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 12 Desember 2018

Penulis,
Ttd.

Ulfatul Azizah
NIM. 137110587

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRAC.....	xix
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Manfaat Penelitian	15
BAB II: STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	16
A. Studi Kepustakaan	16
1. Konsep Administrasi.....	16
2. Konsep Organisasi	18
3. Konsep Manajemen	20
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
5. Konsep Pelayanan Publik.....	24
6. Konsep Kualitas Pelayanan.....	28
B. Kerangka Pikir	31
C. Hipotesis	32
D. Konsep Operasional.....	32
E. Operasional Variabel	35
F. Teknik Pengukuran	36
BAB III: METODE PENELITIAN.....	40
A. Tipe Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Teknik Penarikan Sampel	42
E. Jenis dan Sumber Data.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	46

A. Gambarab Umum Lokasi Penelitian	46
1. Kabupaten Kampar	46
2. Kecamatan Tapung Hilir	49
3. Struktur Organisasi Kecamatan Tapung Hilir	52
BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Identitas Responden	53
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia	55
3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	56
B. Hasil dan Pembahasan Mengenai Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	58
1. Ketepatan Waktu Pelayanan	59
2. Akurasi Pelayanan.....	69
3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	79
4. Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan	89
5. Atribut Pendukung Pelayanan.....	99
C. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dengan Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	109
D. Faktor-faktor Penghambat Dalam Melakukan Pelayanan Publlik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten kampar.....	112
BAB VI: PENUTUP.....	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	122



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Jumlah keseluruhan Desa/Kelurahan dan Penduduk di Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar	14
I.2 : Jumlah Keseluruhan Sumber Daya Manusia (SDM) di kantor Camat Tapung Hilir, Kabupaten Kampar	18
II.1 : Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	50
III.1 : Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.	57
III.2 : Perincian jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.	61
V.1 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir	73
V.2 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Masyarakat	73
V.3 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir	74
V.4 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Masyarakat	75
V.5 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir	76
V.6 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Masyarakat	76
V.7 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Pemberitahuan Kepada Masyarakat Terkait Waktu Pelayanan)	78
V.8 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan)	79
V.9 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Kejelasan Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Terteunda)	80
V.10 : Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Ketepatan Waktu Pelayanan)	81
V.11 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Pemberitahuan Kepada Masyarakat Terkait Waktu Pelayanan)	83

V.12	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan)	84
V.13	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Kejelasan Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Tertunda)	85
V.14	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Ketepatan Waktu Pelayanan)	86
V.15	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Kesederhanaan Prosedur Pelayanan)	88
V.16	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Kejelasan Persyaratan Pelayanan)	89
V.17	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Kejelasan Biaya Administrasi)	90
V.18	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Akurasi Pelayanan)	91
V.19	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Kesederhanaan Prosedur Pelayanan)	93
V.20	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Kejelasan Persyaratan Pelayanan)	94
V.21	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Kejelasan Biaya Administrasi)	95
V.22	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Akurasi Pelayanan)	96
V.23	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Ketersediaan Pegawai)	98
V.24	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Ketersediaan Pegawai Yang Profesional)	99
V.25	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja)	100
V.26	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Kemudahan Mendapatkan Pelayanan)	101

V.27	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Pegawai)	103
V.28	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Pegawai Yang Profesional)	104
V.29	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja)	105
V.30	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Kemudahan Mendapatkan Pelayanan)	106
V.31	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Ketersediaan Ruang Tunggu)	108
V.32	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Ketersediaan Fasilitas Umum)	109
V.33	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Ketersediaan Tempat Informasi)	110
V.34	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan)	111
V.35	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Ruang Tunggu)	113
V.36	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Fasilitas Umum)	114
V.37	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Tempat Informasi)	115
V.38	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan)	116
V.39	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Ruang Tunggu Bersih dan Nyaman)	118
V.40	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Sirkulasi Udara Yang Baik)	119
V.41	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir (Tempat Pengaduan Masyarakat)	120
V.42	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Atribut Pendukung Pelayanan)	121

V.43	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Ruang Tunggu Bersih dan Nyaman)	123
V.44	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Sirkulasi Udara Yang Baik)	124
V.45	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat (Tempat Pengaduan Masyarakat)	125
V.46	: Rekapitulasi Hasil dari Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Atribut Pendukung Pelayanan)	126
V.47	: Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pegawai Terkait Dengan Judul Tentang Kualitas Pelayanna Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	128
V.48	: Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Dengan Judul Tentang Kualitas Pelayanna Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	129



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
I.I	: Keterangan Terkait Penjelasan Alur SOP Pemberian Pelayanan Di Kantor Camat Tapung Hilir, Kabupaten Kampar.	11
II.I	: Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.	31
IV.I	: Struktur Organisasi Kecamatan Tapung Hilir	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I : Kuisisioner Untuk Pegawai dengan judul Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	122
2 : Kuisisioner Untuk Masyarakat dengan judul Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	140
3 : Daftar Wawancara Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Camat)	158
4 : Rekap Telly Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Pegawai)	161
5 : Rekap Telly Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar (Masyarakat)	162
6 : Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	176
7 : Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa yang berjudul tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	185
8 : Surat Rekomendasi Riset Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terkait Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	186
9 : Surat Rekomendasi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik terkait Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	187
10 : Surat Keterangan Kantor Camat Tapung Hilir terkait Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar	188

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 : Ulfatul Azizah
NPM : 137110587
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Srata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar

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

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

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

Pekanbaru, 12 Desember 2018

Pelaku Pernyataan,



Ulfatul Azizah

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAPUNG HILIR KABUPATEN KAMPAR

Abstrak

Oleh
Ulfatul Azizah

Kata Kunci : Waktu, Akurasi, Kemudahan, Kenyamanan, Pendukung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, serta untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai Camat Tapung Hilir dalam memberikan pelayanan Publik Kepada Masyarakat yang Ingin Melakukan Pengurusan Data-Data atau Surat-Surat Yang Berkaitan Dengan Kantor Camat Tapung Hilir. Indikator dari penelitian ini adalah Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan, Atribut Pendukung Pelayanan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kantor Camat Tapung Hilir ini adalah survey deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang di teliti. Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Camat Tapung Hilir, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Bidang Penyelenggaraan Analisis Tugas Pemerintah, Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir, dan Masyarakat Penerima Layanan. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah tehnik sensus untuk populasi pegawai dan teknik purposive sampling untuk masyarakat, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar berada pada interval penilaian “Cukup Baik”.

*Quality Of Public Services In Tapung Hilir Camp Office,
Kampar Regency*

Abstract

By

Ulfatul Azizah

Keywords: Timeliness, Accuracy, Ease, Convenience, Support.

This study aims to analyze the extent to which the Quality of Public Service at the Tapung Hilir District Head Office in Kampar Regency, as well as to find out the constraints faced by the employees of Tapung Hilir Subdistrict in providing Public Services to Communities Who Want to Manage Data or Related Letters With Tapung Hilir District Head Office. The indicators of this research are Service Timeliness, Service Accuracy, Ease of Getting Service, Convenience in Obtaining Services, Service Support Attributes. This type of research located in Tapung Hilir District Office is a descriptive survey, which prioritizes the list of questionnaires as a means of collecting data and data collected with this tool and then used as the main raw material to analyze the empirical conditions of the objectivity of the existence of the research objectives in the researched location. The population that is used in this study is Tapung Hilir Sub-District Head, Head of General and Personnel Subdivision, Government Task Analysis Division, Tapung Hilir Sub-District Office Officer, and Service Recipient Society. The sampling technique used in determining individual samples was census techniques for the employee population and purposive sampling technique for the community, the type and technique of data collection used in this study consisted of primary data collected using questionnaires and interviews as well as secondary data collected using techniques observation. While the data analysis technique used is to use frequency table tools. Based on this analytical technique, the researcher assessed and concluded that the Quality of Public Service at Tapung Hilir Sub-District Office in Kampar District was at the "Pretty Good" assessment interval.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi menurut Zulkifli (2005; 22) adalah suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerja sama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya. Sesuai dalam penelitian ini, maka Kantor Camat sebagai abdi Pemerintahan harus melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, untuk itu dituntut untuk saling bekerja sama antara atasan yakni mulai dari Kepala Camat, Sekertaris Camat, Bidang Pemerintahan hingga sampai pada Pegawai Pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Menurut Siagian (2003; 96) Organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dapat dipandang sebagai “wadah” dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kedua, organisasi dapat dipandang sebagai proses dimana analisis *interaction* antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi itu. Dalam Organisasi Kantor Camat tentunya telah tersusun Struktur berdasarkan Kedudukan dan Fungsinya, dari tiap bagian-bagian ataupun system-sistem ini bekerja bersama dengan katalain tidak hanya bekerja sendiri dalam memberi pelayanan. Organisasi disini bukan hanya ruang lingkup satu kelompok tetapi antara Organisasi lain nya juga saling bekerja sama demi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2009; 17) Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Tugas pokok utama pemerintahan pada dasarnya adalah memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani Masyarakat, pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan, maka Kantor Camat tentunya harus memiliki manajemen yang matang dan mantap demi pelayanan yang memuaskan Masyarakat.

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan bentuk negara yang menjadi ketetapan bangsa Indonesia sejak diproklamirkan dan diatur dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sebagai mana diatur Pada Pasal 1 ayat (1) UUD Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu “Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang Berbentuk Republik” ini menunjukkan bahwa pada Negara Indonesia tidak terdapat wilayah atau daerah yang bersifat Negara atau tidak ada Negara dalam Negara.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah di katakana bahwa penyelenggaraan Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia, dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam system dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Salah satu tujuan bangsa Indonesia yang harus diperjuangkan yaitu upaya untuk mencerdaskan bangsa melalui Pendidikan Nasional. Masa depan dan arah tujuan pembangunan

di tentukan oleh keunggulan sumber daya manusia yang dimilikinya, disamping sumber daya alam dan modal. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dapat menjadi subjek pembangunan untuk berhasil dalam mengelola sumber daya bagi kepentingan kesejahteraan masyarakat dimasa yang akan datang. Dalam rangka pencapaian pembangunan nasional perlu adanya pembangunan sumber daya manusia terlebih dahulu, artinya pembangunan yang dilaksanakan lebih kepada faktor manusianya, sebab yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang menjadi keputusan bersama.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting yang menjadi penentuan dalam pencapaian tujuan organisasi. Karena itu yang menjadi hal pokok dalam program tersebut adalah pemberian pelayanan kepada anggota dengan sebaik-baiknya agar orang yang dilayani merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Aparatur pemerintah sebagai abdi negara adalah unit kerja yang menjalankan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan umum pemerintah merupakan hal penting yang menjadi perhatian masyarakat. Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan terhadap kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintahan terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini.

Untuk mampu menanggapi perubahan tersebut, aparatur pemerintah harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayan publik (Publik service) dapat terlaksana secara lebih optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali aparatur pemerintah Kecamatan Tapung Hilir.



Perubahan yang sangat fundamental dikalangan anggota masyarakat yang perlu direspon oleh aparat pemerintah, yakni meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak berbangsa dan bernegara. Hal ini telah membawa perubahan persepsi masyarakat terhadap arti penting pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan pelaksanaan fungsi pelayanan dari aparat pemerintahan merupakan kewajiban aparat. Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh spektrum intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan.

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan public (public service), di mana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya Birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani public dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu lembaga/instansi pemerintah untuk menentukan pelayanan yang unggul/ prima, sikap unggul dan prima yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani klien atau masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Untuk mendapat tingkat pelayanan prima atau unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam bekerja, serta tidak tinggi hati karena adanya saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri. Menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya dan bagian lain

untuk mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan para pelanggan atau klien secara profesional, yang mana suatu cara teknik dalam memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain.

Untuk mengatur wilayah dan menerangkan tugasnya sebagai pimpinan Kecamatan yang menjadi wilayah kerja Camat, untuk itu berdasarkan pasal 126 ayat (3) Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah disebut bahwa yang menjadi tugas umum Camat terdiri dari:

1. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
4. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah tingkat kecamatan;
5. Membina penyelenggaraan pemerintah desa/ kelurahan;
6. Melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya;

Dari tugas dan fungsi Camat tersebut, salah satunya adalah Melaksanakan Pelayanan Masyarakat, untuk melaksanakan itu semua pemerintah Kecamatan yang dalam hal ini Camat beserta para pegawainya dituntut untuk mempunyai loyalitas yang tinggi guna pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya serta berupaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, untuk itu diperlukan adanya pemerintahan yang harus benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat dan bukan sekedar menjadi alat pemerintah. Paradigma pemerintah daerah yang dikembangkan menurut Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang tertumpu pada nilai demokratisasi, pemberdayaan dan pelayanan. Hal ini berarti bahwa daerah mempunyai wewenang dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut dengan pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerahnya sebagai sarana untuk menunjang proses pelayanan publik.

Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk diwilayah Kabupaten/ Kota yang dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/ Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Untuk menjalankan sebagian urusan Otonomi Daerah dapat dilihat dalam penjelasan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (1) yang sebagai berikut : Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaannya tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan public yang dilakukan pemerintah atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi social, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi public. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhik hak dan kebutuhan dasar nya dalam kerangka pelayanan public yang merupakan amanat undang-undang tahun 1945.

Sebagai mana implementasi dilapangan, pemerintah juga telah menetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 04 Tahun 2006 dan UU No 25 tahun 2009 tentang Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Publik yaitu:



1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Sarana dan Prasarana
9. Ketepatan Waktu

Sebagaimana yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan dan tidak terkecuali pemerintah Kecamatan Tapung Hilir yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Riau No 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Public Bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Peraturan Daerah ini mengatur Tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Ketentuan Umum;
2. Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Penataan Pelayanan Publik
3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Hak, Kewajiban dan Larangan;
5. Peran Serta Masyarakat;
6. Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Komisi Pelayanan Publik;
8. Pembinaan dan Pengawasan;
9. Evaluasi dan Pelaporan;
10. Pembiayaan;
11. Ketentuan Peralihan;
12. Ketentuan Penutup.

Kecamatan Tapung terdiri dari 16 Desa/Kecamatan. Dan dipimpin oleh seorang camat. Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Camat

berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten/kota. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Camat dan sebagai perangkat daerah yang mengelola wilayah Kecamatan tidak bisa bekerja sendiri, oleh karena itu Camat dibantu oleh stafnya (perangkat kecamatan) yang dalam hal ini bertanggung jawab kepada Camat, berkaitan dengan hal tersebut dalam pelaksanaannya, kantor Camat Tapung Hilir terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

1. Unsur pimpinan terdiri dari Camat Tapung Hilir
2. Unsur pembantu pimpinan yang terdiri dari Sekcam
3. Unsur pelaksana terdiri dari kepala urusan dan kepala seksi
4. Kelompok jabatan fungsional

Tiap-tiap unsur melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan urusan masing-masing, karena itu berhasil atau tidaknya suatu tugas Camat akan dipengaruhi kemampuan pada masing-masing unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh unsur-unsur kantor Camat Tapung Hilir terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan aparatur Kantor Camat Tapung Hilir ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat Tapung Hilir, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa.

Kecamatan Tapung hilir memiliki sebanyak 16 Desa atau Kelurahan, dimana masing-masing Desa atau Kelurahan memiliki jumlah penduduk yang relative sama banyaknya, dan



untuk melihat secara keseluruhan nama Desa atau Kelurahan yang ada di Kecamatan Tapung Hilir, maka dapat di lihat pada penjelasan dibawah ini:

Tabel I.1: Jumlah keseluruhan Desa/Kelurahan dan Penduduk di Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

No	Desa/Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah KK
1	Koto Garo	7,707	2,119
2	Sekijang	9,572	2,296
3	Kota Baru	3,546	908
4	Suka Maju	1,761	446
5	Kota Bangun	5,680	1,316
6	Cinta Damai	2,316	561
7	Kijang Jaya	3,793	999
8	B.Lestari	2,720	689
9	Kijang Makmur	4,725	992
10	Tebing Lestari	2,207	452
11	Tanah Tinggi	2,401	637
12	Gerbang Sari	2,834	774
13	Tandan Sari	1,239	358
14	Tapung Makmur	2,370	566
15	Tapung Lestari	1,815	455
16	Koto Aman	1,979	461
Jumlah		56,665	14,029

Sumber: Kantor Camat tapung hilir Tahun 2018

Di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Tapung Hilir tentunya melakukan kegiatan dengan di dasari pada standar kerja yang telah di tetapkan sebelumnya, hal ini bertujuan agar segala sesuatu yang berjalan dalam proses pelayanan dapat di laksanakan dengan adil dan memiliki standar yang harus di terapkan dalam kenyatannya, dan adapun Standar Pelayanan (SOP) yang ada di Kantor Camat Tapung Hilir dapat di lihat pada gambar di bawah ini:

Gambar I.1: Keterangan Terkait Penjelasan Alur SOP Pemberian Pelayanan di Kantor Camat Tapung Hilir, Kab. Kampar.

NO	KEGIATAN	Pelaksana					Mutu Baku		Ket.	
		Pemohon	Petugas Kecamatan	Kasi Pem dan Trantib	Sekcam	Camat	Kelengkapan	Waktu		Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Mengajukan pengantar KK						Surat permohonan	2 menit	Berkas diterima petugas.	
2	Menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi						Kelengkapan berkas	5 menit	Berkas diterima	
3	Memverifikasi dan memvalidasi kelengkapan persyaratan administrasi						Surat Pengantar KK persyaratan	5 menit	Persyaratan lengkap	
4	Meneliti, memverifikasi dan memberikan paraf						Surat Pengantar KK	3 menit	Surat Pengantar KK diparaf	
5	Penandatanganan Pengantar KK						Surat Pengantar KK yang diparaf	3 menit	Surat Pengantar KK ditandatangani	
6	Pengantar selesai dan diserahkan.						Surat Pengantar KK yang sudah ditandatangani	2 menit	Surat Pengantar KK ditandatangani	

Sumber: Kantor Camat Tapung Hilir, Kabupaten Kampar

Berikut jenis pelayanan yang tersedia di Kantor Camat Tapung Hilir:

1. Rekomendasi Permohonan Kartu Keluarga (KK)
2. Rekomendasi Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Rekomendasi Surat Pindah Tempat.
4. Rekomendasi Permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
5. Rekomendasi Surat Keterangan/Legalisasi.
6. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu.
7. Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil.
8. Rekomendasi/Pengesahan Surat Pengantar Izin Keramaian / Jalan.
9. Rekomendasi/Pengesahan Permohonan Administrasi Kependudukan.
10. Rekomendasi/Pengesahan Proposal Perorangan/Kelompok.
11. Rekomendasi/Pengesahan Pernyataan Belum Menikah.
12. Rekomendasi/Pengesahan Pernyataan Numpang Menikah.
13. Rekomendasi/Pengesahan Form Permohonan Izin Gangguan.

14. Rekomendasi/Pengesahan Permohonan Izin Eksploirasi Air Tanah.
15. Rekomendasi/Pengesahan Keterangan Ahli Waris.
16. Rekomendasi/Pengesahan Keterangan Beda Nama.
17. Rekomendasi/Pengesahan Perubahan Penggunaan Nama.
18. Rekomendasi/Pengesahan Perubahan Asal Usul Tanah.
19. Rekomendasi/Pengesahan Surat Kuasa Terkait Tanah.
20. Rekomendasi/Pengesahan Kerelaan Tanah Untuk Fasilitas Umum.
21. Rekomendasi/Pengesahan Wakaf Tanah.
22. Rekomendasi/Pengesahan Urusan Lain-Lain yang dapat di lakukan di Kantor Kecamatan Kampar.

(Sumber: Kantor Camat Tapung Hilir, Kabupaten Kampar)

Tabel I.2: Jumlah Keseluruhan Sumber Daya Manusia (SDM) di kantor Camat Tapung Hilir, Kabupaten Kampar.

No	Nama Pegawai Kecamatan	Pangkat/Golongan	Jabatan Saat Ini
1	Yuricho Erfil, S.STP	Pembina IV/a	Camat
2	Khaerudin S.Sos	Penata, III/c	Sekretaris Camat
3	Dra. Yulidar	Penata Tk.I, III/d	Kasi Kesejahteraan Sosial
4	Zulfahri	Petana Tk.I III/d	Kasi Pemerintahan
5	Bend Roniko S.Sos	Penata Tk.I, III/d	Kasubbag Umum dan Kep.
6	Sugino	Penata, III/c	Kasi Ketertiban Umum
7	Aditia Warman	Penata, III/c	Kasubbag Keuangan
8	Mukiono	Pengatur II/c	Analisis Tugas Pemerintah
9	Nazaruddin	Pengatur II/c	Adm. Kesejahteraan Sosial
10	Doni Eka Putra	Pengatur Muda	Plh.Kasubbag Perencanaan
11	Rohman, S.E	Pengatur Muda	Pengelola Data
12	Ahmad Ruslan Sinaga	Pengatur II/c	Adm. Pemberdayaan
13	Susri Hayati	Pengatur Muda	Plh.Kasubbag Perencanaan
14	Hadelis Kurniawan	Pengatur Muda	Pengelola Data Ketentraman
15	Iwan Setiawan	Pengatur Muda	Pengelola Data Pemerintahan
16	Suyana	Pengatur Muda	Administrasi Umum
17	Hamdani	Juru Tk I I/d	Pembina Ketertiban Umum
18	Masna Uliana, S.Kom	Honorar	Pengumpul Data
19	Mega Septiana, S.Sos	Honorar	Administrasi Pegawai
20	Awalia Daeng Rahma, SE	Honorar	Pramu Kantor
21	Husnita, SH	Honorar	Verifikator Keuangan
22	Rukna	Honorar	Penjaga Kantor
23	Dozi Eka Putra	Honorar	Penjaga Kantor

Sumber: Kantor Camat Tapung Hilir, April 2018.

Berdasarkan data yang penulis sajikan di atas, jumlah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Tapung Hilir adalah sebanyak 24 Orang pegawai, dimana keseluruhan pegawai tersebut di bagi menjadi beberapa golongan, dan dari total jumlah pegawai yang penulis sajikan di tabel, terdapat sebanyak 6 Orang tenaga Honorer yang bekerja di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

Kantor Camat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal artinya kepuasan masyarakat harus terpenuhi untuk itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengukur suatu kualitas Pelayanan Public menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2011; 40) antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dll. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan gambaran umum pada latar belakang di atas ditambah dengan beberapa data awal dari hasil observasi yang penulis temui di lapangan maka penulis menemukan beberapa fenomena-fenomena yang menjadi dasar untuk melakukan penelitian pada penulisan Usulan Penelitian ini yang mana di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kinerja aparaturnya Kecamatan Tapung Hilir dapat dilihat dari pemanfaatan sumber daya dan dana yang ada untuk melaksanakan suatu kebijakan, namun tujuan dan hasil akhir yang dicapai tidak sebanding. kurangnya kepekaan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, menandakan bahwa masih belum tanggapnya

pemerintah kecamatan dalam melihat dan mendengar aspirasi yang berkembang di masyarakat.

2. kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya sebahagian kecil yang mampu meningkatkan kinerja aparatur dalam bekerja, selebihnya masih mengecewakan masyarakat.
3. Pengawasan yang diberikan oleh Camat selaku pimpinan di Kantor Camat Tapung Hilir kepada pegawai yang bekerja masih tergolong rendah, tentunya hal ini dibuktikan dari proses Observasi awal penulis, yakni banyak pegawai kantor camat tidak berada di kantor pada saat jam kerja.
4. Kekurangan pegawai dan fasilitas pendukung kerja di kantor camat membuat pelayanan menjadi lambat, dilihat dari sedikitnya jumlah pegawai dan kurang lengkapnya fasilitas pendukung kerja seperti laptop, computer dan printer.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul

“Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar”.

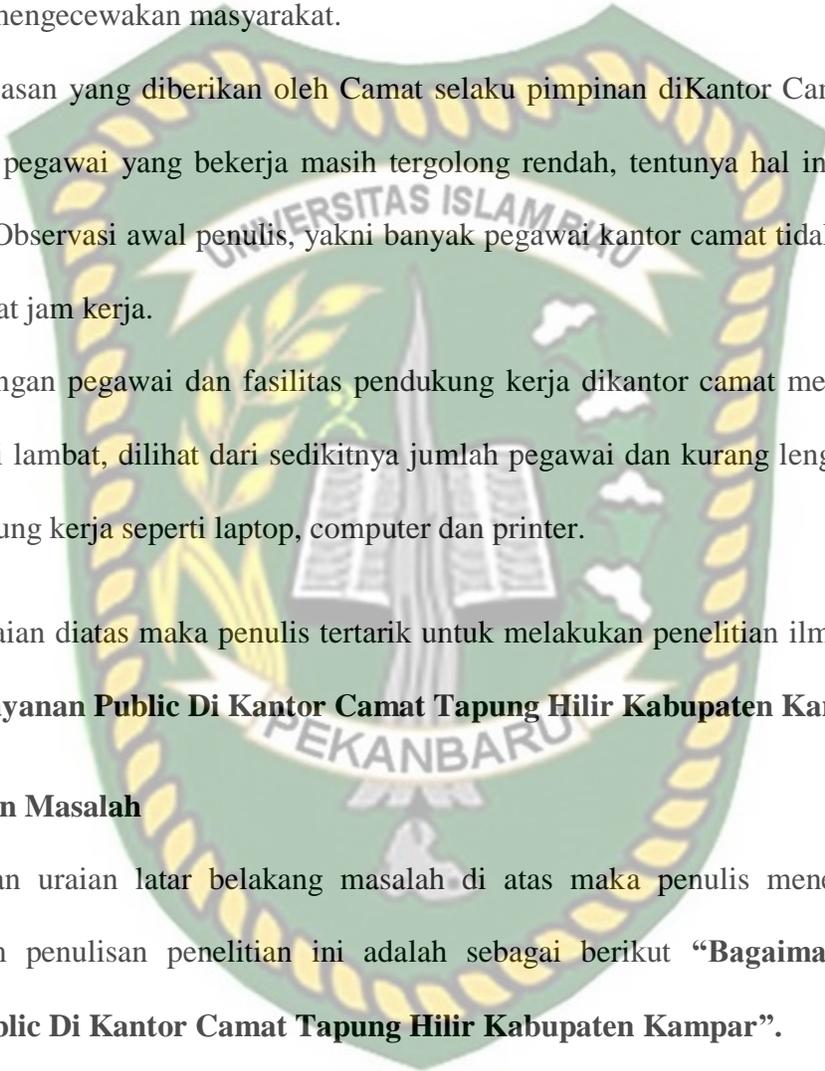
B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut **“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar”.**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



- a. Untuk mengetahui sejauh Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.
- b. Untuk Mengetahui faktor-faktor penghambat yang di alami oleh camat dan pegawai dalam memberikan pelayanan dikantor camat tapung hilir kepada masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan memacu perkembangan ilmu administrasi, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian di bidang administrasi, khususnya di bidang administrasi publik.
- b. Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama khususnya dibidang Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.
- c. Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Kantor Camat Tapung Hilir di dalam memaksimalkan kinerja dalam memberikan pelayanan.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANG PIKIR

A. Studi Kepustakaan

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

1. Konsep Administrasi

Mengacu kepada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu.

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli,2005;23) Administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok yang dimaksudkan mencakup unsur-unsur umum administrasi di dalam persepektif sebuah proses proses.

Menurut Leonard D. White (dalam Syafiie, 2006; 14) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Dan menurut Sufian (1995; 108) berpendapat bahwasanya administrasi itu kegiatan dimana orang-orang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

Adapun unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi:

1. Organisasi (tata keragaan)
2. Manajemen (tata impinan)
3. Komunikasi (tata hubungan)
4. Informasi (tata keterangan)
5. Personalia (tata kepegawaian)
6. Finansia (tata keuangan)
7. Matera (tata pembekalan)
8. Relasi Publik (tata humas)

Menurut Atmosudirdjo (dalam Zulkifli, 2009; 9) misalnya terpaksa harus merumuskan ragam pengertian untuk menerangkan lingkup konsep administrasi yaitu:

1. Administrasi sebagai fungsi atau kegiatan (*activity*) adalah seperangkat kegiatan-kegiatan yang tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan suatu organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan atau usaha dan sekaligus apa yang berlangsung didalamnya.
2. Organisasi modern sebagai badan, adalah organisasi yang mempunyai konstitusi dan statuta yang tertentu sehingga jelas apa yang menjadi maksud (*purpose*) dan tujuan-tujuannya (*goals*), usahanya, sumber pendanaanya (*financial resources*), serta langkah-langkah yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan-tujuannya.
3. Setiap organisasi modern dikepalai (yang bertugas dan bertanggung jawab) dan dipimpin (yang mengerahkan secara terarah dan bertujuan) oleh administrator.
4. Administrator bisa perorangan bisa suatu dewan.
5. Administrator menunaikan tugas, wewenang, kewajiban, dan tanggung jawabnya melalui apa yang disebut administrasi.

Administrasi menurut Zulkifli (2005; 22) adalah suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerja sama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya.

Sedangkan menurut Siagian (2006; 2) administrasi merupakan keseluruhan kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Hadari Nawawi (dalam Syafiie, 2003; 5) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan-kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama yang di lakukan oleh sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya .

Sedangkan menurut Zulkifli (2005; 97) mengatakan administrasi negara sebagai keseluruhan aktivitas yang dirancang dan dilaksanakan secara bersama-sama oleh seluruh unsur penyelenggara negara dalam rangka mencapai satu atau sejumlah tujuan ideal dan substansial yang telah ditentukan sebelumnya.

Pasolong (2007; 8) yang menjelaskan administrasi publik sebagai kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Jadi intinya, administrasi publik ini merupakan dimana sekumpulan orang yang bekerja sama dalam pemerintahan untuk mencapai suatu tujuan organisasi publik secara efektif dan efisien. Dan administrasi negara yang bergerak dibidang pemerintahan, maka bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga akhirnya dapat menciptakan demokrasi yang baik dan tentunya dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menjadi tujuan utama dari pemberian pelayanan.

2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan secara bersamaan.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2006; 52) Organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antara orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Menurut Siagian (2003; 96) Organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dapat dipandang sebagai “wadah” dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kedua, organisasi dapat dipandang sebagai proses dimana analisis *interaction* antara orang – orang yang menjadi anggota organisasi itu.

Menurut Dunsire (dalam Kusdi, 2011;5) Organisasi adalah

“suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiferensiasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya alam menjadi suatu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan tertentu manusia dalam interaksinya dengan system-sistem lain aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya”. Dunsire (dalam Kusdi, 2011;5)

Menurut Charles I Barnard (dalam Budiyo, 2004; 166) Organisasi adalah suatu sistem aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Dari dua pendapat diatas dapat disimpulkan organisasi merupakan badan, wadah, tempat dari kumpulan orang-orang yang bekerja bersama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Mooney (dalam Budiyo, 2004;166) Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Sukses tidaknya administrasi dan manajemen dalam melaksanakan fungsi pengorganisasiannya dapat dinilai dari kemampuannya untuk menciptakan suatu organisasi yang baik di dalam internal organisasinya, tentunya dengan kata baik tersebut adalah pada dasarnya untuk memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat luas atau kepada penerima pelayanan yang menggunakan untuk kepentingan publik. Yang dimaksud organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang memiliki ciri-ciri seperti yang telah dirumuskan dan di jelaskan oleh Siagian (2003; 97) dan adapun ciri-ciri organisasi yang baik dapat di lihat sebagai berikut :

1. Terdapat tujuan yang jelas.
2. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang didalam organisasi.
3. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang organisasi.
4. Adanya kesatuan arah.
5. Adanya kesatuan perintah.
6. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang.
7. Adanya pembagian tugas.
8. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin.
9. Pola dasar organisasi harus relatif permanen.
10. Adanya jaminan jabatan.

11. Imbalan yang diberikan kepada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan.
12. Penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya.

Dari defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi.

3. Konsep Manajemen

Manajemen hanya merupakan alat yang mengatur agar tercapai tujuan yang diinginkan. Karena manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Setiap organisasi memerlukan yang namanya manajemen, Suatu organisasi akan tetap berjalan dan memerlukan suatu ilmu atau strategi untuk mempertahankan serta menjalankan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi tersebut terdapat di dalam konsep manajemen, dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendayagunakan dan mengoptimalkan bantuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Stoner, (dalam Zulkifli, 2009; 16) Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2009; 17) Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Waldo (dalam Zulkifli, 2009; 17) Manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerjasama yang rasionil dalam suatu sistem administrasi.



Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2006; 49) Manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja yang tertentu.

Menurut John D. Millet (dalam Syafiie, 2006; 49) Manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Menurut George R. Terry (dalam Syafiie, 2006; 49) Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Dari pengertian diatas dipastikan adanya maksud untuk mencapai tujuan tertentu dari kelompok atau organisasi yang bersangkutan. Karena manajemen mengatur apa saja kegiatan yang ada dalam organisasi tersebut, sehingga benar-benar tercapai secara efektif dan efisien.

Menurut Stoner dan Charles (dalam Siswanto, 2005; 2) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Fenomena sosial pada masa kini dan masa depan dalam era globalisasi ini, yang sangat menentukan adalah manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak, dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut, tenaga, waktu dan kemampuannya benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi maupun bagi kepentingan individu.

Menurut Hasibuan (2000; 10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Fathoni (2006; 10) Manajemen SDM adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia.

Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain, ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain.

Adapun tujuan dan aktivitas manajemen sumber daya manusia sebagaimana yang dikemukakan oleh Rachmawati (2007; 14), tujuan MSDM adalah untuk meningkatkan dukungan SDM guna meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi dan mengapa organisasi harus melakukannya, berkaitan dengan kegiatan MSDM.

Menurut Sedarmayanti (2009; 6) Manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kegiatan atau aktivitas MSDM secara umum adalah tindakan-tindakan yang diambil untuk membentuk satuan kerja yang efektif dalam suatu organisasi. Sedarmayanti (2009; 6)

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) bila diuraikan berasal dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berarti mengarahkan atau mendorong SDM untuk bekerja sebagai partner dalam mencapai kesuksesan perusahaan dimasa sekarang dan masa yang akan datang.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan, baik individu maupun



organisasi yang akan menentukan kerja seorang pegawai. Dengan sumber daya yang berkualitas maka Profesionalisme kinerja pegawai akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor camat tapung hilir kabupaten kampar.

5. Konsep Pelayanan Publik

Memperhatikan arti tentang pelayanan umum, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani suatu jasa sesuai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dari fungsi pokok birokrasi pemerintah.

Menurut Moenir (2008; 16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010; 4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sampara yang di kutip oleh Sinambela (2010; 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu:

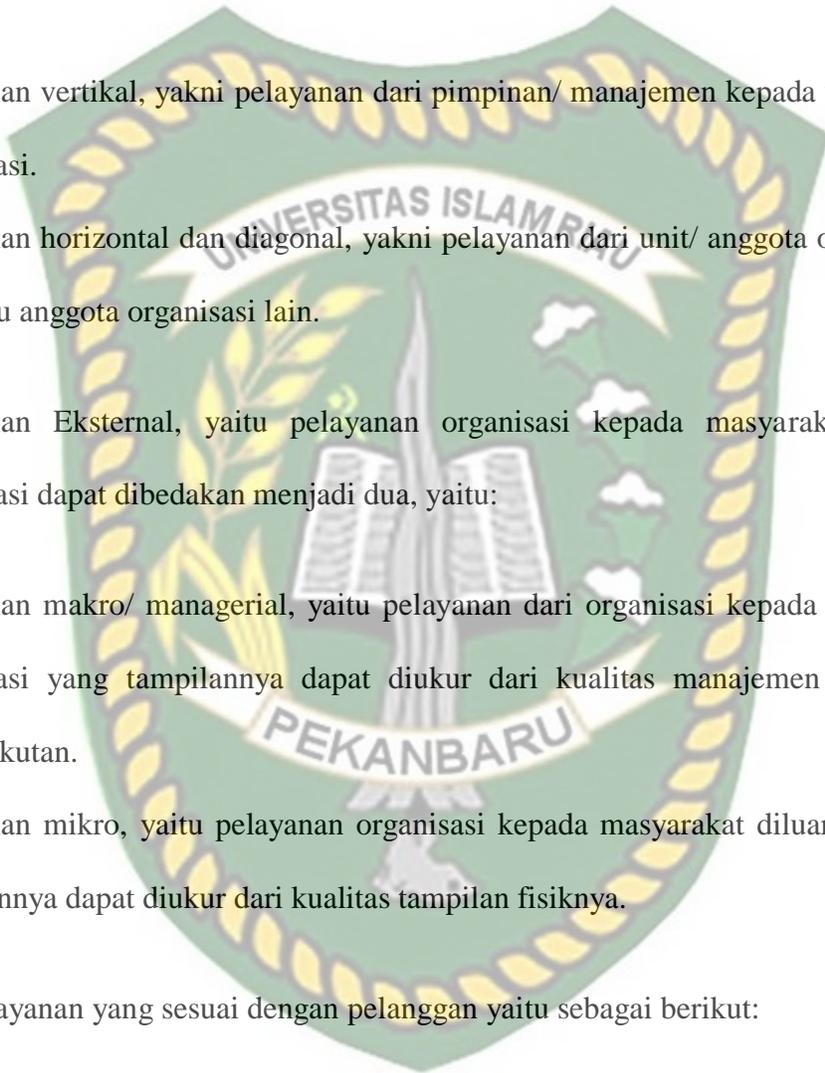
1. Layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Dengan jiwa dan falsafah bahwa pelayanan adalah awal dari sebuah pembelian (bagi pelayan untuk keuntungan) dan pelayanan adalah awal memberdayakan. Perlu dikenali bahwa alur pelayanan dapat dibagi dalam dua bagian yaitu:

- Pelayanan Internal (bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan) yang meliputi :
 1. Pelayanan vertikal, yakni pelayanan dari pimpinan/ manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
 2. Pelayanan horizontal dan diagonal, yakni pelayanan dari unit/ anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.
- Pelayanan Eksternal, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat atau di luar organisasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:
 1. Pelayanan makro/ managerial, yaitu pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
 2. Pelayanan mikro, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.

Jenis-jenis pelayanan yang sesuai dengan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan sebelum transaksi, pelayanan pada konteks ini meliputi sistem, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
2. Pelayanan saat transaksi, pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.



3. Pelayanan setelah transaksi, adalah pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Pelayanan melalui tulisan Pelayanan melalui tulisan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya, apabila kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad reformasi ini mengemukakan sistem layanan yang serba canggih dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan sangat efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. Pelayanan yang berbentuk perbuatan Pelayanan yang berbentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan hasil pekerjaan.

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi

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

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

Kedua : Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

Ketiga : Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu:

Pertama : Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.

Kedua : Pola Pelayanan Satu Pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

Ketiga : Pola Pelayanan Satu Atap. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu

instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

Keempat : Pola Pelayanan Terpusat. Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

Kelima : Pola Pelayanan Elektronik. Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Menurut Subarsono (dalam Agus Dwiyanto, 2005; 141) pelayanan public adalah Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Widodo (2001; 131) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sinambela (2007; 6) Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. Kodisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan Publik.

Sedangkan menurut Toha dalam Sedarmayanti (2004; 82) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan menurut pelaksanaannya.

Menurut Sugiarto (2003; 26) bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani.

Menurut Agung Kurniawan (2005; 4) menyatakan bahwa pelayanan public dapat diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang/masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mahmudi (2005; 229) mengatakan pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang No.15 Tahun 2014 Bab III tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan Komponen Standar Pelayanan terbagi atas 2 yaitu:

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*seervice delivery*) meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang di perlukan.

3. Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan

4. Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang ditetapkan.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal, pengaduan website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :

- 1) Dasar Hukum
- 2) Saran dan prasarana, atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksanaan
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksanaan
- 6) Jaminan Pelayanan

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni: Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

6. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat. **Tjiptono (2004: 11)**, Mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan.

Kadir (2001:19), Menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik.

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengetian pelayanan (service) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donal (dalam Hardiyansyah, 2011; 10) bahwa pelayan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011; 10), *service* adalah:

“Produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk

yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.”

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Dalam Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011; 40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Ciri-ciri dan atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2011; 40) antara lain:

- f. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- g. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- h. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- i. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- j. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dll.
- k. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011; 35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat /pelanggan sesuai dengan

standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995; 57) adalah :

- 6.1 Kesesuaian Dengan Persyaratan
- 6.2 Kecocokan untuk pemakaian.
- 6.3 Perbaikan berkelanjutan.
- 6.4 Bebas dari kerusakan/cacat.
- 6.5 Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- 6.6 Melakukan segala sesuatu secara benar.
- 6.7 Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain.

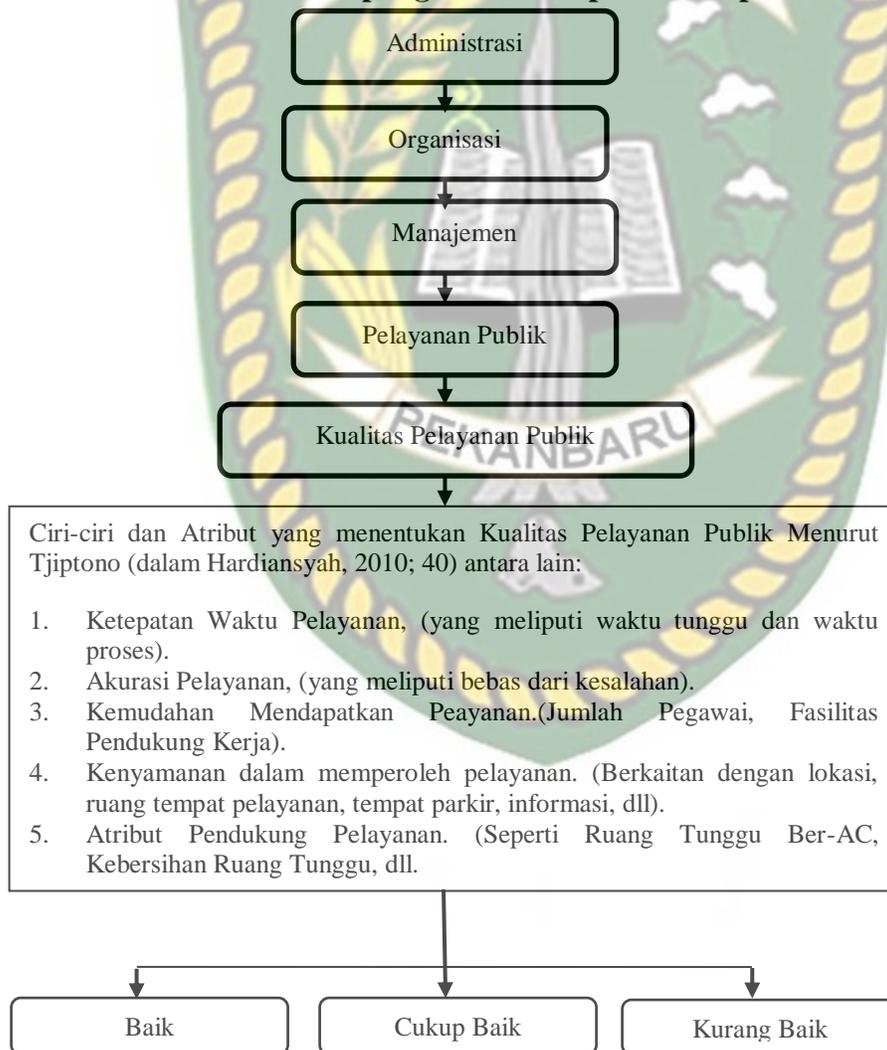


- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu.

B. Kerangka Pemikiran

Gambar II.1: Kerangka Pikir Penelitian Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.



C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah yang telah dikemukakan peneliti diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut : **“Penulis Menduga Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar Belum Berjalan Secara Maksimal”**. Untuk membuktikannya maka di dalam penelitian ini penulis menggunakan teori menentukan Kualitas Pelayanan Publik Menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2010; 40) yang menyatakan bawah kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu
2. Akurasi pelayanan
3. Kemudahan mendapatkan pelayanan
4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
5. Atribut pendukung pelayanan

D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan penulis dalam meneliti, maka dijabarkan konsep operasioanal untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan judul penelitian, Adapun konsep-konsep Operasional Variabel penelitian ini adalah:

1. Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerja sama antara sekelompok orang – orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya.
2. Organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dapat dipandang sebagai “wadah” dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan.



Kedua, organisasi dapat dipandang sebagai proses dimana analisis *interaction* antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi itu.

3. Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.
4. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu yang dimenej oleh para profesional SDM dan Manajer sehingga 6M (Machine, Material, Money, Methoda dan Market) dapat dikelola secara efisien dan efektif.
5. Pelayanan Publik Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.
6. Kualitas Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.
7. Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota.

8. Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh Camat
9. Kabupaten adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah provinsi, yang dipimpin oleh seorang Bupati. Selain kabupaten, pembagian wilayah administratif setelah provinsi adalah Kota. Secara umum, baik Kabupaten dan Kota memiliki wewenang yang sama.
10. Ketepatan waktu pelayanan (meliputi waktu tunggu dan waktu proses).
11. Akurasi pelayanan (meliputi bebas dari kesalahan).
12. Kemudahan mendapatkan pelayanan (jumlah pegawai, fasilitas pendukung kerja).
13. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, informasi, dll).
14. Atribut pendukung pelayanan (ruang tunggu ber-AC dan kebersihan ruang tunggu).



E. Operasional Variabel

Tabel II.I: Operasionalisasi Variabel Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Ukuran
1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat /pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.	1. Ketepatan Waktu Pelayanan. (yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses)	a. Pemberitahuan kepada masyarakat terkait waktu layanan. b. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. c. Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan yang tertunda.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baik ▪ Cukup baik ▪ Kurang baik
		2. Akurasi Pelayanan, (yang meliputi bebas dari kesalahan)	a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan. b. Kejelasan Persyaratan Layanan. c. Kejelasan Biaya Administrasi.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baik ▪ Cukup baik ▪ Kurang baik
		3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.(Jumlah Pegawai, Fasilitas Pendukung Kerja)	a. Ketersediaan Pegawai. b. Ketersediaan Pegawai yang Profesional. c. Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baik ▪ Cukup baik ▪ Kurang baik
		4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. (Berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, informasi, dll)	a. Ketersediaan Ruang Tunggu. b. Ketersediaan Fasilitas umum. c. Ketersediaan Tempat Informasi.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baik ▪ Cukup baik ▪ Kurang baik

determined at the time of the public service provision. Sampara (in Hardiyansyah, 2011; 35).		5. Atribut Pendukung Pelayanan. (Seperti Ruang Tunggu Ber-AC, Kebersihan Ruang Tunggu, dll.	a. Ruang Tunggu yang bersih dan nyaman. b. Sirkulasi udara yang baik. c. Tempat Pengaduan Masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baik ▪ Cukup baik ▪ Kurang baik
--	--	---	---	---

Sumber: *Olahan Penulis Tahun 2018.*

F. Teknik Pengukuran

Untuk menentukan pengukuran masing masing indikator dari variabel penelitian mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir, teknik pengukuran yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator terkait Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar telah di laksanakan sesuai ketentuan atau jawaban dari responden berada pada rata-rata 67-100%.

Cukup baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 34-66%.

Kurang baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 0-33%.

1. Ketepatan Waktu Pelayanan.

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Ketepatan Waktu Pelayanan telah dilaksanakan sesuai ketentuan atau jawaban dari responden berada pada rata-rata 67-100%.

Cukup baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Ketepatan Waktu Pelayanan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 34-66%.

Kurang baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Ketepatan Waktu Pelayanan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 0-33%.

2. Akurasi Pelayanan.

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Akurasi Pelayanan telah dilaksanakan sesuai ketentuan atau jawaban dari responden berada pada rata-rata 67-100%.

Cukup baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Akurasi Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 34-66%.

Kurang baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Akurasi Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 0-33%.

3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kemudahan Mendapatkan Pelayanan telah dilaksanakan sesuai ketentuan atau jawaban dari responden berada pada rata-rata 67-100%.

Cukup baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kemudahan Mendapatkan Pelayanan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 34-66%.

Kurang baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kemudahan Mendapatkan Pelayanan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 0-33%.

4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan telah dilaksanakan sesuai ketentuan atau jawaban dari responden berada pada rata-rata 67-100%.

Cukup baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 34-66%.

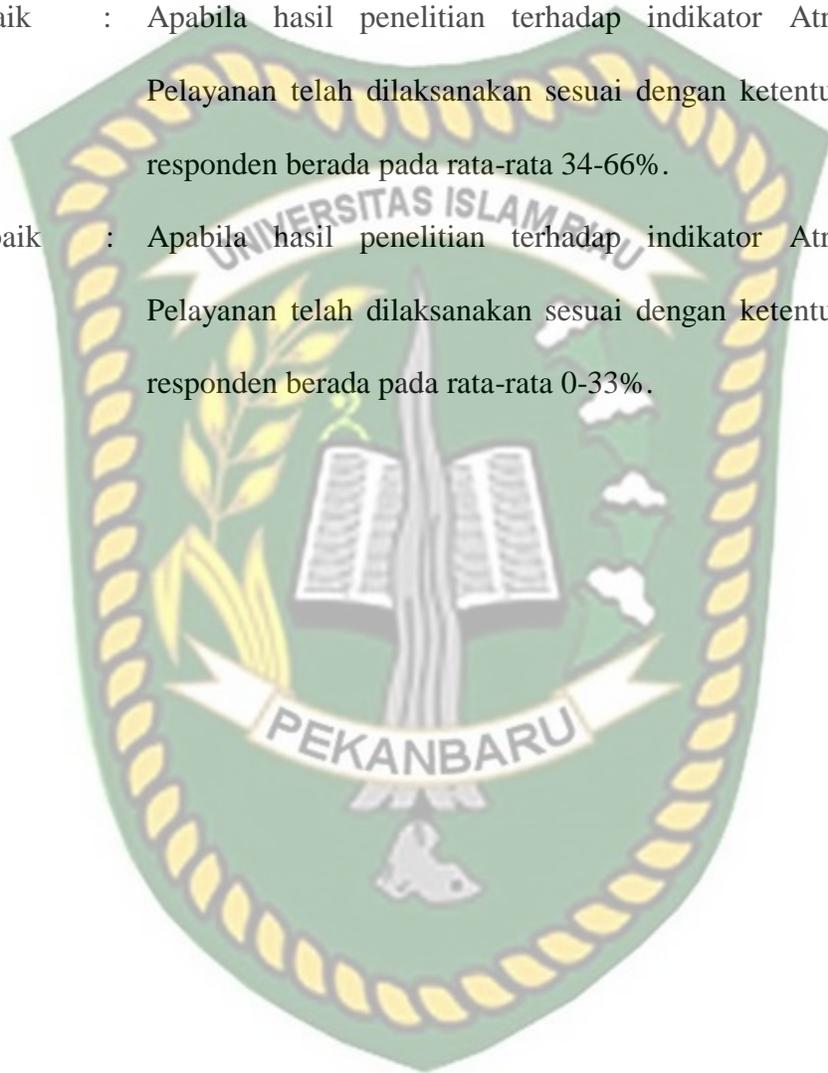
Kurang baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 0-33%.

5. Atribut Pendukung Pelayanan

Baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Atribut Pendukung Pelayanan telah dilaksanakan sesuai ketentuan atau jawaban dari responden berada pada rata-rata 67-100%.

Cukup baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Atribut Pendukung Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 34-66%.

Kurang baik : Apabila hasil penelitian terhadap indikator Atribut Pendukung Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau jawaban responden berada pada rata-rata 0-33%.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe survey deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena dan kejadian yang berlangsung dilapangan pada saat tertentu, metode pengambilan data dilakukan dengan observasi atau penelitian langsung kelapangan untuk memperoleh data dengan mengemukakan dan menggambarkan gejala-gejala secara lengkap tentang aspek yang diteliti. Penelitian karya ilmiah ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif yakni metode penelitian yang berdasarkan pikiran-pikiran dan tanggapan dari informan penelitian mengenai permasalahan yang diteliti dari locus penelitian. (Sugiono 2013; 19) Sebagai alat digunakan untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara wawancara, angket (kesioner) dan observasi untuk mengumpulkan data. Data dan informasi yang diperoleh dijadikan sebagai dasar untuk menjelaskan mengenai Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi tempat penelitian ini ialah berada di Kecamatan Tampan Kabupaten Kampar, adapun alasan pemilihan lokasi penelitian ini ialah untuk melihat Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013; 18) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2013; 81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus betul-betul representatif (mewakili).

Tabel III.1: Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentase
1	Camat Tapung Hilir.	1	1	100%
2	Kasubag Umum dan Kepegawaian.	1	1	100%
3	Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir	20	20	100%
4	Masyarakat Penerima Layanan	379	50	13%
Jumlah		401	72	18%

Sumber: Kantor Camat Tapung Hilir Tahun 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono 2011; 91).

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah:

- Kepala Camat Dan Kasubag Umum digunakan teknik sampel jenuh atau sensus, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian.
- Pegawai Kantor Camat menggunakan tehnik penarikan sampel yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel berdasarkan “penilaian”

peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas (memenuhi persyaratan) untuk di jadikan sampel.

- c. Untuk Masyarakat, penulis menggunakan teknik *Purposive sampling* dalam menentukan sampelnya. Karena tentunya penulis mengambil sampel berdasarkan hasil pelayanan yang diterima Masyarakat Tapung Hilir.

E. Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti di dalam proses penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh merupakan hasil jawaban wawancara, kusioner dan hasil pengamatan dilapangan secara langsung oleh penulis. Data yang diperoleh seperti:

- a. Identitas responden
- b. Tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar

2. Data Sekunder

- c. Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis yang terdapat pada Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, dan adapun data yang diperlukan berkaitan dengan:

- d. Gambaran atau Sejarah singkat mengenai Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.
 - a. Keadaan geografis lokasi penelitian
 - b. Struktur Organisasi Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.



F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh informasi tentang data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis berhubungan langsung dengan pihak-pihak berwenang yang memberikan informasi dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

- a. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap objek penelitian yaitu Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, dan selanjutnya adalah Masyarakat yang menerima pelayanan dikantor camat tapung hilir.

2. Wawancara (interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab oleh peneliti kepada responden. Teknik ini dilakukan agar informasi yang didapatkan oleh peneliti lebih jelas dan akurat serta mendalam. Dan kemudian, teknik ini juga sangat bermanfaat jika diterapkan pada informan atau orang-orang atau responden yang di jadikan sampel dan dianggap banyak tahu tentang apa yang sedang diteliti oleh peneliti. Dan peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Camat dan Kasubag Umum. Hal-hal yang diwawancara terkait berbagai program, khususnya di bidang Pelayanan Publik.

3. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis pada responden. Dalam penelitian ini, responden yang diberikan kuisisioner adalah

Pegawai Kantor Camat dan masyarakat. Pertanyaan yang diberikan melalui kuisioner berkaitan langsung dengan indikator variabel penelitian.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan sebuah momen. Baik foto, rekaman, dan lain-lain. Namun tidak bisa semua yang berkaitan dengan indikator variabel bisa di dokumentasi.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu metode dengan cara pengumpulan data, setelah data terkumpul dikelompokkan menurut jenisnya lalu disusun dalam bentuk tabel lalu di analisa dalam bentuk uraian, sehubungan dengan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.



BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar dengan luas lebih kurang 27.908,32 km² merupakan daerah yang terletak antara 1°00'40" Lintang Utara sampai 0°27'00" Lintang Selatan dan 100°28'30" – 101°14'30" Bujur Timur. Batasbatas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

- Utara : Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis.
- Selatan : Kabupaten Kuantan Singingi.
- Barat : Kabupaten Lima Puluh Kota (Provinsi Sumatera Barat).
- Timur : Kota Pekanbaru, Kabupaten Siak dan Pelalawan.

Kabupaten Kampar dilalui oleh dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil, di antaranya Sungai Kampar yang panjangnya ± 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak Hulu, dan Kampar Kiri.

Kemudian Sungai Siak bagian hulu yakni panjangnya ± 90 km dengan kedalaman rata-rata 8 – 12 m yang melintasi kecamatan Tapung. Sungai-sungai besar yang terdaat di Kabupaten Kampar ini sebagian masih berfungsi baik sebagai sarana perhubungan, sumber air bersih, budi daya ikan, maupun sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang).

Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis, suhu minimum terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar 21 °C. Suhu maksimum terjadi pada Juli dengan

temperatur 35 °C. Jumlah hari hujan pada tahun 2009, yang terbanyak adalah di sekitar Bangkinang Seberang dan Kampar Kiri.

Kabupaten Kampar memiliki 21 kecamatan, sebagai hasil pemekaran dari 12 kecamatan sebelumnya. Kedua puluh satu kecamatan tersebut (beserta ibu kota kecamatan) adalah:

1. Bangkinang Kota (ibu kota: Kota Bangkinang).
2. Kuok (ibu kota: Kuok).
3. Bangkinang (ibu kota: Muara Uwai).
4. Gunung Sahilan (ibu kota: Kebun Durian).
5. Kampar (ibu kota: Air Tiris).
6. Kampar Kiri (ibu kota: Lipat Kain).
7. Kampar Kiri Hilir (ibu kota: Sei.Pagar).
8. Kampar Kiri Hulu (ibu kota: Gema).
9. Kampar Timur (ibu kota: Kampar).
10. Kampar Utara (ibu kota: Desa Sawah).
11. Perhentian Raja (ibu kota: Pantai Raja).
12. Rumbio Jaya (ibu kota: Teratak).
13. Salo (ibu kota: Salo).
14. Siak Hulu (ibu kota: Pangkalanbaru).
15. Tambang (ibu kota: Sei.Pinang).
16. Tapung (ibu kota: Petapahan).
17. Tapung Hilir (ibu kota: Pantai Cermin).
18. Tapung Hulu (ibu kota: Sinama Nenek).
19. XIII Koto Kampar (ibu kota: Batu Besurat).
20. Kampar Kiri Tengah (ibu kota: Simalinyang).
21. Koto Kampar Hulu (ibukota: Tanjung).

Jumlah penduduk Kabupaten Kampar tahun 2010 tercatat 688,204 orang, yang terdiri dari penduduk laki-laki 354,836 jiwa dan wanita 333,368 jiwa. Ratio jenis kelamin (perbandingan penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan) adalah 109. Penduduk Kampar adalah orang Minangkabau yang kerap menyebut diri mereka sebagai Uhang Ocu, tersebar di sebagian besar wilayah Kampar dengan Persukuan Domo, Malayu, Piliang/Piliang, Mandailiong, Putopang, Caniago, Kampai, Bendang, dll. Secara sejarah, etnis, adat istiadat, dan budaya mereka sangat dekat dengan masyarakat Minangkabau, khususnya dengan kawasan Luhak Limopuluah. Hal ini terjadi karena wilayah Kampar baru terpisah dari Ranah Minang sejak masa penjajahan Jepang pada tahun 1942. Menurut H.Takahashi dalam bukunya *Japan and Eastern Asia*, 1953, Pemerintahan Militer Kaigun di Sumatera memasukkan Kampar ke dalam wilayah Riau Shio sebagai bagian dari strategi pertahanan teritorial militer di pantai Timur Sumatera.

Selanjutnya terdapat juga sedikit etnis Melayu yang pada umumnya bermukim di sekitar perbatasan Timur yang berbatasan dengan Siak dan Pelalawan. Diikuti oleh etnis Jawa yang sebagian telah menetap di Kampar sejak masa penjajahan dan masa kemerdekaan melalui program transmigrasi yang tersebar di sentra-sentra permukiman transmigrasi. Didapati pula penduduk beretnis Batak dalam jumlah yang cukup besar bekerja sebagai buruh di sektor-sektor perkebunan dan jasa lainnya. Selain itu dalam jumlah yang signifikan para pendatang bersuku Minangkabau lainnya asal Sumatera Barat yang umumnya berprofesi sebagai pedagang dan pengusaha.

Kecamatan yang paling padat penduduknya adalah Kecamatan Kampar yaitu 333 jiwa/km², diikuti oleh Kecamatan Kampar Utara 226 jiwa/km². Selain itu lima kecamatan yang agak padat penduduknya berada di Kecamatan Rumbio Jaya, Bangkinang, Bangkinang Barat, Perhentian Raja, dan Kampar Timur, masing – masing 216 jiwa/km², 191 jiwa/km², 158

jiwa/km², 154 dan 131 jiwa/km². Sedangkan dua kecamatan yang relatif jarang penduduknya yaitu Kecamatan Kampar Kiri Hulu dengan kepadatan 9 jiwa/km² dan Kampar Kiri Hilir dengan 13 jiwa/km².

2. Kecamatan Tapung Hilir

Kecamatan Tapung Hilir merupakan salah satu Kecamatan dari banyak Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar Riau. Kecamatan Tapung Hilir merupakan kecamatan pemekaran dari Kecamatan induk yakni Kecamatan Tapung berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kampar Nomor 10 Tahun 2001, dengan pusat pemerintahan Kecamatan Tapung Hilir di Desa Kota Garo.

Daerah ini terdiri dari daratan dan sungai, pada daratan di Kecamatan Tapung Hilir ini terdapat hamparan perkebunan kelapa sawit yang sangat luas dan perkebunan kelapa sawit inilah yang dijadikan sebagai mata pencaharian utama penduduk kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar, selain tanaman sawit terdapat juga tanaman-tanaman lainnya milik warga seperti tanaman padi, cabe, jagung, dan umbi-umbian (Data Kantor Camat Tapung Hilir, 2018)

Di Kecamatan Tapung Hilir terdapat 16 desa, yang mana 3 desa sebagai desa penduduk asli Kecamatan Tapung Hilir asli, yakni Desa Kota garo, Desa Koto aman dan Desa Sekijang, dan 13 Desa lainnya merupakan desa transmigrasi. Berdasarkan penjelasan di atas dan di ketahui bahwa Kecamatan Tapung Hilir bermayoritaskan penduduk bersuku jawa (penduduk transmigrasi), dan juga bermayoritaskan pengikut organisasi Nahdlatul 'Ulama. (Data Kantor Camat Tapung Hilir, 2018). Pada mulanya Kecamatan Tapung Hilir ini adalah pemekaran dari Kecamatan Siak Hulu, dikarenakan Kecamatan Siak Hulu terlalu luas maka pada tahun 1995 dilakukan pemekaran menjadi Kecamatan Tapung, setelah menjadi Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar dan juga terlalu luas maka pada tahun 2001 dimekarkan kembali menjadi

tiga Kecamatan yaitu Kecamatan Tapung, Kecamatan Tapung Hilir, dan Kecamatan Tapung Hulu. (Data Kantor Camat Tapung Hilir, 2018)

Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar, Propinsi Riau terletak antara 1,01 LU sampai dengan 0,20 LS dan antara 0,40 BT sampai dengan 0,90 BB serta berada pada ketinggian 100 M diatas permukaan laut dengan luas wilayah Kecamatan Tapung Hilir =84.072 Ha. Secara geografis Kecamatan Tapung Hilir menempati wilayah seluas 84.072 Hektar, dengan bentuk topografi tanah berbentuk daratan. Sedangkan batas-batas daerah Kecamatan Tapung Hilir sebagai berikut:

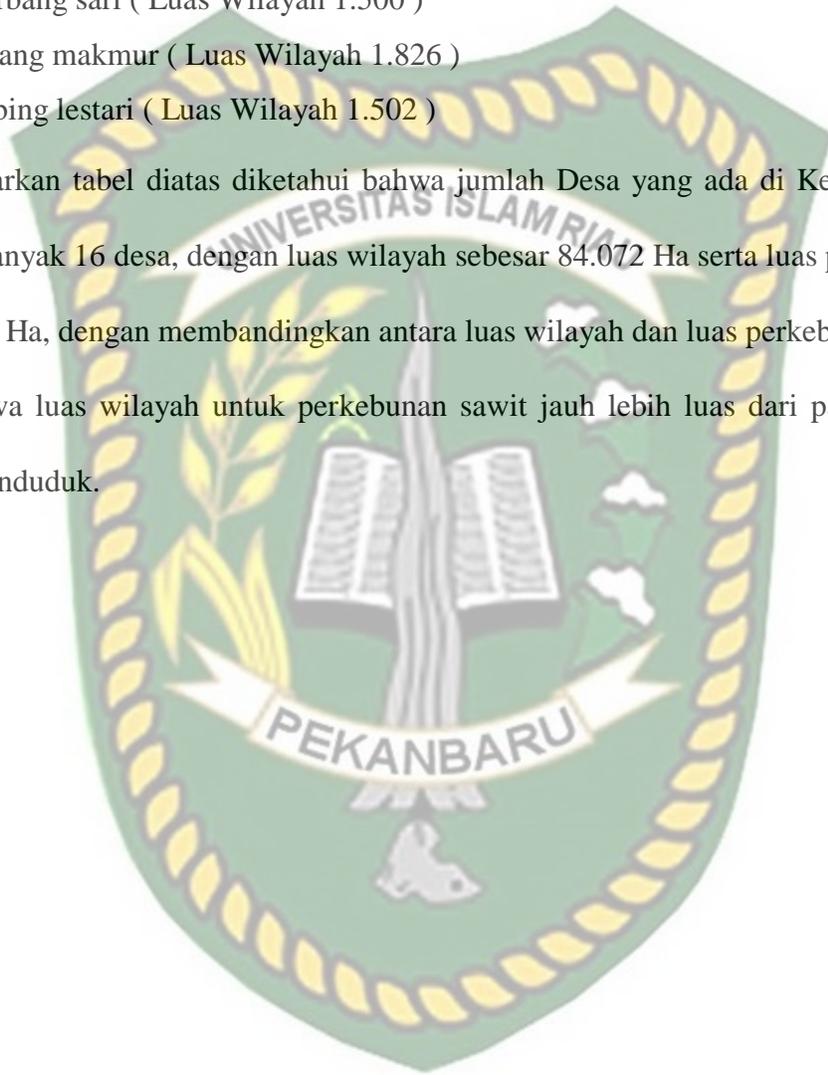
1. Sebelah utara berbatasan dengan Kota Pekanbaru
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Tapung Hulu
3. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Siak
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Tapung.

Kecamatan Tapung Hilir memiliki jenis tanah yaitu 80 (gambut), podsolit merah kuning (PMK) dan Latosol. Tanah gambut beriklim panas, tanah-tanahnya penuh dengan areal perkebunan masyarakat yang berisikan kelapa sawit dan lain sebagainya yang dikelola oleh masyarakat Kecamatan Tapung Hilir dan para pendatang. Pada Kecamatan Tapung Hilir terdapat 16 Desa, dengan luas wilayah dan luas lahan perkebunan sawit seperti yang tertera pada tabel berikut ini:

1. Kota garo (Luas Wilayah 36.000,75)
2. Kota bangun (Luas Wilayah 2.843)
3. Cinta damai (Luas Wilayah 1.587)
4. Bringin lestari (Luas Wilayah 647)
5. Sekijang (Luas Wilayah 16.000)
6. Kota aman (Luas Wilayah 12.000)
7. Tapung makmur (Luas Wilayah 1.700)
8. Tapung lestari (Luas Wilayah 910)

9. Suka maju (Luas Wilayah 1.560)
10. Kota baru (Luas Wilayah 1.146)
11. Tanah tinggi (Luas Wilayah 1.776)
12. Kijang jaya (Luas Wilayah 1.573)
13. Tandan sari (Luas Wilayah 1.500)
14. Gerbang sari (Luas Wilayah 1.500)
15. Kijang makmur (Luas Wilayah 1.826)
16. Tebing lestari (Luas Wilayah 1.502)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah Desa yang ada di Kecamatan Tapung Hilir yaitu sebanyak 16 desa, dengan luas wilayah sebesar 84.072 Ha serta luas perkebunan sawit sebesar 69.449 Ha, dengan membandingkan antara luas wilayah dan luas perkebunan maka dapat diketahui bahwa luas wilayah untuk perkebunan sawit jauh lebih luas dari pada luas wilayah pemukiman penduduk.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam menentukan hasil penelitian penulis yang sangat berperan penting adalah responden, karena dari dalam penelitian ini mengangkat masalah tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, jadi data-data yang di dapat penelitian ini besumber dari Masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Camat Tapung Hilir dan juga melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada pegawai Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar. Penulis melakukan wawancara dengan Camat Tapung Hilir, Kasubag Umum dan Kepegawaian, serta Bidang Penyelenggara Analisis Tugas Pemerintah.

Sehubungan denga penelitian tentang Kulititas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, maka penulis akan memaparkan kriteria responden mulai dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Berikut ini ini penjelasan lebih lanjut tentang identitas reponden:

I. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kaupaten Kampar, penulis perlu mengetahui identitas pegawai dan masyarakat, yang dimulai dari jenis kelamin.

Tabel V.1: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat

No	Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	13	65%
2	Perempuan	7	55%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data Olahan Hsil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwa responden pegawai Kantor Camat yang dijadikan sampel dalam penelitian yang membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar adalah dominannya laki-laki dengan jumlah 13 orang (65%) dari Total keseluruhan responden mencapai 20 Orang responden, dan jumlah responden pegawai perempuan berjumlah 7 orang (55%) dari total keseluruhan Orang pegawai Kantor Camat Tapung Hilir.

Tabel V.2: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Masyarakat

No	Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	27	54%
2	Perempuan	23	46%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.2 diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat yang dijadikan sampel dalam penelitian yang membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar adalah dominannya laki-laki dengan jumlah 27 orang (54%) dari Total keseluruhan responden mencapai 50 Orang responden, dan jumlah responden pegawai perempuan berjumlah 23 orang (46%) dari total keseluruhan masyarakat.

2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, serta dengan cara penyebaran kuisisioner yang dilakukan oleh peneliti, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang usia berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel V.3: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Pegawai Kantor Camat

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	20-30 Tahun	2	10%
2	31-40 Tahun	16	80%
3	41-50 Tahun	2	10%
4	>50 Tahun	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.3 diatas dinyatakan bahwa responden dari pegawai baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, responden yang paling banyak usia 31-40 Tahun sebanyak 16 orang (80%) dan usia pada 41-50 Tahun yang berjumlah 2 orang (10%), dan usia 20-30 Tahun sebanyak 2 orang (10%). Hal ini dapat di simpulkan bahwa yang paling banyak jumlah responden yang memiliki umur dalam penelitian ini adalah umur 31-40 Tahun yaitu 16 orang dengan 80%. Karena umur produktif berada pada umum kisaran 31-40 tahun, tentunya selain pemikiran yang lebih kreatif, hal ini juga berpengaruh pada kualitas kerja yang mereka berikan dengan instansi. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya sangat berpengaruh dengan tingakta kualitas instansi khususnya pada Kantor Camat Tapung Hilir.

Tabel V.4: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Masyarakat

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	20-30 Tahun	20	40%
2	31-40 Tahun	23	46%
3	41-50 Tahun	7	14%
4	>50 Tahun	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.4 diatas dinyatakan bahwa responden dari masyarakat baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, responden yang paling banyak usia 31-40 Tahun sebanyak 23 orang (46%), masyarakat yang memiliki usia 20-30 Tahun sebanyak 20 orang (40%), dan yang paling minim masyarakat pada rentang 41-50 Tahun ada sebanyak 7 orang (14%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, serta dengan cara penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh peneliti, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang Jenjang Pendidikan berdasarkan tabel berikut ini. Penulis melakukan penelitian ini juga harus mengetahui jenjang pendidikan dari responden yang akan diteliti. Responden pada penelitian ini ada pegawai dan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, berikut hasil identitas responden pegawai dan masyarakat:

Tabel V.5: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan Pegawai Kantor Camat

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	5	25%
4	Diploma	6	30%
5	Sarjana S1/S2	9	45%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.5 diatas dinyatakan bahwa responden dari pegawai Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, responden yang paling dominan memiliki pendidikan pada kategori “Sarjana” dengan jumlah responden 9 orang (45%), selanjutnya pegawai yang memiliki pendidikan “Diploma” sebanyak 6 orang (30%). Dan yang paling minim adalah responden yang memiliki pendidikan “SMA” yaitu berjumlah 5 orang 25%, dari total keseluruhan responden.

Tabel V.6: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan Masyarakat

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	38	76%
4	Diploma	6	30%
5	Sarjana S1/S2	12	24%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.6 diatas dinyatakan bahwa responden dari masyarakat baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, responden yang paling dominan memiliki pendidikan pada kategori “SMA” dengan jumlah responden 38 orang (76%), dan yang paling minim adalah Sarjana, yaitu sebanyak 12 orang (24%), dari jumlah total keseluruhan responden masyarakat.

B. Hasil Dan Pembahasan Dari Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar

Observasi adalah sebagai pengamatan yang sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang Nampak. Perhatian yang di maksud yaitu harus di berikan kepada unit kegiatan yang diamati terjadi. (Harbani Pasolong 2013: 131).

Ada beberapa indikator yang akan penulis paparkan di dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, dan indikator yang penulis gunakan adalah berdasarkan Teori Tjiptono dalam Hardiansyah (2010:40) Dan indikator-indikator yang akan penulis gunakan dalam mencari hasil dari penelitian ini yang adalah: Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung pelayanan. Dan di dalam setiap indikatornya akan di lengkapi dengan tiap-tiap sub indikator berjumlah sebanyak 3 Sub indikator atau item penilaian setiap indikator yang berguna sebagai alat untuk menentukan item penilaian yang akan penulis gunakan dalam mencari jawaban dan hasil dari penelitian. Dan untuk mengetahui hasil dari indikator pertama yaitu Ketepatan Waktu Pelayanan maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk Tabel dan juga analisis sebagai berikut ini:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan Waktu Pelayanan ini termasuk waktu tunggu dan proses dalam melakukan pelayanan di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.



Tabel V.7: Tanggapan Responden Pegawai (Pemberitahuan Kepada Masyarakat Terkait Waktu Pelayanan)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Estimasi waktu	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Waktu penyelesaian	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Standar waktu	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Waktu yang ditentukan	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Buka sesuai jam kerja	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		85	15	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.7 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Pemberitahuan Kepada Masyarakat Terkait Waktu Pelayanan” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Pemberian informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan, Cara memberitahukan waktu penyelesaian berkas kepada masyarakat, Standar waktu pelayanan, Pegawai Camat Tapung Hilir bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, Kantor Camat buka sesuai dengan waktu yang ditentukan” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.8: Tanggapan Responden Pegawai (Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan waktu	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Pelayanan sesuai waktu	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Pemberian Sanksi	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Pengawasan terhadap pegawai	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Kejelasan SOP	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		86	14	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.8 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Ketepatan waktu pelayanan, Pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, Pemberian Sanksi, Pengawasan Camat terhadap pegawai, Pengetahuan masyarakat terhadap SOP” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.9: Tanggapan Responden Pegawai (Kejelasan Waktu Penyelesaian Pelayanan yang Tertunda)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pemberitahuan kepada masyarakat	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Pemberitahuan atas tertunda penyelesaian	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Informasi atas tertundanya penyelesaian	13 (65%)	7 (35%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Jumlah pegawai	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Sopan dan Ramah	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		83	17	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	15%	0%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.9 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Kejelasan Waktu Penyelesaian Pelayanan Tertunda” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Pemberian konfirmasi kepada masyarakat, Pemberian keterangan atas tertunda penyelesaian berkas, Cara pemberian informasi atas tertundanya penyelesaian berkas, Jumlah pegawai sesuai dengan beban kerja, Sopan dan Ramah ” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.10: Tanggapan Responden Pegawai (Ketepatan Waktu Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pemberitahuan Kepada Masyarakat	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Ketepatan Waktu	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Kejelasan Waktu	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		51	9	0	60
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.10 di atas dapat dilihat bahwa indikator pertama yaitu “Ketepatan Waktu Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Pemberitahuan kepada masyarakat terkait dengan waktu layanan, Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan yang tertunda” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata rata “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” sebanyak 3 orang (15%), dan tidak ada responden yang menjawab pada kategori “Kurang Baik”.

Dari hasil rekapitulasi yang di hasilkan pada tabel di atas dapat di nyatakan bahwa pelaksanaan indikator yang pertama dimana pembahasannya adalah tentang “Ketepatan Waktu Pelayanan” yang di sertai atas tiga sub indikator sebagai item penilaian mendapatkan kesimpulan “Baik” dengan demikian menurut pegawai kantor camat, pelaksanaan kegiatan pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat sudah terlaksana dengan baik, dan untuk melengkapi jawaban tersebut, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan perwakilan kantor Camat Tapung Hilir yaitu Bapak Ben Roniko, S.Sos yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, adapun jawaban yang diberikan beliau terkait dengan pertanyaan penulis yang terkait dengan indikator yang pertama adalah sebagai berikut:

“Untuk waktu pelayanan, kita selalu mengupayakan pelaksanaan dengan tepat waktu, karna hal ini menjadi salah satu bagian target dari kantor Camat Tapung Hilir, yaitu memberikan pelayanan se efisien mungkin kepada masyarakat, dan apabila memang pada hari itu pelayanan tidak bisa selesai dilakukan, dengan alasan yang beragam, bisa jadi waktu pelayanan yang sudah tidak cukup, ataupun karna masyarakat datangnya sudah sore, biasanya hal seperti itu kita akan sampaikan kepada masyarakat agar sabar menunggu untuk ke esokan hari nya, dan kita akan meminta informasi kontak agar ke esokan hari nya pegawai kita dapat menghubungi mereka” (Wawancara Tanggal 17 September 2018, Ben Roniko, S.Sos Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)

Tabel V.11: Tanggapan Responden Masyarakat (Pemberitahuan Kepada Masyarakat Terkait Waktu Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Informasi waktu penyelesaian	6 (12%)	27 (54%)	17 (34%)	50 (100%)
2	Waktu penyelesaian	42 (84%)	8 (16%)	0 (0%)	50 (100%)
3	Standar waktu pelayanan	8 (16%)	32 (64%)	10 (20%)	50 (100%)
4	Pegawai bekerja tepat waktu	3 (6%)	25 (50%)	22 (44%)	50 (100%)
5	buka sesuai jam kerja	22 (44%)	24 (48%)	4 (8%)	50 (100%)
Jumlah		81	116	53	100
Rata-Rata		16	23	11	50
Persentase		32%	46%	22%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.11 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Pemberitahuan Kepada Masyarakat Terkait Waktu Pelayanan” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Pemberian informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan, Cara memberitahukan waktu penyelesaian berkas kepada masyarakat, Standar waktu pelayanan, Pegawai Camat Tapung Hilir bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, Kantor Camat buka sesuai dengan waktu yang ditentukan” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 23 orang (46%), selanjutnya yang menjawab kategori “Kurang Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 11 orang (22%), dan menjawab kateogori “ Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 16 orang (32%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.12: Tanggapan Responden Masyarakat (Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan waktu	13 (26%)	34 (68%)	3 (6%)	50 (100%)
2	Pelayanan tidak sesuai dengan waktu	6 (12%)	16 (32%)	28 (56%)	50 (100%)
3	Pemberian Sanksi	5 (10%)	33 (66%)	12 (24%)	50 (100%)
4	Pengawasan terhadap pegawai	3 (6%)	34 (68%)	13 (26%)	50 (100%)
5	Kejelasan SOP	3 (6%)	33 (66%)	14 (28%)	50 (100%)
Jumlah		30	150	70	250
Rata-Rata		6	30	14	50
Persentase		12%	60%	28%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.12 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Ketepatan waktu pelayanan, Pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, Pemberian Sanksi, Pengawasan Camat terhadap pegawai, Pengetahuan masyarakat terhadap SOP” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 30 orang (60%), selanjutnya yang menjawab kategori “Kurang Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 14orang (28%), dan yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 6 orang (12%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.13: Tanggapan Responden Masyarakat (Kejelasan Waktu Penyelesaian Pelayanan yang Tertunda)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pemberitahuan kepada masyarakat	4 (8%)	37 (74%)	9 (18%)	50 (100%)
2	Pemberitahuan atas tertunda penyelesaian	3 (6%)	42 (84%)	5 (10%)	50 (100%)
3	Informasi atas tertundanya penyelesaian	38 (76%)	0 (0%)	12 (24%)	50 (100%)
4	Jumlah pegawai	8 (16%)	28 (56%)	14 (28%)	50 (100%)
5	Sopan dan Ramah	36 (72%)	11 (22%)	3 (6%)	50 (100%)
Jumlah		89	118	43	250
Rata-Rata		18	24	8	50
Persentase		36%	48%	16%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.13 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Kejelasan Waktu Penyelesaian Pelayanan Tertunda” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Pemberian konfirmasi kepada masyarakat, Pemberian keterangan atas tertunda penyelesaian berkas, Cara pemberian informasi

atas tertundanya penyelesaian berkas, Jumlah pegawai sesuai dengan beban kerja, Sopan dan Ramah ” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 24 orang (48%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 18 orang (36%), dan kategori “kurang baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 8 orang (16%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.14: Tanggapan Responden Masyarakat (Ketepatan Waktu Pelayanan)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pemberitahuan Waktu Pelayanan	16 (32%)	23 (46%)	11 (22%)	50 (100%)
2	Ketepatan Waktu Penyelesaian	6 (12%)	30 (60%)	14 (28%)	50 (100%)
3	Kejelasan Waktu Tertunda	18 (36%)	24 (48%)	8 (16%)	50 (100%)
Jumlah		40	77	33	150
Rata-Rata		13	26	11	50
Persentase		26%	52%	22%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.14 di atas dapat dilihat bahwa indikator pertama yaitu “Ketepatan Waktu Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Pemberitahuan kepada masyarakat terkait dengan waktu layanan, Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan yang tertunda” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata rata “Cukup Baik” yaitu sebanyak 26 orang (15%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” sebanyak 13 orang (26%), dan pada kategori “Kurang Baik” rata-rata responden memberikan tanggapan sebanyak 11 orang (22%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kecamatan Tapung Hilir memang sudah dilaksanakan, akan tetapi berdasarkan pengakuan dari masyarakat setempat yang melakukan pengurusan berkas-berkas kependudukan, masyarakat mengakui bahwa masih sering berkas yang di urus tidak selesai dengan tepat waktu, Atas dasar fakta yang penulis temukan dilapangan, tentunya pelaksanaan pelayanan terkait dengan ketepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat belum dapat dikatakan sudah berjalan dengan “baik” dengan adanya hasil penyebaran kuesioner yang di dapatkan dari masyarakat, maka pelaksanaan pelayanan terkait dengan “Ketepatan Waktu Pelayanan” yang di dasari dari hasil observasi penulis dilapangan dan di dukung dengan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang mengurus berkas kependudukan di Kantor Camat Tapung Hilir, maka hasil kesimpulan untuk indikator yang pertama adalah masuk dalam kategori “Cukup Baik”.

Tabel V.15: Rekapitulasi Antara Kedua Kelompok Responden (Ketepatan Waktu Pelayanan)

No	Responden	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20
2	Masyarakat	13 (26%)	26 (25%)	11 (22%)	50
Jumlah		30	29	11	70
Persentase		43%	41%	16%	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian dilapangan, 2018

Jadi berdasarkan tabel V.15 bahwa dapat disimpulkan untuk kedua responden, baik dari pegawai dan masyarakat pada indicator ketepatan waktu pelayanan dominan pada kategori Baik dengan jumlah 30 orang (43%), sedangkan kategori Cukup Baik dengan jumlah 29 orang (41%) dan yang paling minim pada kategori Kurang Baik yaitu 11 orang (16%).

2. Akurasi Pelayanan (yang meliputi bebas dari kesalahan)

Akurasi Pelayanan disini adalah bebas dari kesalahan atau meminimalisir tingkat kesalahan pada penyiapan berkas yang di lakukan oleh pegawai Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

Tabel V.15: Tanggapan Responden Pegawai (Kesederhanaan Prosedur Pelayanan)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesederhanaan Prosedur	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Arahan prosedur	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Keadilan pelayanan	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Tidak Membeda golongan	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Kendala berkas	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		83	17	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.15 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Kesederhanaan Prosedur Pelayanan” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Kesederhanaan Prosedur, Arahan prosedur yang diberikan oleh pegawai, Keadilan dalam memberikan sistem pelayanan kepada masyarakat, Melayani membeda-bedakan berdasarkan golongan, Kendala dalam pengurusan berkas” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu

sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.16: Tanggapan Responden Pegawai (Kejelasan Persyaratan Pelayanan)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kejelasan Persyaratan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	kesulitan persyaratan	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Persyaratan sesuai SOP	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Tindakan Kecurangan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Kepuasan pelayanan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		85	5	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.16 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Kejelasan Persyaratan Pelayanan” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Memberikan Persyaratan yang Jelas, Pernah mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, Persyaratan sesuai dengan fakta di lapangan, Tindakan Kecurangan “calo” dari pegawai dalam pengurusan berkas , Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.17: Tanggapan Responden Pegawai (Kejelasan Biaya Administrasi)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya administrasi	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Ketetapan standar biaya	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Biaya tambahan	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Masyarakat terbebani biaya	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Biaya tidak sesuai kualitas	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		84	16	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	0%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.17 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Kejelasan Biaya Administrasi” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat, Ketetapan standar dalam penetapan biaya administrasi, Biaya tambahan yang diminta pegawai, Masyarakat merasa terbebani dengan biaya administrasi, Biaya administrasi yang dibebankan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.18: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai (Akurasi Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesederhanaan Prosedur	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Kejelasan Persyaratan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Kejelasan Biaya	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		51	9	0	60
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.18 di atas dapat dilihat bahwa indikator kedua yaitu “Akurasi Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Kesederhanaan Prosedur Pelayanan, Kejelasan Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Biaya Administrasi” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata rata “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” sebanyak 3 orang (15%), dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik”.

Untuk melengkapi hasil rekapitulasi yang penulis dapatkan di atas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan perwakilan dari kantor Kecamatan Tapung Hilir yaitu Bapak Bend Roniko, S.Sos yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Umum

Dan Kepegawaian, adapun hasil wawancara penulis dengan beliau yang membahas tentang indikator yang ke 2 (dua) adalah sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelayanan tentunya berdasarkan asas kemudahan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan kepada masyarakatnya, tentunya di sini kita juga sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan tersebut, permasalahan dengan persyaratan/prosedur yang harus di siapkan oleh masyarakat, apabila masyarakat tidak ingin di tunda pelayanannya, tentunya harus menyiapkan terlebih dahulu syaratnya, dan syarat tersebut cukup sederhana dan sama dengan daerah lain di Indonesia ini, contohnya saja pembuatan KTP, harus ada surat dari RT/RW, Kartu Keluarga, Kelurahan, Surat Keterangan Domisili, apabila surat-surat seperti itu sudah siap, maka saya rasa tidak ada yang perlu di permasalahan lagi, dan untuk pelayanan tentunya tidak di kenakan biaya apapun, kita tidak memungut biaya pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara Tanggal 17 September 2018, Ben Roniko, S.Sos Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)

Hasil wawancara di atas memberikan data tambahan untuk memperkuat hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan dengan pegawai kantor Camat Tapung Hilir. Dan selanjutnya penulis akan menyajikan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan terhadap masyarakat yang mengurus atau meminta pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tapung Hilir, adapun hasil dari penyebaran kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel V.19: Tanggapan Responden Masyarakat (Kesederhanaan Prosedur Pelayanan)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesederhanaan Prosedur	9 (18%)	35 (70%)	6 (12%)	50 (100%)
2	Arahan prosedur	11 (22%)	27 (54%)	12 (24%)	50 (100%)
3	Keadilan pelayanan	10 (20%)	36 (72%)	4 (32%)	50 (100%)
4	Tidak Membedakan	5 (10%)	35 (70%)	10 (20%)	50 (100%)
5	Kendala pengurusan	12 (24%)	30 (60%)	8 (16%)	50 (100%)
Jumlah		47	163	40	250
Rata-Rata		9	33	8	50
Persentase		18%	66%	16%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.19 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Kesederhanaan Prosedur Pelayanan” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Kesederhanaan Prosedur, Arahan prosedur yang diberikan oleh pegawai, Keadilan dalam memberikan sisitem pelayanan kepada masyarakat, Melayani membeda-bedakan berdasarkan golongan, Kendala dalam pengurusan berkas” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 33 orang (66%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 9 orang (18%), dan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 8 orang (16%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.20: Tanggapan Responden Masyarakat (Kejelasan Persyaratan Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan Persyaratan	7 (14%)	39 (78%)	4 (8%)	50 (100%)
2	kesulitan memenuhi persyaratan	10 (20%)	34 (68%)	6 (12%)	50 (100%)
3	Persyaratan sesuai SOP	10 (20%)	35 (70%)	5 (10%)	50 (100%)
4	Tindakan Kecurangan	7 (14%)	38 (76%)	5 (10%)	50 (100%)
5	Kepuasan pelayanan	7 (14%)	35 (70%)	8 (10%)	50 (100%)
Jumlah		41	181	28	250
Rata-Rata		8	36	6	50
Persentase		16%	72%	12%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.20 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Kejelasan Persyaratan Pelayanan” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Memberikan Persyaratan yang Jelas, Pernah mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, Persyaratan sesuai dengan fakta di lapangan, Tindakan Kecurangan “calo” dari pegawai dalam pengurusan berkas , Kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 36 orang (72%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 8 orang (16%), dan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 6 orang (12%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.21: Tanggapan Responden Masyarakat (Kejelasan Biaya Administrasi)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya administrasi	5 (10%)	38 (76%)	7 (14%)	50 (100%)
2	Ketetapan Standar Biaya	6 (12%)	38 (76%)	6 (12%)	50 (100%)
3	Biaya tambahan	6 (12%)	38 (76%)	6 (12%)	50 (100%)
4	Masyarakat Terbebani Biaya	3 (6%)	38 (76%)	9 (18%)	50 (100%)
5	Biaya tidak sesuai kualitas	6 (12%)	38 (76%)	6 (12%)	50 (100%)
Jumlah		26	190	34	250
Rata-Rata		5	38	7	50
Persentase		10%	76%	14%	0%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.21 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Kejelasan Biaya Administrasi” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat, Ketetapan standar dalam penetapan biaya administrasi, Biaya tambahan yang diminta pegawai, Masyarakat merasa terbebani dengan biaya administrasi, Biaya administrasi yang dibebankan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 38 orang (76%), selanjutnya yang menjawab kategori “Kurang Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 7 orang (14%), dan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Baik” rata-rata 5 orang (10%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.22: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat (Akurasi Pelayanan)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesederhanaan Prosedur	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
2	Kejelasan Persyaratan	8 (16%)	36 (72%)	6 (12%)	50 (100%)
3	Kejelasan Biaya	5 (10%)	38 (76%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		22	107	21	150
Rata-Rata		7	36	7	50
Persentase		14%	72%	14%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.22 di atas dapat dilihat bahwa indikator kedua yaitu “Akurasi Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Kesederhanaan Prosedur Pelayanan, Kejelasan Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Biaya Administrasi” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata rata

“Cukup Baik” yaitu sebanyak 36 orang (72%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” sebanyak 7 orang (14%), dan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 7 orang (14%) dari total 50 responden masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa memang pelaksanaan pelayanan dan juga kesederhanaan persyaratan, kejelasan waktu pelayanan dan juga kejelasan biaya administrasi sudah dilaksanakan oleh pihak Kecamatan Tapung Hilir, akan tetapi berdasarkan data dan pengakuan yang diberikan oleh masyarakat di Kecamatan Tapung Hilir, bahwa pelaksanaan terkait dengan Akurasi Pelayanan masih belum berjalan secara maksimal, dimana masih sering terjadi kesalahan dalam persyaratan sementara apa yang di minta oleh pihak Kecamatan sudah dipenuhi oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat harus kembali lagi mengurus berkas ke pihak Kelurahan.

Tabel V.24: Rekapitulasi Antara Kedua Kelompok Responden (Akurasi Pelayanan)

No	Responden	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20
2	Masyarakat	7 (14%)	36 (72%)	7 (14%)	50
Jumlah		24	39	7	70
Persentase		34%	56%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Dilapangan, 2018

Jadi berdasarkan tabel V.24 bahwa dapat disimpulkan untuk kedua responden, baik dari pegawai dan masyarakat pada indicator Akurasi Pelayanan dominan pada kategori Cukup Baik

dengan jumlah 39 orang (56%), sedangkan kategori Baik dengan jumlah 24 orang (34%) dan yang paling minim pada kategori Kurang Baik yaitu 7 orang (10%).

3. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Camat Tapung Hilir dapat dinilai dari jumlah pegawai yang sesuai dengan beban kerja, dan fasilitas yang berkualitas dan mencukup sebagai pendukung dalam bekerja. Dan untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan terkait dengan indikator yang ke 3 (tiga) ini, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan analisis di bawah:

Tabel V.23: Tanggapan Responden Pegawai (Ketersediaan Pegawai)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersediaan pegawai	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Jumlah pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Pegawai memberikan sambutan	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Penambahan pegawai	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Jenjang pendidikan pegawai	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		83	17	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.23 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Ketersediaan Pegawai” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Ketersediaan pegawai yang cukup, Jumlah pegawai dengan beban kerja, Pegawai memberikan sambutan yang baik kepada masyarakat, Diperlukan penambahan pegawai untuk mendapatkan pelayanan berkualitas, Jenjang pendidikan pegawai sesuai dengan beban kerja yang tanggung” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.24: Tanggapan Responden Pegawai (Ketersediaan Pegawai Yang Profesional)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai profesional	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Penempatan pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Pegawai yang belum PNS	15 (90%)	5 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Kualitas pelayanan PNS dengan Honorer	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Pendidikan pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		83	17	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.24 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Ketersediaan Pegawai Yang Profesional” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Pegawai yang tersedia sudah profesional, Penempatan pegawai sesuai dengan keahlian, Status pegawai yang melayani Belum PNS, T Perbedaan kualitas pelayanan antara pegawai PNS dengan Honorer, Pendidikan pegawai sudah sarjana” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden.

Tabel V.25: Tanggapan Responden Pegawai (Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja).

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan fasilitas	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Fasilitas kurang memadai	18 (85%)	2 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Fasilitas berpengaruh pada pelayanan	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Akses yang mudah dijangkau	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Penyebab kekurangan fasilitas	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		79	21	0	100
Rata-Rata		16	4	0	20
Persentase		80%	20%	0%	0%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.25 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Penyediaan fasilitas pendukung kerja,

Fasilitas kurang cukup memadai, Fasilitas berpengaruh pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat, Akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat, Penyebab kekurangan fasilitas” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 16 orang (80%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 4 orang (20%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.26: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai (Kemudahan Mendapatkan Pelayanan)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersediaan Pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Ketersediaan Pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Ketersediaan Fasilitas	16 (85%)	4 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		50	10	0	60
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.26 di atas dapat dilihat bahwa indikator ketiga yaitu “Kemudahan Dalam Mendapatkan Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Ketersediaan Pegawai, Ketersediaan Pegawai Yang Profesional, Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata rata “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” sebanyak 3 orang (15%), dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik”.

Untuk melengkali jawaban yang telah penulis dapatkan di atas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan perwakilan dari pihak kantor Camat, dimana dalam hal ini akan diwakilkan oleh Bapak, Ben Roniko, S.Sos Kepala Sub

Bagian Umum dan Kepegawaian. Adapun jawaban yang di berikan oleh beliau terkait pertanyaan penulis tentang indikator yang 3 (tiga) adalah sebagai berikut:

“Ketersediaan pegawai saya rasa sudah cukup memadai karna pegawai yang tersedia setiap harinya di kantor Camat Tapung Hilir itu sekitar 23 Orang Pegawai, dan untuk pegawai yang memiliki status tetap itu sebanyak 17 orang pegawai, dan di bantu oleh tenaga Hononer sebanyak 6 sampai 7 orang, di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pihak Kecamatan tentunya sudah menyiapkan segala sesuatunya seperti fasilitas meja, ruang tunggu, fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat”. (Wawancara Tanggal 17 September 2018, Ben Roniko, S.Sos Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)

Berdasarkan penjelasan dan hasil wawancara di atas, maka kesimpulan yang dapat penulis berikan terkait dengan indikator ke 3 (tiga) yang mana pengumpulan data nya dilakukan dari pihak pegawai kecamatan dengan cara menyebarkan kuesioner dan juga di dukung dengan hasil wawancara, maka jawaban yang di dapat untuk indikator ini ada pada kategori “Baik”, dengan demikian maka pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan ketersediaan jumlah pegawai, dan juga pegawai yang professional hingga fasilitas pendukung sudah dapat dikatakan dilaksanakan dengan “Baik”.

Untuk pembahasan selanjutnya adalah pengumpulan data yang penulis lakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap masyarakat yang memohon pelayanan di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar, adapun hasil pengumpulan data dengan kuesioner tersebut dapat di lihat di bawah ini:

Tabel V.27: Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Pegawai)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersediaan pegawai	3 (6%)	34 (68%)	13 (26%)	50 (100%)
2	Jumlah pegawai	4 (8%)	40 (80%)	6 (12%)	50 (100%)
3	Pegawai memberikan sambutan	7 (14%)	40 (80%)	3 (6%)	50 (100%)
4	Penambahan pegawai	27 (54%)	23 (46%)	0 (0%)	50 (100%)
5	Jenjang pendidikan pegawai	31 (62%)	18 (36%)	1 (2%)	50 (100%)
Jumlah		72	155	23	250
Rata-Rata		14	31	5	50
Persentase		28%	62%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.27 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Ketersediaan Pegawai” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Ketersediaan pegawai yang cukup, Jumlah pegawai dengan beban kerja, Pegawai memberikan sambutan yang baik kepada masyarakat, Diperlukan penambahan pegawai untuk mendapatkan pelayanan berkualitas, Jenjang pendidikan pegawai sesuai dengan beban kerja yang tanggung” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 31 orang (62%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 14 orang (28%), dan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 5 orang (10%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.28: Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Pegawai Yang Profesional)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai profesional	7 (14%)	39 (78%)	4 (8%)	50 (100%)
2	Penempatan pegawai	5 (10%)	32 (64%)	13 (26%)	50 (100%)
3	Pegawai yang melayani Belum PNS	13 (26%)	35 (70%)	2 (4%)	50 (100%)
4	Perbedaan kualitas PNS dengan Honorer	7 (14%)	36 (72%)	7 (14%)	50 (100%)
5	Pendidikan pegawai	6 (12%)	42 (84%)	2 (4%)	50 (100%)
Jumlah		38	184	28	250
Rata-Rata		8	37	5	50
Persentase		16%	74%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.28 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Ketersediaan Pegawai Yang Profesional” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Pegawai yang tersedia sudah profesional, Penempatan pegawai sesuai dengan keahlian, Status pegawai yang melayani Belum PNS, Perbedaan kualitas pelayanan antara pegawai PNS dengan Honorer, Pendidikan pegawai sudah sarjana” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 37 orang (74%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 8 orang (16%), dan tanggapan responden pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 5 orang (10%) “ dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.29: Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan fasilitas	12 (24%)	35 (70%)	3 (6%)	50 (100%)
2	Fasilitas kurang memadai	14 (28%)	33 (66%)	3 (6%)	50 (100%)
3	Fasilitas berpengaruh pada pelayanan	28 (56%)	17 (34%)	5 (10%)	50 (100%)
4	Akses yang mudah dijangkau	24 (48%)	22 (44%)	4 (8%)	50 (100%)
5	Penyebab kekurangan fasilitas	8 (16%)	38 (76%)	4 (8%)	50 (100%)
Jumlah		86	145	19	250
Rata-Rata		17	29	4	50
Persentase		34%	58%	8%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.29 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Penyediaan fasilitas pendukung kerja, Fasilitas kurang cukup memadai, Fasilitas berpengaruh pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat, Akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat, Penyebab kekurangan fasilitas” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 29 orang (58%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 17 orang (34%), dan tanggapan responden pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 4 orang (8%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.30: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat (Kemudahan Mendapatkan Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersediaan Pegawai	14 (85%)	31 (15%)	5 (0%)	50 (100%)
2	Pegawai Profesional	8 (85%)	37 (15%)	5 (0%)	50 (100%)
3	Ketersediaan Fasilitas	17 (85%)	29 (15%)	4 (0%)	50 (100%)
Jumlah		39	97	14	150
Rata-Rata		13	32	5	50
Persentase		26%	64%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.30 di atas dapat dilihat bahwa indikator ketiga yaitu “Kemudahan Dalam Mendapatkan Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Ketersediaan Pegawai, Ketersediaan Pegawai Yang Profesional, Ketersediaan Fasilitas Pendukung Kerja” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata rata “Cukup Baik” yaitu sebanyak 32 orang (64%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” sebanyak 13 orang (26%), dan tanggapan responden pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 5 orang (10%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa ketersediaan pegawai di kantor Camat Tapung Hilir memang sudah mencukupi jumlah yang dibutuhkan, akan tetapi dari keseluruhan pegawai yang bekerja di Kantor Camat Tapung Hilir, banyak pegawai yang tidak masuk bekerja pada hari-hari tertentu, dan pulang lebih awal dari jam yang telah di tetapkan, hal ini bisa di lihat dari bukti tanda tangan di Absensi yang

penulis dapatkan dari kantor Camat Tapung Hilir, Kabupaten Kampar. Dan dengan demikian, didukung dengan hasil penelitian dan data yang penulis kumpulkan dari masyarakat, serta keterangan yang diberikan masyarakat, hasil penelitian pada indikator yang ke 3 (tiga) dapat di simpulkan pada kategori “Cukup Baik”.

Tabel V.33: Rekapitulasi Antara Kedua Kelompok Responden (Kemudahan Dalam Mendapatkan Pelayanan)

No	Responden	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20
2	Masyarakat	13 (26%)	32 (64%)	5 (10%)	50
Jumlah		30	35	5	70
Persentase		43%	50%	7%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Dilapangan, 2018

Jadi berdasarkan tabel V.33 bahwa dapat disimpulkan untuk kedua responden, baik dari pegawai dan masyarakat pada indicator Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan dominan pada kategori Cukup Baik dengan jumlah 35 orang (50%), sedangkan kategori Baik dengan jumlah 30 orang (43%) dan yang paling minim pada kategori Kurang Baik yaitu 5 orang (7%).

4. Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan pada Kantor Camat Tapung Hilir adalah berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, informasi dll. Untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan untuk indicator ini, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan analisis di bawah ini:

Tabel V.31: Tanggapan Responden Pegawai (Ketersediaan Ruang Tunggu)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan ruang tunggu	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Standar kenyamanan	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Fasilitas pendukung	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Tersedia pengeras suara	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Fasilitas yang perlu dibenahi	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		89	11	0	100
Rata-Rata		18	2	0	20
Persentase		90%	10%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.31 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Ketersediaan Ruang Tunggu” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Penyediaan ruang tunggu untuk masyarakat, Memiliki standar kenyamanan pada ruang tunggu, Fasilitas pendukung sebagai sarana mengatur masyarakat yang akan mengantri, Tersedia pengeras suara, Fasilitas yang perlu dibenahi”. Dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 18 orang (90%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 2 orang (10%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.32: Tanggapan Responden Pegawai (Ketersediaan Fasilitas Umum)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan fasilitas umum	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Kelayakan fasilitas umum	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Petugas khusus merawat fasilitas umum	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Himbauan kepada masyarakat untuk menjaga fasilitas umum	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Kelengkapan Fasilitas Umum	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		84	16	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.32 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Ketersediaan Fasilitas Umum” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Penyediaan fasilitas umum, Kelayakan fasilitas umum, Petugas khusus untuk merawat fasilitas umum, Himbauan kepada masyarakat untuk menjaga fasilitas umum yang telah disediakan, Kelengkapan Fasilitas Umum di Kantor Camat Tapung Hilir” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden.

Tabel V.33: Tanggapan Responden Pegawai (Ketersediaan Tempat Informasi)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan Tempat Informasi	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Pegawai resepsionis sebagai	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Memiliki sikap sopan dan ramah	14 (70%)	6 (30%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Penyediaan informasi	14 (70%)	6 (30%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Kendala pemberian informasi	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		79	21	0	100
Rata-Rata		16	4	0	20
Persentase		80%	20%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.33 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Ketersediaan Tempat Informasi” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Penyediaan Tempat Informasi, Tersedia pegawai sebagai resepsionis, Pegawai yang memiliki sikap sopan dan ramah, Penyediaan informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat, Kendala dalam pelaksanaan pemberian informasi kepada masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 16 orang (80%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 4 orang (20%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.34: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai (Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Ketersediaan Fasilitas Umum	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Ketersediaan Tempat Informasi	16 (85%)	4 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		51	9	0	60
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.34 di atas dapat dilihat bahwa indikator keempat yaitu “Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Ketersediaan Ruang Tunggu, Ketersediaan Fasilitas Umum, Ketersediaan Tempat Informasi” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata rata “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” sebanyak 3 orang (15%), dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik”.

Berdasarkan kesimpulan pada hasil rekapitulasi yang ada pada tabel di atas, penulis menemukan jawaban bahwa ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas umum, ketersediaan tempat informasi sudah di lengkapi dengan baik, dan untuk menambah jawaban

yang telah di dapat di atas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan pihak perwakilan kantor Camat Tapung Hilir, yaitu Bapak Ben Roniko, S.Sos yang menjabat selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Adapun hasil wawancara yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

“Ketersediaan ruang tunggu, fasilitas umum dan tempat informasi tentunya sudah sangat tersedia di sini, saudara bisa melihat secara langsung dan dapat menggunakannya, khusus untuk informasi, masyarakat dapat menanyakan informasi yang di butuhkan kepada pegawai kita, selama informasi yang di butuhkan berkaitan dengan kependudukan dan pelayanan maka kita siap memberikan jawaban-jawaban yang di butuhkan, dan juga selagi kita mampu, kita akan memberikan solusi-solusi yang mereka butuhkan juga”. (Wawancara Tanggal 17 September 2018, Ben Roniko, S.Sos Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)

Dengan di dapatkannya hasil wawancara dengan key Informan yang penulis jadikan responden, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan dan penyediaan ruang tunggu dan fasilitas lainnya sudah di lengkapi dengan baik oleh pihak Kecamatan.

Tabel V.35: Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Ruang Tunggu)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan ruang tunggu	13 (26%)	30 (60%)	7 (14%)	50 (100%)
2	Memiliki standar kenyamanan	5 (10%)	40 (80%)	5 (10%)	50 (100%)
3	Fasilitas pendukung	6 (12%)	41 (82%)	3 (6%)	50 (100%)
4	Tersedia pengeras suara	31 (62%)	19 (38%)	0 (0%)	50 (100%)
5	Fasilitas yang perlu dibenahi	24 (48%)	23 (46%)	3 (0%)	50 (100%)
Jumlah		79	153	18	250
Rata-Rata		16	30	4	50
Persentase		32%	60%	8%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.35 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Ketersediaan Ruang Tunggu” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Penyediaan ruang tunggu untuk masyarakat, Memiliki standar kenyamanan pada ruang tunggu, Fasilitas pendukung sebagai sarana mengatur masyarakat yang akan mengantri, Tersedia pengeras suara, Fasilitas yang perlu dibenahi”. Dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 30 orang (60%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 16 orang (32%), dan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 4 orang (8%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.36: Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Fasilitas Umum)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan fasilitas	13 (26%)	35 (70%)	2 (4%)	50 (100%)
2	Kelayakan fasilitas	4 (8%)	38 (76%)	8 (16%)	50 (100%)
3	Petugas merawat fasilitas umum	9 (18%)	39 (78%)	2 (4%)	50 (100%)
4	Himbauan kepada masyarakat menjaga fasilitas umum	4 (8%)	42 (84%)	4 (8%)	50 (100%)
5	Kelengkapan Fasilitas Umum	21 (42%)	26 (52%)	3 (6%)	50 (100%)
Jumlah		51	180	19	250
Rata-Rata		10	36	4	50
Persentase		20%	72%	8%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.36 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Ketersediaan Fasilitas Umum” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Penyediaan fasilitas umum, Kelayakan fasilitas umum, Petugas khusus untuk merawat fasilitas umum, Himbauan kepada masyarakat untuk menjaga fasilitas umum yang telah disediakan, Kelengkapan Fasilitas Umum di Kantor Camat Tapung Hilir” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 36 orang (72%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 10 orang (20%), dan tanggapan responden pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 4 orang (8%) dari total 50 orang responden.

Tabel V.37: Tanggapan Responden Masyarakat (Ketersediaan Tempat Informasi)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan Tempat Informasi	15 (30%)	30 (60%)	5 (10%)	50 (100%)
2	pegawai resepsionis	2 (4%)	45 (90%)	3 (6%)	50 (100%)
3	Memiliki sikap sopan dan ramah	7 (14%)	36 (72%)	7 (14%)	50 (100%)
4	Penyediaan informasi	12 (24%)	35 (70%)	3 (6%)	50 (100%)
5	Kendala informasi	12 (24%)	32 (64%)	6 (12%)	50 (100%)
Jumlah		48	178	24	250
Rata-Rata		10	35	5	50
Persentase		20%	70%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.37 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Ketersediaan Tempat Informasi” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Penyediaan Tempat Informasi, Tersedia pegawai sebagai resepsionis, Pegawai yang memiliki sikap sopan dan ramah, Penyediaan informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat, Kendala dalam pelaksanaan pemberian

informasi kepada masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 35 orang (70%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 10 orang (20%), dan tanggapan responden pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 5 orang (10%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.38: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat (Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	16 (32%)	30 (60%)	4 (8%)	50 (100%)
2	Ketersediaan Fasilitas Umum	10 (20%)	36 (72%)	4 (8%)	50 (100%)
3	Ketersediaan Tempat Informasi	10 (20%)	35 (70%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		36	101	13	150
Rata-Rata		12	34	4	50
Persentase		24%	68%	8%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.38 di atas dapat dilihat bahwa indikator keempat yaitu “Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Ketersediaan Ruang Tunggu, Ketersediaan Fasilitas Umum, Ketersediaan Tempat Informasi” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata rata “Cukup Baik” yaitu sebanyak 34 orang (68%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” sebanyak 12 orang (24%), dan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 4 orang (8%) dari total 50 responden.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, penulis memang menemukan fakta bahwa ketersediaan fasilitas umum di Kantor Camat Tapung Hilir memang sudah cukup memadai, seperti ketersediaan ruang tunggu, dan juga fasilitas umum lainnya, akan tetapi yang menjadi permasalahan yang di katakana oleh masyarakat adalah kurangnya perawatan yang dilakukan terhadap fasilitas tersebut, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga fasilitas yang telah disediakan di kantor Camat Tapung Hilir, Kabupaten Kampar.

Tabel V.42: Rekapitulasi Antara Kedua Responden (Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan)

No	Responden	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20
2	Masyarakat	12 (24%)	37 (37%)	4 (8%)	50
Jumlah		29	37	4	70
Persentase		41%	53%	6%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Dilapangan, 2018

Jadi berdasarkan tabel V.42 bahwa dapat disimpulkan untuk kedua responden, baik dari pegawai dan masyarakat pada indikator **Kenyamanan** dalam Memperoleh Pelayanan dominan pada kategori Baik dengan jumlah 37 orang (53%), sedangkan kategori Cukup Baik dengan jumlah 29 orang (41%) dan yang paling minim pada kategori Kurang Baik yaitu 4 orang (6%).

5. Atribut Pendukung Pelayanan

Atribut pendukung pelayanan adalah terkait ruang tunggu AC, kebersihan ruang tunggu, yang membuat tempat nyaman dan terciptanya pelayanan yang maksimal.

Tabel V.39: Tanggapan Responden Pegawai (Ruang Tunggu Yang Bersih Dan Nyaman)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Fasilitas ruang tunggu	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Petugas pemeliharaan dan kebersihan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Ruang tunggu nyaman	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Tempat duduk yang cukup	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Fasilitas tambahan (Air minum)	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		85	15	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.39 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Ruang Tunggu Yang Bersih Dan Nyaman” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Perawatan fasilitas ruang tunggu, Petugas khusus yang menangani pemeliharaan dan kebersihan kantor camat, Ruang tunggu yang cukup nyaman, Tersedianya tempat duduk yang cukup pada ruang tunggu, Fasilitas lain yang tersedia di ruang tunggu (Air minum)”. Dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata

menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 3 orang (15%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.40: Tanggapan Responden Pegawai (Sirkulasi Udara Yang Baik)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedianya AC	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Sirkulasi Udara yang baik	16 (80%)	4 (20%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Tidak merokok dalam ruangan	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Pekarangan bersih dan tidak ada pencemaran udara	19 (95%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Respon pegawai jika ada masyarakat merokok	20 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		87	13	0	100
Rata-Rata		18	2	0	20
Persentase		90%	10%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.40 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Sirkulasi Udara Yang Baik” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Tersedianya AC atau pendingin di ruang tunggu, Memiliki Sirkulasi Udara yang baik, Himbauan kepada masyarakat agar tidak merokok dalam ruangan, Memiliki pekarangan yang bersih dan tidak ada pencemaran udara, Respon pihak kecamatan jika ada masyarakat merokok dalam ruangan tunggu” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 18 orang (90%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 2 orang (10%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.41: Tanggapan Responden Pegawai (Tempat Pengaduan Masyarakat)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedianya tempat pengaduan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Bentuk tempat pengaduan	14 (70%)	6 (30%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Pengaduan dan saran mendapatkan respon	11 (55%)	9 (45%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Respon pegawai dalam pengaduan masyarakat	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Jenis pengaduan masyarakat	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		74	26	0	100
Rata-Rata		15	5	0	20
Persentase		75%	25%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.41 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Tempat Pengaduan Masyarakat” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Tersedianya tempat pengaduan bagi masyarakat, Bentuk tempat pengaduan yang disediakan oleh kantor camat, Pengaduan dan saran yang diberikan masyarakat mendapatkan respon dari pegawai, Respon pegawai dalam menyikapi pengaduan masyarakat, Jenis pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 15 orang (75%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 5 orang (25%) dari total 20 orang responden pegawai.

Tabel V.42: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai (Atribut Pendukung Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ruang Tunggu bersih dan nyaman	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Sirkulasi udara yang baik	18 (90%)	2 (10%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Tempat Pengaduan masyarakat	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		50	10	0	60
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.42 di atas dapat dilihat bahwa indikator kelima yaitu “Atribut Pendukung Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Ruamg Tunggu yang bersih dan nyaman, Sirkulasi udara yang baik, Tempat Pengaduan masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata rata “Baik” yaitu sebanyak 17 orang (85%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” sebanyak 3 orang (15%), dari total 20 responden pegawai.

Untuk melengkapi hasil penelitian yang telah di dapatkan di atas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan pihak perwakilan Kantor Camat yang penulis jadikan Key Informan, adapun perwakilannya adalah Bapak Ben Roniko, S.Sos yang menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dan jawaban yang di berikan beliau terkait dengan pertanyaan penulis adalah sebagai berikut:

“Perawatan fasilitas umum yang tersedia di Kantor Camat Tapung Hilir tentunya sudah dilakukan, kita menyediakan petugas kebersihan di kantor ini, dan pegawai juga turut serta menjaga kebersihan tersebut, jadi tidak harus menunggu petugas untuk

membersihkan meja, mereka pegawai juga harus turut andil dalam menjaga kebersihan semua fasilitas yang ada di kantor ini, dan untuk kenyamanan kita juga telah menyediakan kipas angin, kalau untuk AC, kita belum punya anggaran untuk menyediakan alat tersebut”. (Wawancara Tanggal 17 September 2018, Ben Roniko, S.Sos Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)

Khusus untuk jawaban yang berkaitan dengan pertanyaan penulis yang terakhir yaitu tentang ketersediaan tempat pengaduan, maka bapak Ben Roniko, S.Sos memberikan tanggapannya sebagai berikut:

“Untuk masyarakat yang ingin melakukan pengaduan terkait dengan pelayanan dari pegawai yang tersedia di kantor ini, dapat langsung menemui saya, dan saya juga telah banyak memberikan kartu nama saya kepada masyarakat, agar suatu saat nanti, jika memang ada yang hendak di tanyakan atau di laporkan, dapat menghubungi nomor tersebut, dan pihak Kecamatan juga menyediakan nomor yang dapat di hubungi oleh masyarakat tentunya. (Wawancara Tanggal 17 September 2018, Ben Roniko, S.Sos Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)

Tabel V.43: Tanggapan Responden Masyarakat (Ruang Tunggu Yang Bersih Dan Nyaman)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Perawatan fasilitas	14 (28%)	33 (66%)	3 (6%)	50 (100%)
2	Petugas pemeliharaan dan kebersihan	7 (14%)	36 (72%)	7 (14%)	50 (100%)
3	Ruang tunggu yang cukup nyaman	16 (32%)	23 (46%)	11 (22%)	50 (100%)
4	Tempat duduk yang cukup	7 (14%)	36 (72%)	7 (14%)	50 (100%)
5	Fasilitas tambahan(Air minum)	3 (6%)	33 (66%)	14 (28%)	50 (100%)
Jumlah		47	161	42	250
Rata-Rata		9	33	8	50
Persentase		18%	66%	18%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.43 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator Pertama yaitu “Ruang Tunggu Yang Bersih Dan Nyaman” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Perawatan fasilitas ruang tunggu, Petugas khusus yang menangani pemeliharaan dan kebersihan kantor camat, Ruang tunggu yang cukup nyaman, Tersedianya tempat duduk yang cukup pada ruang tunggu, Fasilitas lain yang tersedia di ruang tunggu (Air minum)”. Dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 33 orang (66%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 9 orang (18%), dan tanggapan responden pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 8 orang (18%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.44: Tanggapan Responden Masyarakat (Sirkulasi Udara Yang Baik)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedianya pendingin ruangan	7 (14%)	37 (74%)	6 (12%)	50 (100%)
2	Memiliki Sirkulasi Udara	2 (4%)	41 (82%)	7 (14%)	50 (100%)
3	tidak merokok dalam ruangan	1 (2%)	36 (72%)	13 (26%)	50 (100%)
4	bersih dan tidak ada pencemaran udara	20 (40%)	19 (38%)	11 (22%)	50 (100%)
5	Respon pegawai jika ada masyarakat merokok	7 (14%)	38 (76%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		37	171	42	250
Rata-Rata		7	35	8	50
Persentase		14%	70%	16%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.44 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ke dua yaitu “Sikulasi Udara Yang Baik” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Tersedianya AC atau pendingin di ruang tunggu, Memiliki Sirkulasi Udara yang baik, Himbauan kepada masyarakat agar tidak merokok dalam ruangan, Memiliki pekarangan yang bersih dan tidak ada pencemaran udara, Respon pihak kecamatan jika ada masyarakat merokok dalam ruangan tunggu” dapat diperoleh hasil tanggapan responden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 35 orang (70%), selanjutnya yang menjawab kategori “Kurang Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 8 orang (16%), dan tanggapan responden pada kategori “Baik” rata-rata 7 orang (14%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.45: Tanggapan Responden Masyarakat (Tempat Pengaduan Masyarakat)

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tersedianya tempat pengaduan	34 (68%)	12 (24%)	4 (8%)	50 (100%)
2	Bentuk pengaduan yang disediakan	4 (8%)	31 (62%)	15 (30%)	50 (100%)
3	Pengaduan dan saran masyarakat mendapatkan respon	15 (30%)	31 (62%)	4 (4%)	50 (100%)
4	Respon pegawai dalam menyikapi pengaduan masyarakat	5 (10%)	32 (64%)	13 (26%)	50 (100%)
5	Jenis pengaduan yang diberi masyarakat	14 (28%)	27 (54%)	9 (18%)	50 (100%)
Jumlah		72	133	45	250
Rata-Rata		14	27	9	50
Persentase		28%	54%	18%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.45 di atas dapat dilihat bahwa sub indikator ketiga yaitu “Tempat Pengaduan Masyarakat” memiliki 5 pertanyaan yaitu “Tersedianya tempat pengaduan bagi masyarakat, Bentuk tempat pengaduan yang disediakan oleh kantor camat, Pengaduan dan saran yang diberikan masyarakat mendapatkan respon dari pegawai, Respon pegawai dalam menyikapi pengaduan masyarakat, Jenis pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 27 orang (54%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 14 orang (28%), dan tanggpaan responden pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 9 orang (18%) dari total 50 orang responden masyarakat.

Tabel V.46: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat (Atribut Pendukung Pelayanan)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ruang Tunggu yang bersih dan nyaman	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
2	Sirkulasi udara yang baik	7 (14%)	35 (70%)	8 (16%)	50 (100%)
3	Tempat Pengaduan masyarakat	14 (28%)	27 (54%)	9 (18%)	50 (100%)
Jumlah		30	95	25	150
Rata-Rata		10	32	8	50
Persentase		20%	64%	16%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Dari tabel V.46 di atas dapat dilihat bahwa indikator kelima yaitu “Atribut Pendukung Pelayanan” memiliki tiga sub indikator yaitu “Ruang Tunggu yang bersih dan nyaman, Sirkulasi udara yang baik, Tempat Pengaduan masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata rata “Cukup Baik” yaitu sebanyak 32 orang (64%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” rata-rata 10 orang (15%), dan tanggapan responden pada kategori “Kurang Baik” rata-rata 8 orang (16%), dari total 50 responden masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa memang ketersediaan fasilitas ruang tunggu memang sudah di sediakan, dan ketersediaan tersebut sudah cukup nyaman bagi masyarakat, hanya saja yang menjadi kekurangannya adalah kebersihan yang kurang terjaga, sementara hal lain yang membuat kurang nyaman adalah polusi udara yang di sebabkan oleh asap rokok masyarakat yang sengaja menyalakan rokok di ruang tunggu, sementara pihak Kecamatan sudah memberikan himbauan agar tidak merokok di dalam ruangan tunggu, dan untuk tempat pengaduan yang di

sediakan oleh pihak Kecamatan, penulis menemukan fakta dilapangan tidak ada petugas khusus yang disediakan untuk menangani pengaduan yang diberikan oleh masyarakat, akan tetapi, masyarakat dapat memberikan pengaduan dengan menemui pegawai yang berjaga dan memberikan pelayanan di hari kerjanya.

Dengan demikian, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan indikator yang ke 5 (lima) yaitu Atribut Pendukung Pelayanan sudah “Cukup Baik” dan perlu di maksimalkan lagi pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan kepada masyarakat.

Untuk melihat lebih mudah dalam menyimpulkan hasil dari masyarakat dengan pegawai, penulis memaparkan tabel untuk ke dua responden. Berikut tabel rekapitulasi antara kedua kelompok responden:

Tabel V.51: Rekapitulasi Antara Kedua Kelompok Responden (Atribut Pendukung Pelayanan).

No	Responden	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20
2	Masyarakat	7 (14%)	36 (72%)	7 (14%)	50
Jumlah		24	39	7	70
Persentase		34%	56%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Dilapangan, 2018

Jadi berdasarkan tabel V.51 bahwa dapat disimpulkan untuk kedua responden, baik dari pegawai dan masyarakat pada Atribut Pendukung Pelayanan dominan pada kategori Cukup Baik dengan jumlah 39 orang (56%), sedangkan kategori Baik dengan jumlah 24 orang (34%) dan yang paling minim pada kategori Kurang Baik yaitu 7 orang (10%).

C. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait dengan Penelitian Yang Berjudul Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

Dimana untuk mencari hasil penelitian penulis menggunakan indikator-indikator yang di ambil dari teori para ahli, dan adapun hasil rekapitulasi terkait dengan penelitian penulis adalah sebagai berikut:

Tabel V.47: Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pegawai terkait Dengan Judul Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

No	Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan Waktu	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
2	Akurasi Pelayanan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
3	Kemudahan Pelayanan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
4	Kenyamanan Pelayanan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
5	Atribut Pendukung Pelayanan	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	20 (100%)
Jumlah		85	15	0	100
Rata-Rata		17	3	0	20
Persentase		85%	15%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Berdasarkan data pada tabel V.47 di atas serta hasil pengamatan penulis dilapangan secara langsung, maka dapat dijelaskan bahwa dari total jumlah responden pegawai Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar yaitu 20 orang, jawaban keseluruhan responden ada pada kategori jawaban “Baik” dengan total rata-rata dari keseluruhan jumlah responden yang memberikan jawabannya adalah sebanyak 17 orang atau jika di presentasekan yang mencapai jumlah 85% Responden Pegawai.

Tabel V.48 : Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Masyarakat terkait Dengan Judul Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

No	Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan Waktu	13 (26%)	26 (52%)	11 (22%)	50 (100%)
2	Akurasi Pelayanan	7 (14%)	36 (72%)	7 (14%)	50 (100%)
3	Kemudahan Pelayanan	13 (26%)	32 (64%)	5 (10%)	50 (100%)
4	Kenyamanan Pelayanan	12 (24%)	34 (68%)	4 (8%)	50 (100%)
5	Atribut Pendukung Pelayanan	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
Jumlah		55	160	35	250
Rata-Rata		11	32	7	50
Persentase		22%	64%	14%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2018

Berdasarkan data pada tabel V.48 di atas serta hasil pengamatan penulis dilapangan secara langsung, maka dapat dijelaskan bahwa dari total jumlah responden masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar yaitu 50 orang, jawaban

keseluruhan responden ada pada kategori jawaban “Cukup Baik” dengan total rata-rata dari keseluruhan jumlah responden yang memberikan jawabannya adalah sebanyak 32 orang atau jika di presentasikan yang mencapai jumlah 64% Responden masyarakat.

D. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar.

Dalam melaksanakan kebijakan publik, khususnya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat luas, tentunya pihak pegawai Kantor Camat Tapung Hilir di hadapkan dengan berbagai macam karakter manusia yang meminta pelayanan, dengan demikian maka secara otomatis akan banyak permasalahan yang di hadapi dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat itu sendiri, dan di dalam permasalahan tersebut akan tercipta hambatan-hambatan yang nantinya dapat mengurangi pelayanan yang diberikan. Dan adapun hambatan yang di alami oleh pihak pegawai kantor Camat Tapung Hilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

Berdasarkan dari keterangan Bapak Ben Roniko, S.Sos Selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kantor Camat Tapung Hilir, hambatan yang di hadapi oleh pegawai Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat terletak pada kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang harus di siapkan sebelum meminta pelayanan yang di butuhkan di kantor Camat Tapung Hilir.

1. Banyak masyarakat yang memaksa meminta di layani meskipun persyaratan yang di butuhkan belum mencukupi atau masih kurang, dan tidak jarang masyarakat yang menawarkan uang “Pelicin” kepada pegawai agar berkas yang di inginkan dapat di selesaikan meskipun tanpa data-data yang diperlukan.
2. Keterbatasan jumlah pegawai yang melayani masyarakat, hal ini biasanya terjadi di saat jumlah masyarakat yang meminta atau memohon untuk dilayani sangat banyak,

sementara pegawai yang melayani jumlahnya terbatas, dan terkadang pelayanan yang diberikan harus di lanjutkan pada ke esokan harinya.

3. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal mengantri, sehingga setiap masyarakat yang datang meminta untuk di dahulukan diberikan pelayanan, kadang hal seperti ini menjadi permasalahan karena kerap kali menjadi keributan dan di anggap bahwa pegawai “Pilih Kasih” dalam memberikan pelayanan, biasanya hal ini dapat terjadi apabila masyarakat tersebut mengenal pegawai nya, dan menganggap bahwa urusan yang akan di selesai dapat di dahulukan.
4. Kendala yang terakhir adalah dimana saat pegawai kecamatan ada yang sedang sakit dan berhalangan untuk hadir di Kantor, hal seperti ini tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan di Kantor Camat Tapung Hilir, terlebih apabila jumlah masyarakat yang meminta pelayanan sangat ramai.
5. Kurang nya pegawai dan fasilitas pendukung kerja di kantor camat sehingga penghambat dalam proses pelayanan kepada masyarakat sehingga penyelesaian dapat terjadi 2-4 hari.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dilapangan yang telah dilakukan dan dianalisis serta dilengkapi dengan pembahasan pada hasil penelitian ini. Maka penulis memberikan kesimpulan secara umum dapat dikatakan bahwa penelitian yang membahas tentang “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar” dapat dikategorikan berjalan dengan “Cukup Baik” dengan jumlah rata-rata yang didapatkan oleh penulis dari hasil observasi dengan cara kuisioner dan wawancara langsung dilapangan yaitu rata-ratanya adalah 32 orang responden masyarakat, rata-rata ini di dapatkan dari total keseluruhan pertanyaan yang di ajukan kepada responden adalah sebanyak 50 orang responden.

Kategori “Cukup Baik” yang penulis dapatkan dari penelitian ini menandakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapung Hilir Kabupaten Kampar belum berjalan secara maksimal di seluruh aspek yang dijadikan indikator dalam menganalisa penelitian ini. hal ini didukung dengan beberapa fakta-fakta dilapangan dimana masyarakat masih memberikan jawaban dan keterangan bahwa masih ada beberapa aspek yang kurang dalam proses kualitas pelayanan di Kantor Camat Tapung Hilir, dimana di antaranya adalah kejelasan biaya administrasi, ketersediaan pegawai yang kadang kala tidak ada di tempat, kejelasan waktu penyelesaian layanan, ketepatan penyelesaian waktu pelayanan, dan lain-lainnya.

Sementara itu hasil yang diperoleh dari masing-masing indikator variable dalam penelitian ini dapat penulis berikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari seluruh jawaban responden pada indikator yang membahas tentang “Ketepatan Waktu Pelayanan” yang meliputi sub indikator di antaranya adalah “Pemberitahuan kepada masyarakat terkait waktu layanan, Ketepatan penyelesaian waktu layanan, Kejelasan waktu penyelesaian layanan yang tertunda”. Dari keseluruhan item penilaian tersebut dapat diperoleh hasil tanggapan reponden yang dominan menjawab pada kategori “Cukup Baik” dengan nilai rata-rata responden yang melakukan pemilihan terhadap kategori tersebut adalah sebanyak 26 Responden.
2. Pada indikator yang membahas tentang “Akurasi Pelayanan” yang memiliki Sub Indikator yaitu “Kesederhanaan Prosedur pelayanan, Kejelasan Persyaratan Layanan, Kejelasan Biaya Administrasi” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden yang dominan menjawab pada ketegori “Cukup Baik” dengan nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban responden yaitu sebanyak 36 orang responden dengan persentase mencapai 72%.
3. Pada indikator yang membahas tentang “Kemudahan Mendapatkan Pelayanan” dimana indikator ini memiliki tiga sub indikator yaitu “Ketersediaan Pegawai, Ketersediaan Pegawai yang Profesional, Ketersediiaan Fasilitas Pendukung Kerja” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden yang dominan menjawab pada ketegori “Cukup Baik” dengan nilai rata-rata responden yang di dapat adalah sebanyak 32 orang responden atau dengan persentase mencapai 64%.
4. Pada indikator yang membahas tentang “Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan” memiliki tiga Sub indikator yaitu “Ketersediaan Ruang Tunggu, Ketersediaan Fasilitas umum, Ketersediaan Tempat Informasi” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden yang dominan menjawab pada ketegori “Cukup Terlaksana”

dengan nilai rata-rata hasil jawaban responden yaitu sebanyak 34 orang responden dengan persentase mencapai angka 68%.

5. Indikator yang terakhir yang membahas tentang “Atribut Pendukung Pelayanan” memiliki tiga Sub Indikator yaitu “Ruang Tunggu yang bersih dan nyaman, Sirkulasi udara yang baik, Tempat Pengaduan Masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan responden yang dominan menjawab pada kategori “Cukup Baik” dengan nilai rata-rata yang di dapat adalah sebanyak 32 orang responden atau dengan jumlah persentase mencapai 64%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis buat diatas, maka penulis akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi Pemerintahan di Kecamatan Tapung Hilir, khususnya kepada pegawai yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Kemudian saran yang penulis berikan juga berlaku bagi masyarakat dan pembaca skripsi saya ini. Saran yang akan penulis berikan kepada pihak-pihak di atas adalah:

1. Kepada Pegawai Kantor Camat Tapung Hilir lebih aktif dan responsive lagi terhadap masyarakat yang datang meminta pelayanan, pegawai dapat menjelaskan atau mensosialisasi aturan tentang persyaratan yang harus di siapkan oleh masyarakat.
2. Kepada pihak Kecamatan Tapung Hilir melakukan penambahan terhadap personil pegawainya untuk menangani lonjakan jumlah masyarakat di hari-hari tertentu.
3. Kepada Masyarakat di Kecamatan Tapung Hilir agar lebih membudayakan sifat ngantri dari pada sifat main trobos dan mengandalkan di kantor Camat tersebut.

4. Kepada Pegawai Kantor Camat sebagai pemberi pelayanan kepada Masyarakat agar selalu menjaga kondisi kesehatan baik rohani dan jasmani agar tidak menjadikan alasan untuk tidak bekerja didalam pemerintahan daerah khususnya Kantor Camat.
5. Kepada kantor camat untuk menambah pegawai dan fasilitas pendukung kerja agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terselesaikan sesuai SOP.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdullah Syukur. 1987. Kumpulan Makalah “*Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan*”, Persadi, Ujung Pandang. Hlm 40
- Abdurrahmat Fathoni.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta.
- Agung, Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*. Yogyakarta
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta.:Pustaka Pelajar.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Amirullah dan Haris Budiyo, 2004. *Pengantar Manajemen : Graha ilmu*, Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosda Karya, Bandung
- Andri Rachmawati dan Hanung Triatmoko.2007. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Laba dan Nilai Perusahaan”. *Simposium Nasional Akuntansi X Makasar*,26-28 Juli
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Adi Nugroho, 2004, *Analisis dan Perancangan Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek*, Bandung:Informatika Bandung
- Durianto, Sugiarto, Wdjaja dan Supraktino.2003. *Invasi Pasar Dengan Iklan yang Efektif*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Hasibuan, Malayu S.P, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu S.P, 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Edisi
Indrapura.

Harsono, Hanifah. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung: PT. Mutiara Sumber
Widya

Hardi, nawawi.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Pelajar

Indrastuti, Sri 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik*. Pekanbaru, UR Press.

Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*.
Yogyakarta: Pembaruan.

Kusdi. 2011. *Budaya Organisasi Teori, Penelitian, dan Praktik*; Jakarta, Salemba Empat

Kusdi.2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat

Kotler, Philip. 2000.*Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*.Jakarta:Prehallindo

Lukman, Dendawijaya. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Masri Singarimbun& Sofyan Effendi.1995. *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*. Jakarta:
PT.Putka LP3ES

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:UPPAMP YKPN

Mahsum, Mohamad.2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE

Moenir, H. A. S. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Modern*. Bandung: Rosdakarya

Moenir, H. A. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :PT. Bumi Aksa.

Marnis. 2009. *Pengantar Manajemen*.Pekanbaru: PT. Panca Abdi Nurgama,

Pasolong, Harbani.2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Rachmawati, ike kusdyah. 2007, *manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta, Bumi Aksara.

Siagian, P. Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*, Jakarta. Bumi Askara. 2004. *Teori Pengembangan Organisasi*, Jakarta. Bumi Askara

Siagian, P. Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*, Jakarta. Bumi Askara. 2004. *Teori Pengembangan Organisasi*, Jakarta. Bumi Askara

Siagian, Sondang P. 2003. *Teori & Praktek Kepemimpinan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Siswanto.H.B.2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Bumi Askara.

Sinambela,L.P.2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sedarmayanti, 2000, *Restrukturisasi dan pemberdayaan oraganisasi untuk menghadapi dinamika perubahan lingkungan*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Sedarmayanti.2004. *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; Bandung: CV. Mandar Maju.

Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Siagian, Sondang P. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*, Jakarta: Penerbit Gunung Agung

Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia , Edisi I, Cetakan ketiga belas*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.

Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*, Jakarta, Bumi Askara

Syafiie, Inu Kencana, 2006. *Sistem Admisnsitrasi Publik Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Tika, Moh. Pabundu. 2005. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjokrowinoto, Moeljatro.1996. *Birokrasi Pembangunan Masyarakat*, Makalah pada Seminar Nasional HIPPIIS, Yogyakarta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik* Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Wahab, SA., 2001, *Analisis Kebijakan*, dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Edisi Kedua, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara

widodo, Joko .2001.*Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*, Surabaya:Insan Cendekia.

Winarno, Budi. 2002. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta : Penerbit Media Pressindo.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen*, Pekanbaru, UIR Press.

Zulkifli, 2009. *fungsi-fungsi manajemen*. Pekanbaru. UIR Press.

Dokumentasi:

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 *Tentang Kecamatan*

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 *Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*.

Undang-undang Nomor 15 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Zulkifli, DKK. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa, Edisi Revisi 2013*. Pekanbaru : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau