

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

**EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN UPTD SPAM
PADA DINAS CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

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



Zelvi Yuliani

NPM : 147110658

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2019

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

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Zelvi Yuliani
NPM : 147110658
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD
SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang
Kabupaten Siak

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

Pekanbaru, 15 April 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nurman, S. Sos, M. Si


Dr. Hj. Rosmayani, S. Sos., M. Si

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,


Hendry Andry, S. Sos., M. Si

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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Zelvi Yuliani
NPM : 147110658
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD
SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang
Kabupaten Siak

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

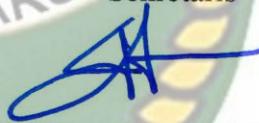
Pekanbaru, 15 April 2019

Ketua,



Lilis Suryani, S. Sos., M. Si

Sekretaris



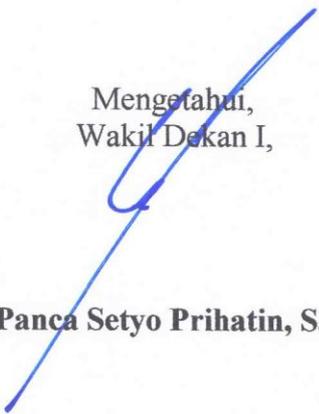
Andri Kurniawan, BPM., M. Si

Anggota,



Dr. Hj. Rosmayani, S. Sos., M. Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I,



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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

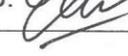
=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 256 /UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 10 April 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 11 April 2019 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Zelvi Yuliani
NPM : 147110658
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD Spam pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak.

Nilai Ujian : Angka : " 76,4 " ; Huruf : " B↑ "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Lilis Suryani, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Andri Kurniawan, BPM., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Nurman, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si	Anggota	4. 
5.	Drs. Zulkifli, M.Si.	Anggota	5. 
6.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 11 April 2019
An. Dekan,


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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zelvi Yuliani
NPM : 147110658
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD
SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang
Kabupaten Siak

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

Pekanbaru, 15 April 2019

Ketua,

Sekretaris



Lilis Suryani, S. Sos., M. Si

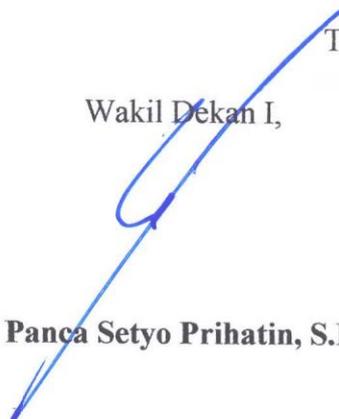


Andri Kurniawan, BPM., M. Si

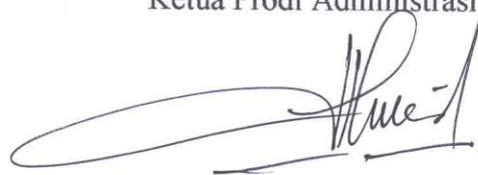
Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Ketua Prodi Administrasi Publik



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



Hendry Andry, S. Sos., M. Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 356/UIR-FS/KPTS/2019
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 Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

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

Nama	: Zelvi Yuliani
N P M	: 147110658
Program Studi	: Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD Spam Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Lilis Suryani., S.Sos., M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Andri Kurniawan., BPM., M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Nurman., S.Sos., M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Dr. Hj. Rosmayani., S.Sos., M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 5. Drs. Zulkifli., M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 6. Eko Handran., 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 : 10 April 2019
An. Dekan,

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

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. Arsip -----sk.penguji-----

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah yang maha kuasa atas segala rahmat yang di berikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian ini dengan judul: “ Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak“ tanpa halangan suatu apapun.

Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca. Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.C. L. Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu sosial & politik UIR.
2. Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S. Sos., M. Si Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, semoga ditangan Bapak lahir kader-kader yang bermanfaat bagi bangsa dan negara
3. Bapak Hendry Andry, S. Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas

Islam Riau, semoga ditangan bapak lahir kader-kader yang ahli bidang administrasi publik.

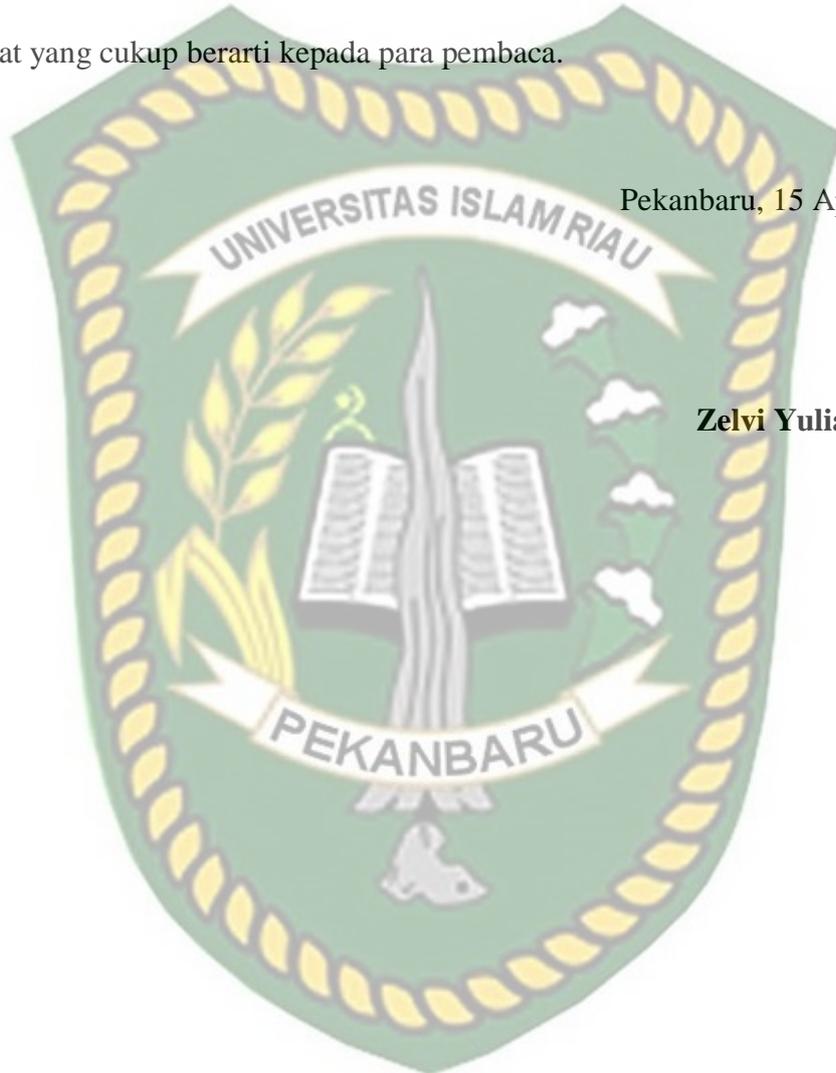
4. Bapak Dr. Nurman, S. Sos, M. Siselaku Pimpinan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau sekaligus sebagai pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan penulisan usulan penelitian ini..
5. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S. Sos., M. Siselaku pembimbing II yang telah sudi meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahan demi kesempurnaan usulan penelitian ini.
6. Terimakasih kepada Seluruh Dosen Administrasi Publik Baik yang pernah menjadi pengajar dan pendidik serta seluruh Dosen yang ada di Fisipol yang telah mendidik dan mengajarkan saya dari yang tidak tau menjadi tau.
7. Terimakasih kepada seluruh Staf karyawan TU Fisipol yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dari awal kuliah hingga selesai.
8. Terimakasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberi doa dan dorongan secara moril dan materil kepada penulis, juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa, serta tidak pernah lelah untuk memperjuangkan nasib anak-anaknya menjadi lebih baik.
9. Terimakasih kepada Teman-teman seperjuangan yang penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.

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

Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Pekanbaru, 15 April 2019

Zelvi Yuliani



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
SURAT PERNYATAAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	16
B. Kerangka Pikir.....	35
C. Konsep Operasional	36
D. Operasionalisasi Variabel.....	38
E. Teknik Pengukuran	39
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	44

C. Populasi dan Sampel	44
D. Teknik Penarikan sampel	45
E. Jenis dan Sumber data	45
F. Teknik Pengumpulan data	46
G. Teknik Analisis data	47
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	47
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Geografis	48
B. Pemerintahan	50
C. Wilayah Administratif	51
D. Kependudukan	52
E. Ketenagakerjaan	52
F. Keuangan Daerah	55
G. Kecamatan Minas	57
H. Kependudukan	56
I. Sosial	57
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	62
B. Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	63
1. Efektivitas	64
2. Efisiensi	69
3. Kecukupan	74

4. Pemerataan	78
5. Responsivitas.....	82
6. Ketepatan.....	86
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi dan kendala dalam Evaluasi Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	94
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	98
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel		halaman
I.1	: Daftar Pelanggan yang Menggunakan Air Minum Selama 3 Tahun Terakhir	9
I.2	: Data Pelanggan yang menggunakan Air Minum (Terputus) Tahun 2015	10
I.3	: Data Pelanggan yang menggunakan Air Minum (Terputus) Tahun 2016	11
I.4	: Data Pelanggan yang menggunakan Air Minum (Terputus) Tahun 2017	12
II.1	: Operasionalisasi Variabel Tentang Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak.	38
III.1	: Jumlah Populasi Dan Sampel Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak.....	46
III.2	: Jadwal Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak	48
IV.1	: Persentase Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak, 2017	50
IV.2	: Jarak Lurus Ibukota Kabupaten dengan Kecamatan, 2017.....	51
IV.3	: Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak, 2016	52
IV.4	: Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas Menurut Jenis Kegiatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Siak, 2017	54
IV.5	: Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak, 2017	55

IV.6	: Banyaknya Kepala Keluarga, Penduduk dan Rata-rata Penduduk Per Kepala Keluarga di Kecamatan Minas Tahun 2019	58
IV.7	: Banyaknya Tenaga Medis di Kecamatan Minas Tahun 2017	60
V.1	: Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	64
V.2	: Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
V.3	: Distribusi Tanggapan Responden Unsur Dinas tentang Efektivitas Prosedur Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	67
V.4	: Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Efektivitas Prosedur Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	69
V.5	: Distribusi Tanggapan Responden Unsur Dinas tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	72
V.6	: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Efisiensi Persyaratan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.....	74
V.7	: Distribusi Tanggapan Responden unsur dinas Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	76
V.8	: Distribusi Tanggapan Responden unsur Masyarakat Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	78
V.9	: Distribusi Tanggapan Responden unsur dinas Penelitian tentang Pemerataan Biaya Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.....	81
V.10	: Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat Penelitian tentang Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	83
V.11	: Distribusi Tanggapan Responden unsur Dinas tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.....	86

V.12	: Distribusi Tanggapan Responden masyarakat tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.....	88
V.13	: Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat Penelitian tentang Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	90
V.14	: Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Ketepatan dari Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	92
V.15	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Dinas Terhadap Proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.....	94
V.16	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak.....	35



SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Komprehensif yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zelvi Yuliani
NPM : 147110658
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

Atas Naskah yang didaftarkan pada Ujian Komprehensif ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

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

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

Pekanbaru, 15 April 2019

Pelaku Pernyataan


Zelvi Yuliani

METERAI TEMPEL
TGL 20
D68F3AFF726805977
6000
ENAM RIBU RUPIAH

EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN UPTD SPAM PADA DINAS CIPTA KARYA DAN TATA RUANG KABUPATEN SIAK

Oleh :

Zelvi Yuliani
147110658

ABSTRAK

Evaluasi adalah proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai. Sementara itu keberadaan evaluasi adalah sesuatu yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dapat dicapai ketika suatu kebijakan itu dilaksanakan. Supaya lebih baik, kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh Negara khususnya pemerintah sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan Negara yang bersangkutan, pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan secara optimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta. Pembangunan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidup manusia, serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana Desa, pengembangan potensi ekonomi lokal, serta pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan secara berkelanjutan. Adapun yang di Evaluasi adalah Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak. Sehubungan dengan itu melalui Teori William N Dunn (2003:608), maka indikatornya ada 6 untuk mengukur penilaian tersebut yaitu Efektivitas, Efisiensi, Pemerataan, Kecukupan, Responsivitas, dan Ketepatan, dengan lokasi penelitian di Kecamatan Minas, dengan tipe Penelitian yaitu deskriptif secara kuantitatif, maka peneliti memperoleh hasil penelitian Cukup Baik

Kata Kunci : Evaluasi, Kebijakan, Pelayanan

**EVALUATION OF IMPLEMENTATION OF SPAM UPTD SERVICES
PROGRAM IN SIAK DISTRICT OF WORK AND SPATIAL SERVICES**

By:

Zelvi Yuliani
147110658

ABSTRACT

Evaluation is the process of measuring and comparing the results of work which in fact is achieved with the results that should be achieved. Meanwhile the existence of evaluation is something very important to know the extent to which success can be achieved when a policy is implemented. To be better, public policy is a decision made by the State, especially the government, as a strategy to realize the objectives of the country concerned, service is a process of activities of a person or group of people to provide optimal assistance to other parties who require both requested and unsolicited. Development aims to improve community welfare and the quality of human life, as well as poverty alleviation through meeting basic needs, building village facilities and infrastructure, developing local economic potential, as well as sustainable use of natural and environmental resources. The evaluation is the Evaluation of the Implementation of the UPTD SPAM Service Program at the Office of Cipta Karya and Spatial Planning of Siak Regency. In connection with that through William N Dunn's Theory (2003: 608), there are 6 indicators to measure these assessments, namely Effectiveness, Efficiency, Equity, Adequacy, Responsiveness, and Accuracy, with the research location in Minas District, with the type of research quantitatively, the researcher obtained the results of the study quite well

Keywords: Evaluation, Policy, Service

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi dimaknai sebagai pola pemikiran dan rangkaian kegiatan untuk pencapaian suatu hasil tertentu dengan profesional sesuai tuntutan kegiatan yang harus dilakukan, sehingga hasil yang diinginkan terwujud. Baiknya suatu pelayanan yang diberikan dalam sebuah organisasi dilihat dari tertib administrasinya, Administrasi berfungsi untuk menemukan pembagian kerja dalam bermacam-macam karakteristik manusia yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Organisasi dapat diartikan sebagai suatu system yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan.

Menurut Stoner manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan (Zulkifli dan Yogia, 2014:17). Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 2011 : 4).

Menurut Zulkifli (2005 : 190) pemimpin ditinjau dari pendekatan studi administrasi adalah “sebagai seorang personil yang karena keunggulan, prestasi dan tingkat pengabdianya yang melalui system proses tertentu dipercayakan dan

diangkat oleh pejabat berwenang pada suatu jabatan structural dalam suatu struktur organisasi tertentu”. Menurut Handoko, (2011 : 4).Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia adalah Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk tercapainya tujuan Negara Republik Indonesia maka disusunlah sistem pemerintahan rasional yang terdiri Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa.

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut asas *Distribution of power* (Pembagian Kekuasaan), yang ditandai dengan adanya 2 Kewenangan yaitu Kewenangan Politik (kewenangan membuat kebiakan) dan Kewenangan administratif (kewenangan menjalankan kebijakan) dimana juga ditandai pada desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan.

Untuk mendistribusikan kekuasaan, Sesuai dengan undang-undang terbaru yaitu undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah maka disitu dikatakan pada pasal 2 ayat 1 bahwasanya Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi menjadi beberapa provinsi dan provinsi dibagi menjadi

beberapa kabupaten atau kota, selanjutnya pada pasal 2 ayat 2 dikatakan bahwasanya Kabupaten/Kota membentuk beberapa Kecamatan dan Kecamatan terdiri dari beberapa Kelurahan/Desa.

Pemerintah perlu melaksanakan pembagian tugas sehingga tujuan negara itu dapat dicapai secara optimal dengan cara efisien dan efektif.

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni :

1. Urusan pemerintahan absolut,
 2. Urusan pemerintahan konkuren, dan
 3. Urusan pemerintahan umum.
1. **Urusan pemerintahan absolut** berdasarkan Pasal 9 ayat 2 Undang-undang 23 Tahun 2014 adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Adapun Urusan-urusan Pemerintahan Absolut terdiri dari :
 - a. Politik Luar Negri
 - b. Pertahanan
 - c. Keamanan
 - d. Yustisi atau Peradilan
 - e. Moneter dan fiskal Nasional
 - f. Agama
 2. **Urusan pemerintahan konkuren** adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Dimana Urusan Pemerintahan Konkuren dibagi atas urusan wajib dan urusan pilihan diantaranya yaitu :
 - a. Urusan Wajib
 - 1) Pelayanan Dasar
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan
 - c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
 - d. Perumahan Rakyat dan kawasan Pemukiman
 - e. Ketentraman ketrtiban umum dan perlindungan masyarakat
 - f. Sosial

- 2) Non Pelayanan Dasar
 - a. Tenaga kerja
 - b. Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak
 - c. Pangan
 - d. Pertahanan
 - e. Lingkungan Hidup
 - f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
 - h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga berencana
 - i. Perhubungan
 - j. Komunikasi dan Informatika
 - k. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
 - l. Penanaman Modal
 - m. Kepemudaan dan Olahraga
 - n. Statistik
 - o. Persandian
 - p. Kebudayaan
 - q. Perpustakaan
- b. Urusan Pilihan
 - 1) Kelautan dan Perikanan
 - 2) Pariwisata
 - 3) Pertahanan
 - 4) Kehutanan
 - 5) Energi dan sumberdaya mineral
 - 6) Perdagangan
 - 7) Perindustrian
 - 8) Transmigrasi

3. **Urusan pemerintahan umum** adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi Pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka Pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari Pemerintah tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat Pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsi pelayanan masyarakat atau *Public service*.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah bahwa yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Peraturan Daerah pada umumnya dapat diartikan sebagai instrumen aturan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah dimasing-masing daerah otonom. Peraturan Daerah adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk Oleh DPRD dengan persetujuan bersama Kepala Daerah (Gubernur atau Bupati/Walikota). Peraturan Daerah terdiri dari Peraturan Daerah Provinsi dan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

Air merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi makhluk hidup, dan sangat bergantung dengan air demi mempertahankan kehidupan. Air yang digunakan untuk konsumsi sehari - hari harus memenuhi standar kualitas air Minum . Kualitas air Minum dapat ditinjau dari segi fisik, kimia, mikrobiologi dan radioaktif. Namun kualitas air yang baik ini tidak selamanya tersedia di alam sehingga diperlukan upaya perbaikan, baik itu secara sederhana maupun modern. Jika air yang digunakan belum memenuhi standar kualitas air Minum , akibatnya akan menimbulkan masalah lain yang dapat menimbulkan kerugian bagi penggunanya.

Dengan adanya program Badan Pengelola Air Minum akan menciptakan masyarakat hidup Minum dan sehat melalui penyediaan pelayanan Instalasi Pengolahan Air, masyarakat dan peserta Program berperan sebagai

pelaku utama dan penentu dalam seluruh proses persiapan, perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan.

Didalam Kehidupan Sehari-hari masyarakat, air merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan karena air diperlukan untuk bermacam-macam keperluan seperti air minum, penggunaan di bidang pertanian, industri, rumah tangga, dan aktivitas lingkungan. Air yang dapat diminum dapat diartikan sebagai air yang bebas dari bakteri berbahaya dan ketidak murnian kimiawi yang dimana air tersebut sudah mempunyai syarat-syarat kualitas diminum.

Adapun Kedudukan dari UPTD SPAM Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang merupakan unsur pelaksana sebagian tugas dan fungsi Cipta Karya dan tata ruang dibidang penyediaan air minum yang berkedudukan di Ibu kota Kabupaten yang melaksanakan urusan-urusan yang telah menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Selanjutnya tugas pokok dan fungsi UPTD SPAM Dinas Cipta Karya dan tata ruang mempunyai tugas pokok diantaranya yaitu :

1. Mengelola sarana dan prasarana sistem penyediaan air minum (SPAM) di Kabupaten Siak dalam rangka Pelayanan Pemenuhan Kebutuhan air minum yang baik kepada masyarakat, baik secara kuantitas, kualitas dan kontinuitas dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPTD SPAM menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan Program dan Rencana Kerja UPTD SPAM
 - b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis UPTD SPAM

- c. Penyiapan Bahan Pembinaan, Koordinasi dan Fasilitasi Pelaksanaan kegiatan UPTD SPAM
- d. Penyelenggaraan Program dan Kegiatan UPTD SPAM
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan pelaporan UPTD SPAM

Selanjutnya adapun program-program kerja UPTD SPAM yaitu :

1. Pengadaan bahan bakar minyak (solar) SPAM IKK Kabupaten Siak
2. Pengadaan bahan bakar kimia SPAM IKK Kabupaten Siak
3. Pemeliharaan sarana dan prasarana sistem penyediaan air minum
4. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan unit produksi untuk dapat memproduksi air minum secara penuh dengan tingkat kehilangan air dalam proses produksi serendah mungkin
5. Melakukan pemeliharaan dan rehabilitasi jaringan transmisi dan distribusi untuk kelancaran pengaliran air ke pelanggan serta menekan kehilangan air yang masih tinggi
6. Secara bertahap melalui koordinasi yang baik dengan pihak pemerintah daerah kabupaten siak untuk penyesuaian tarif pelayanan air minum secara bertahap untuk menjamin keberlanjutan pelayanan air minum UPTD SPAM.
7. Melakukan program pengembangan sumberdaya manusia
8. Melengkapi SDM UPTD SPAM sesuai dengan kebutuhan
9. Meningkatkan kapasitas manajemen dan karyawan UPTD SPAM

10. Percepatan energi listrik PLN di unit produksi untuk menggantikan energi yang saat ini dihasilkan dari genset yang menggunakan bahan bakar solar, untuk menekan biaya produksi dan distribusi

Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum Pada Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kabupaten Siak.

Adapun Pembagian Tugas Struktur Organisasi Kantor UPTD SPAM Kabupaten Siak yaitu terdiri dari :

1. Kepala UPTD SPAM
2. Kasubbag Tata Usaha
3. Petugas Operasional terdiri dari
 - a. Pelaksana
 - b. Petugas Pelaksana yang terdiri dari :
 - Urusan kepegawaian
 - Urusan hubungan langganan
 - Urusan akuntansi dan keuangan
 - Urusan perencanaan teknis
 - Urusan perawatan dan peralatan
 - Urusan produksi
 - Urusan distribusi

Aspek-aspek pelayanan Pelanggan diantaranya yaitu :

1. Kemudahan dan kenyamanan pembayaran rekening
2. Pelayanan gangguan
3. Pelayanan sambungan baru
4. Komunikasi dengan pelanggan

Adapun Data Pelanggan yang menggunakan Air Minum pada Tahun 2015 terdata sebanyak 1876 Pelanggan. dimana dari data tersebut tidak semua Pelanggan yang masih aktif menggunakan berikut penulis uraikan Data Pelanggan yang sudah tidak aktif lagi menggunakan selama 3 Tahun terakhir dapat di lihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 1. 1 Daftar Pelanggan yang Menggunakan Air Minum Selama 3 Tahun Terakhir

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan Tidak Aktif lagi	Keterangan
1	2015	1876 Pelanggan	20 Pelanggan	Terdata 20 pelanggan yang tidak aktif lagi menggunakan
2	2016	2014 Pelanggan	25 Pelanggan	Terdata 5 pelanggan yang tidak aktif lagi menggunakan
3	2017	2084 Pelanggan	35 Pelanggan	Terdata 10 pelanggan yang tidak aktif lagi menggunakan

Sumber : Pengolahan Data Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang UPTD Siak

Berdasarkan Data diatas maka terlihat perbandingan jumlah Pelanggan keseluruhan untuk 3 tahun terakhir yakni tahun 2015 dengan jumlah pelanggan 1876 Pelanggan, tahun 2016 dengan jumlah pelanggan sebanyak 2014 Pelanggan, dan tahun 2017 dengan jumlah pelanggan sebanyak 2084 Pelanggan, kemudian untuk pelanggan yang tidak aktif lagi menggunakan terdata tiap tahunnya juga bertambah dimana pada tahun 2015 yang tidak aktif lagi menggunakan berjumlah 20 Pelanggan, pada tahun 2016 Pelanggan yang tidak aktif naik atau bertambah 5 pelanggan artinya pelanggan pada 2016 berjumlah 25 pelanggan tidak aktif lagi, sementara pada tahun 2017 pelanggan yang tidak aktif lagi menggunakan semakin

meningkat, dimana penambahan angka mencapai 10 Pelanggan artinya pelanggan pada tahun 2017 tercatat sebanyak 35 orang yang tidak aktif lagi menggunakan dengan berbagai macam alasan baik pribadi maupun instansi yang menaungi.

Adapun rincian data ataupun nama-nama pelanggan yang tidak aktif lagi menggunakan Penyediaan Air Minum berikut penulis uraikan dalam bentuk tabel yang di urutkan berdasarkan tahunnya.

Tabel 1.2 Data Pelanggan yang menggunakan Air Minum (Terputus) Tahun 2015

No	Nama
1	Yacup Siregar
2	Ruswindra
3	Naslim
4	Maju Sihombing
5	Nazwir
6	Ely Horas
7	Dirman Panjaitan
8	Natanael Sihombing
9	Doni Candra
10	Arlizen
11	Sampe Toni Halomoan Dolok. S
12	Gibson Monthe
13	Jasabar Tagatorap
14	Zulkifli
15	Kantor Koramil
16	Rudi Hartono
17	Adjis DT. Indomaraja
18	Yayasan Mutiara
19	Lisma Deti
20	Rustam

Sumber :Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang UPTD Sistem Penyediaan Air Minum

Dari data diatas maka bisa disimpulkan bahwasanya yang menggunakan air Minum berkisar antara 1.876 pelanggan sedang kan yang tidak menggunakan lagi terdata sebanyak 20 pelanggan pada tahun 2015.

Selanjutnya dari data lapangan yang penulis peroleh untuk data pelanggan pada tahun 2016 berkisar atau berjumlah sebanyak 2014 Pelanggan. maka rentang jumlah pelanggan dari 2015 ke 2016 bertambah. dimana dari 2014 Pelanggan maka tidak juga semua pelanggan yang masih aktif berikut Data Pelanggan yang sudah tidak aktif lagi menggunakan air Minum yang penulis uraikan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 1.3 Data Pelanggan yang menggunakan Air Minum (Terputus) Tahun 2016

No	Nama
1	Yacup Siregar
2	Ruswindra
3	Naslim
4	Maju Sihombing
5	Nazwir
6	Ely Horas
7	Dirman Panjaitan
8	Natanael Sihombing
9	Doni Candra
10	Arlizen
11	Sampe Toni Halomoan Dolok. S
12	Gibson Monthe
13	Jasabar Tagatorap
14	Zulkifli
15	Kantor Koramil
16	Rudi Hartono
17	Adjis DT. Indomaraja
18	Yayasan Mutiara
19	Lisma Deti
20	Rustam
21	Sukri Minol
22	Kantor Polsek Minas
23	Rosni
24	Keten
25	Arkis

Sumber : Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang UPTD Sistem Penyediaan Air Minum

Dari tabel diatas maka dapat ter lihat bahwasanya jumlah data pelanggan yang tidak menggunakan lagi berjumlah 25 Pelanggan, artinya pelanggan yang masih menggunakan berjumlah 1989 Pelanggan, dari 20 Pelanggan ditahun 2015 maka pada 2016 bertambah 5 pelanggan lagi yang putus menggunakan air Minum.

Selanjutnya penulis memaparkan data jumlah pelanggan yang menggunakan Air Minum ada tahun 2017 yang mana data keseluruhan pelanggan berjumlah 2084. namun tidak semua pelanggan yang menggunakan Air Minum dengan berbagai macam keterangan dan alasan baik dari pelanggan maupun dari pihak penyedia air Minum . berikut penulis uraikan data Pelanggan yang tidak menggunakan air Minum lagi yang penulis paparkan dalam bentuk tabel kembali :

Tabel 1.4 Data Pelanggan yang menggunakan Air Minum (Terputus) Tahun 2017

No	Nama
1	2
1	Yacup Siregar
2	Ruswindra
3	Naslim
4	Maju Sihombing
5	Nazwir
6	Ely Horas
7	Dirman Panjaitan
8	Natanael Sihombing
9	Doni Candra
10	Arlizen
11	Sampe Toni Halomoan Dolok. S
12	Gibson Monthe
13	Jasabar Tagatorap
14	Zulkifli
15	Kantor Koramil
16	Rudi Hartono
17	Adjis DT. Indomaraja

1	2
18	Yayasan Mutiara
19	Lisma Deti
20	Rustam
21	Sukri Minol
22	Kantor Polsek Minas
23	Rosni
24	Keten
25	Arkis
26	Jon Eris Sinaga
27	Silvia Angraini
28	UPTD Tarcip Kec. Minas
29	Panringotan Siregar
30	Masri
31	Delfi
32	Janter Hutabarat
33	Amser M Tambunan
34	Erna Wita
35	Aniswar

Sumber :Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang UPTD Sistem Penyediaan Air Minum

Dari Tabel diatas maka diperoleh data pelanggan yang sudah tidak menggunakan air Minum lagi berjumlah 35 pelanggan, yang mana 2015 berjumlah 20 orang, pada tahun 2016 bertambah 5 orang dan pada tahun 2017 bertambah 10 orang pelanggan, artinya pelanggan yang masih menggunakan yaitu berjumlah 2049 pelanggan. Jadi, dari ke tiga uraian data diatas dari 3 tahun terakhir 2015, 2016, dan 2017 maka persentase atau jumlah pelanggan yang tidak aktif semakin bertambah pada tiap tahunnya.

Berdasarkan data yang ada Pada tabel-tabel diatas dari tahun 2015, tahun 2016 dan pada tahun 2017, maka persentasenya untuk kenaikan tingkat pemutusan semakin meningkat, yang mana peneliti menemukan fenomena-fenomena dilapangan diantaranya :

1. Seringnya mati aliran pengelola air Minum

2. Kurang bersihnya air Minum yang tersedia sehingga menimbulkan bau dan air yang berubah warna (kekuningan) yang dapat menyebabkan penyakit gatal-gatal bagi masyarakat.
3. Kurangnya toleransi dari petugas terhadap masyarakat yang tidak konfirmasi dalam penangguhan pembayaran.

Dari masalah-masalah ataupun fenomena yang penulis temukan dilapangan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul: “Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan Pelanggan Pada Dinas Cipta Karya Dan Unit Pelayanan Terpadu Daerah Kabupaten Siak”.

B. Rumusan Masalah

Seperti yang telah dijelaskan dari fenomena dan gejala diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :“Bagaimanakah Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD Spam Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak ?”

C. Tujuan Penelitian & Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a) Untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD Spam Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak .
- b) Untuk mengetahui dan menganalisa Faktor-faktor apasaja yang mempengaruhi dan kendala yang ditemukan dilapangan dalam Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD Spam Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak .

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik.
- b. Untuk pemerintah Kecamatan Minas Kabupaten Siak agar dapat memperbaiki kinerja yang sesuai dengan standar pelayanan.
- c. Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas masalah ini lebih lanjut tentang permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi kepustakaan

Sebagai kerangka fikir untuk memecahkan masalah utama dalam penelitian ini, peneliti memaparkan dan menjelaskan konsep-konsep yang ada kaitannya untuk mendukung penyelesaian permasalahan diatas.

1. Administrasi

Administrasi merupakan istilah yang banyak digunakan orang, baik dalam percakapan sehari-hari, maupun dalam hubungannya dengan berbagai disiplin ilmu pengetahuan, maka para administrasi memberikan istilah administrasi berbeda-beda tergantung pada konteks disiplin ilmu yang digeluti.

Jika ditinjau dari asal usulnya, terdapat dua macam yakni bahasa belanda dan inggris, dalam bahasa belanda administratie pada umumnya berarti tata usaha yaitu urusan pencatatan mengisi formulir, membaca informasi, menerima atau mengisi informasi, menyimpan catatan atau singkatnya administrasi itu merupakan aktivitas ketata usahaan saja.

Menurut Leonard D White dalam A. W Widjaja administrasi adalah suatu proses yang biasanya terdapat pada semua usaha kelompok baik usaha pemerintah atau swasta, sipil atau militer baik secara besar-besaran ataupun secara kecil-kecilan , (Ahmad, 2011:2).

Menurut Ahmad, 2011:3 administrasi adalah usaha kerjasama manusia yang muncul bersama dengan timbulnya peradaban manusia melalui kemampuannya untuk menggunakan pikirannya sehingga melahirkan cipta, karsa dan rasa.

Pengembangan cipta, karsa dan rasa (rasionalitas) memungkinkan manusia dapat bekerjasama yang merupakan unsur-unsur utama dalam administrasi.

Menurut Herbert administrasi dalam arti luas dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dalam (Syafri, 2012 : 8).

Menurut Adams administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain didalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan (Syafri, 2012 : 8-9).

Menurut Leonard administrasi adalah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer skala besar atau kecil (Syafri, 2012 : 9).

Administrasi bukan hal baru, karena administrasi sendiri sudah ada seumur dengan peradaban manusia, sebagai contoh tidak mungkin akan berdiri piramida di Mesir, dan tidak akan mampu berdiri ke Khalifahan Usmany sehingga menguasai sehingga menguasai sepertiga Eropa, dan banyak contoh hal-hal yang lain tanpa peran Administrasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa administrasi itu telah ada seiring dengan peradaban manusia itu sendiri.

Kemudian administrasi Negara Negara secara singkat menurut Siagian, (2003; 7). dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan seluruh aparatur pemerintah dari suatu Negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Selain itu administrasi negara mempunyai tiga arti penting, yaitu :

- a. Sebagai salah satu fungsi pemerintah.

- b. Sebagai aparatur (*machinery*) dan aparat (*apparatus*) dari pemerintah.
- c. Sebagai proses penyelenggaraan tugas pekerjaan pemerintah yang memerlukan kerjasama tertentu.

Seiring dengan pendapat diatas Bintoro Tjokroadmidjojo mengemukakan administrasi Negara sebagai manajemen dan organisasi dari manusia-manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah (Ridwan, 2010; 26).

Pada Administrasi Negara bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan dalam pencapaian tujuan yang dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2. Organisasi

Selanjutnya, kiranya perlu kita ketahui pengertian dari organisasi serta batasannya, organisasi merupakan perkumpulan dari dua orang atau lebih yang bersatu untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Senada dengan itu, organisasi dapat juga diartikan sebagai suatu system yang terdiri dari pola aktivitas kerjasama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan.

Menurut Robbins dan Judge, organisasi adalah unis sosial yang secara sadar di koordinasikan, terdiri dari 2 orang atau lebih yang berfungsi secara relatif berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan (Wibowo, 2013:1).

Siagian mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terikat dalam rangka suatu pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat

seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan sekelompok orang yang disebut bawahan (Zulkifli, 1986; 41).

Sedangkan menurut Sufian (2005:13) yaitu bahwa organisasi merupakan wadah atau wahana, kegiatan orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan.

Memperhatikan penjelasan diatas, telah jelas bahwa setiap organisasi itu dibentuk haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas yang telah ditetapkan sebelumnya. Jadi organisasi itu merupakan wadah bagi masyarakat (pemerintah) untuk berkumpul dan melaksanakan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi, organisasi sebagai wadah kegiatan manusia adalah alat untuk pencapaian tujuan yang bermacam-macam. Karena beranekaragam macamnya tujuan itu, maka beraneka macam pula bentuk dan susunan organisasi tersebut.

Organisasi bukan hanya semata untuk kumpulan orang dan semata-mata untuk pembagian kerja, melainkan karena pembagian kerja hanyalah salah satu asas organisasi.

3. Manajemen

Menurut Stoner manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan (Zulkifli dan Yogia, 2014:17).

Menurut R Terry manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planing, organizing, actuiting, dan controlling dimana pada

masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula (Zulkifli dan Yogya, 2014:18).

Menurut The liang gie manajemen suatu konsep tatapimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai (Zulkifli dan Yogya, 2014:18).

Menurut Munandar (2014:1) Manajemen berarti proses mengoordinasi kegiatan atau aktivitas kerja sehingga dapat diselesaikan secara efisien serta efektif dengan melalui orang lain. Selain efisien dan efektif, mengoordinasikan pekerjaan orang lain merupakan hal yang membedakan posisi manajerial dan non-manajerial. Namun demikian, ada aturan yang mendasarinya, sehingga seorang manajer tidak bisa semaunya melakukan apa yang diinginkannya setiap saat atau setiap tempat.

Sementara itu Terry mendefinisikan konsep manajemen sebagai konsep yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planning, organizing, actuating, controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan atau keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditentukan semula (Sarwoto, 1983; 46).

Manajemen di definisikan menurut Marry, ia mengemukakan bahwa manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain (Sabardi, 2001; 3).

Manajemen merupakan ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat dengan MSDM yang merupakan terjemahan dari *man power management*. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini ada yang menyebutnya manajemen kepegawaian atau manajemen personalia (*personnel management*).

Menurut The Liang Gie manajemen administrasi adalah segenap aktivitas yang bersangkutan dengan masalah penggunaan tenaga kerja manusia dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Manulang, 2006:8).

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam suatu organisasi, disamping itu seperti aktivitas dan modal. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik mungkin untuk meningkatkan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam organisasi yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Sumberdaya manusia kini makin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi. Makin banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing.

Maka menurut Kusdyah, (2007:1) Mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dan mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu Sumberdaya manusia merupakan salah satu unsur yang paling vital bagi organisasi.

Masih manajemen menurut Handoko (1996:6) manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumberdaya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Hasibuan, (2000:10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Indah Puji (2014:13) MSDM adalah sebuah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja.

Sumber daya organisasi terdiri dari 2 kelompok, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, diantaranya meliputi semua orang yang berstatus sebagai anggota didalam organisasi. Dimana, semuanya memiliki peran dan fungsi. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang seperti potensi fisik dan non fisik.

Adapun Sumberdaya non manusia terdiri atas :

1. Sumber daya alam,
2. Modal,
3. Mechine,
4. Teknologi,
5. Material dan lain-lain.

Kedua kategori tersebut sangat penting, tetapi sumber daya manusia juga merupakan faktor yang dominan, sehingga Manajemen Sumber Daya Manusia

juga adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian, fokus yang dipelajari Manajemen Sumber Daya Manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja.

Pada prinsipnya, sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang menentukan organisasi. Organisasi yang memiliki tujuan yang bagus dilengkapi fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan sulit mencapai tujuannya. Sumber daya manusia perlu dipahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada di dalam suatu organisasi, dan merupakan modal dasar organisasi untuk melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan.

5. Kebijakan

Kebijakan (*policy*) hendaknya dibedakan dengan kebijaksanaan, karena kebijaksanaan merupakan pelaksanaan atas aturan yang sudah diterapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh pejabat yang berwenang. Sedangkan publik adalah masyarakat umum yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator dan penguasa dalam pengaturan hukum.

Sedangkan kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu (Suharto, 2005; 7).

Menurut Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu (Indiho, 2009; 17).

Kemudian kebijakan publik menurut James Anderson (Agustino, 2008;7) adalah serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud/tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan.

6. Konsep Pelayanan

Menurut Tjosvold pelayanan publik adalah proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi dalam Wasistiono (2014:59).

Menurut Basuki, (2002 : 46) Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta.

Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thota adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (dalam sedarmayanti,2004:84).

Pengertian pelayanan Menurut budiono (1999;5) adalah pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong

bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit dan terbuka untuk semua orang bukan nya untuk segelintir orang.

Pada prinsipnya pelayanan umum merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Imanto (2001:58) mengatakan bahwa siklus pelayanan adalah sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan service delivery system atau system pemberian pelayanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan.

Keluhan warga pengguna layanan sering kali muncul bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara (Dwiyanto, ddk.,2002).

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan umum sebagai: “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Hakikat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kebaikan Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Asas pelayanan publik adalah untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut :

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan Penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban di masing-masing pihak.

1. Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok, adapun 4 kelompok tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kelompok pelayanan administrative yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan/pengusahaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air minum dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 1. Persyaratan teknik dan administrative pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sangketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurat
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan

- Proses dan Produk pelayanan dan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan saran teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
 - i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, minum, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan/ penerima pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan

- Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
 - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

7. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

(Dwiyanto, 2005;141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan Ndraha (2003;65) mengatakan bahwa pelayanan adalah pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produk dan outcome yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula. Dalam penyelenggaraan pelayanan, kedudukan dan peran pemerintah sangat penting dan menentukan. Oleh karena itu pemerintah harus mampu secara optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan masyarakat.

Menurut Lukman dan Sutopo (2003;41) penyusunan sebuah standar pelayanan minimal atau SPM di daerah mengandung prinsip-prinsip antara lain:

- a. Diterapkan pada kewenangan wajib daerah dan kewenangan lainnya.
- b. Ditetapkan pemerintah dan diberlakukannya untuk seluruh daerah kabupaten/kota.
- c. Menjalin hak individu dan akses masyarakat mendapat pelayanan dasar pemerintah daerah.
- d. Bersifat dinamis sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional perkembangan kapasitas daerah.
- e. Berbeda dengan standar teknis yang merupakan faktor pendukung alat mendukung pencapaian SPM.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Winarsih, 2008;24) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

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

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik diartikan pemberi pelayanan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik.

Selanjutnya Pasuraman (Tjiptono, 2006;70) mengemukakan 5 dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan masyarakat yang berasal dari masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara baik dan tepat.
2. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat.
3. *Assurance* yaitu pengetahuan dan rasa hormat serta kemampuan untuk menimbulkan rasa saling percaya antara penyedia jasa dan pelanggan.
4. *Emphaty* yaitu sikap *caring* (peduli) berupa perhatian khusus terhadap pelanggan oleh penyedia jasa.
5. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu penampilan dan fasilitas fisik dan materi komunikasi.

8. Konsep Evaluasi

Menurut Nurcholis (2004;169) evaluasi merupakan suatu proses yang mendasar dari pada disiplin ketat dan tahapan waktu. Maka untuk dapat mengetahui hasil dari kegiatan atau program yang telah direncanakan. Dengan evaluasi dapat diketahui hambatan atau kendala-kendala yang terjadi dari suatu kegiatan.

Sedangkan menurut Ndraha (2003;201) evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya.

Evaluasi merupakan penilaian secara menyeluruh dari input, proses, output dan outcome (hasil), melalui evaluasi dapat diketahui apakah kegiatan tersebut berhasil atau tidak (Nurcholis, 2005;67).

9. Evaluasi Kebijakan

Menurut Nurcholis (2005;274) evaluasi kebijakan publik adalah penilaian secara menyeluruh input, proses, output dan outcome dari kebijakan pemerintah daerah.

Menurut Indiahono (2009;145) evaluasi kebijakan publik adalah menilai keberhasilan/kegagalan kebijakan berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan. Indikator-indikator untuk mengevaluasi kebijakan biasanya menunjuk pada dua aspek : aspek proses dan hasil.

Evaluasi adalah keberhasilan pelayanan yang dikembangkan oleh Dunn (2003:610) dengan beberapa kriteria :

- a. Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai
- b. Kecukupan yaitu seberapa jauh hasil yang tercapai dapat memecahkan masalah
- c. Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berada
- d. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai-nilai kelompok tertentu.
- e. Ketepatan yaitu apakah hasil yang dicapai memiliki manfaat.

B. Kerangka Pikir

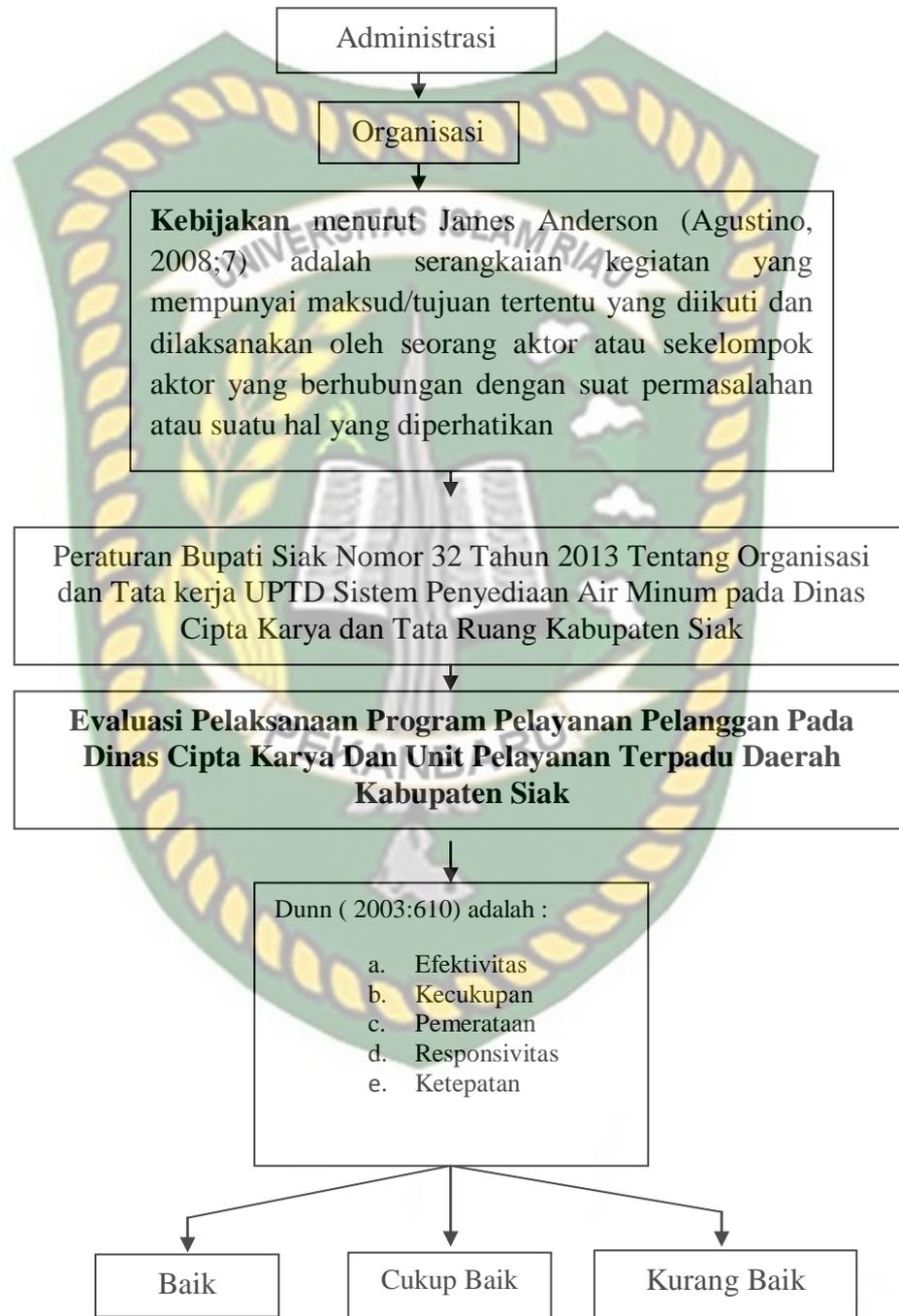
Kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan umum oleh pemerintahan kecamatan secara langsung mencerminkan kualitas pelayanan yang di berikan.Oleh karena itu pemerintahan kecamatan harus mampu menata kelembagaannya sehingga out put yang di hasilkan dapat dengan tertib di laksanakan.

Dalam pelaksanaan pelayanan tentu saja tidak berjalan tanpa adanya komponen-komponen suatu dasar dalam keberhasilan pelayanan tersebut.Oleh karena itu dengan adanya standar pelayanan yang telah di tetapkan, maka pelayanan yang di berikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hal demikianlah yang menjadi dasar kerangka pikir dalam usulan penelitian ini. Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah ini:



Gambar II.1 Kerangka Pikir Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.



Sumber :Modifikasi Penulis 2018

C. Konsep Operasional

Konsep adalah abstrak mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya. Sebagaimana uraian pada kerangka pemikiran diatas, penulis mencoba mengkombinasikan konsep dan menurut ketentuan yang berlaku dan yang berkaitan dengan penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

1. Evaluasi dalam penelitian ini adalah proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyata dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai. Sementara itu keberadaan evaluasi adalah sesuatu yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dapat dicapai ketika suatu kebijakan itu dilaksanakan.
2. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak.
3. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada

masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

5. Evaluasi adalah Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.
6. Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai dimana Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak sesuai dengan keinginan yang menjadi visi misi atau tujuannya.
7. Kecukupan yaitu seberapa jauh hasil yang tercapai dapat memecahkan masalah dengan adanya program air minum apakah mencukupi atau sebaliknya.
8. Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berada, dimana distribusinya sudah sesuai dengan kebutuhan dan sudah merata atau tidak.
9. Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai-nilai kelompok tertentu, yang berdampak positif atau negatif kepada masyarakat.
10. Ketepatan yaitu apakah hasil yang dicapai memiliki manfaat dan tepat sesuai sasaran.

11. Masyarakat adalah masyarakat yang berada didalam wilayah Kecamatan Minas Kabupaten Siak.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 Operasionalisasi Variabel Tentang Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberi an angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik (William N Dunn 2003 : 608)	Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM	1. Efektivitas	a. Kualitas air tidak berubah warna b. Tidak berbau	Nominal Nominal
		2. Efesiensi	a. Biaya penggunaan air minum b. Banyak penggunaan air minum sesuai kebutuhan masyarakat	Nominal Nominal
		3. Kecukupan	a. Kecukupan penggunaan air minum b. Banyaknya air yang dibutuhkan	Nominal Nominal
		4. Pemerataan	a. Penggunaan air oleh seluruh masyarakat b. Pemerataan sanksi keterlambatan	Nominal Nominal

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
		5.Responsivitas	a. Tanggapan masyarakat b. Kepastian penggunaan layanan air minum	Nominal Nominal
		6. Ketepatan	a. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan b. Pemberian air minum tepat sasaran	Nominal Nominal

Sumber : Modifikasi Penulis, 2019.

E. Teknik Pengukuran

Untuk menentukan pengukuran pada masing-masing indikator dari variabel penelitian ini, maka penulis akan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan penelitian yang bersifat deskriptif. Oleh karena itu, akan dijelaskan teknik pengukuran untuk variabel Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak dan pengukuran terhadap indikator penelitian ini yakni :

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

Selanjutnya untuk menentukan pengukuran pada masing-masing indikator variabel Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan Pelanggan Pada Dinas Cipta Karya Dan Unit Pelayanan Terpadu Daerah Kabupaten Siak sebagai berikut :

1. Efektivitas.

Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efektivitas Pelayanan UPTD SPAM di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efektivitas Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

2. Efisiensi.

Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efisiensi Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efisiensi Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Efisiensi Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

3. Kecukupan.

Kecukupan yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Kecukupan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Kecukupan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Kecukupan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

4. Pemerataan.

Pemerataan yaitu apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pemerataan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pemerataan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pemerataan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

5. Responsivitas.

Responsivitas yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

6. Ketepatan.

Ketepatan yaitu apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat.

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Ketepatan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Ketepatan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Ketepatan Pelayanan UPTD SPAM minum di Kecamatan Minas Kabupaten Siak berada pada total skor 0-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian bertipe deskriptif dengan metode kuantitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan social akan akan dinilai hasilnya.

Sedangkan menurut Ndraha (1985:105) berpendapat bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan tentang seluas-luasnya obyek riset pada satu masa atau saat tertentu.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor UPTD SPAM Kabupaten Siak untuk meneliti Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak. Dalam hal ini yang menjadi pertimbangan peneliti untuk menetapkan pemilihan lokasi di UPTD SPAM Kabupaten Siak karena adanya relevansi masalah yang akan diteliti.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Komaruddin (dalam Mardalis, 2010 ; 53) , Populasi merupakan semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan

dengan masalah penelitian. Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah Camat, pegawai camat yang terlibat, UPTD SPAM Kabupaten Siak, dan Masyarakat/ Pelanggan.

2. Sampel

Sampel yaitu sebagai anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu (Usman dan Akbar, 2011 ; 43). Sampel dalam penelitian ini adalah :

Tabel III.1 Jumlah Populasi Dan Sampel Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

NO	POPULASI	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala UPTD SPAM Kab. Siak	1	1	100%
2	Kasubbag Tata Usaha	1	1	100%
3	Petugas Operasional	4	4	100%
4.	Camat Minas	1	1	100%
5.	Masyarakat /Pelanggan	17	17	100%
Jumlah		24	24	100%

Sumber :Olahan Penulis, 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Proses penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik *sensus*.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari para responden, berupa data yang belum diolah. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini mencakup standar pelayanan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan

pelaksanaan serta tugas-tugas pegawai kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan.

2. Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber kedua berupa data yang sudah diolah. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian, antara lain mengenai keadaan geografis daerah penelitian, keadaan demografis termasuk kondisi social dan ekonomi masyarakat serta data mengenai sarana dan prasarana dan lain sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain:

1. Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data.
2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab antar peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain.
3. Kuisisioner yaitu daftar pertanyaan yang disusun penulis sesuai dengan indikator penelitian yang bertujuan kepada seluruh responden.
4. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melampirkan foto-foto yang berkenaan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan bukti tentang bagaimana fakta pelaksanaan pelayanan tersebut dilapangan.

G. Teknik Analisis Data

Penganalisaan data dalam penelitian ini adalah dengan cara deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan alasan atau gambaran yang terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan dengan tabel dan uraian dan dilakukan dengan kuantitatif dan seterusnya akan diambil kesimpulan.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 Jadwal Waktu Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	JenisKegiatan	Tahun 2018 / Bulan / Hari sd 2019															
		Agust-Sept 2018				Okt-Des				Januari 2019-Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Penyusunan																
2	Seminar UP																
3	Perbaikan UP																
4	Revisi kuesiner																
5	Rekomendasi survey																
6	Survey lapangan																
7	Analisis data																
8	Penyusunan laporan hasil penelitian																
9	Konsultasi revisi skripsi																
10	Ujian komprehensif skripsi																
11	Revisi skripsi																
12	Penggandaan skripsi																

Sumber Modifikasi penulis, 2019

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Geografis

Kabupaten Siak terletak pada posisi 1016'30"LU sd 0020'49"LU dan 1000 54'21"BT sd 102014'59"BT. Kabupaten Siak mempunyai luas 8.556,09 Km2 dengan batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara dengan Kabupaten Bengkalis
- 2) Sebelah Selatan dengan Kabupaten Kampar, Pelalawan dan Kota Pekanbaru.
- 3) Sebelah Timur dengan Kabupaten Bengkalis dan Pelalawan.
- 4) Sebelah Barat dengan Kabupaten Bengkalis, Rokan Hulu, Kampar dan Kota Pekanbaru. Kabupaten Siak sebagian besar terdiri dari dataran rendah di bagian timur dan sebagian dataran tinggi di sebelah barat. Pada umumnya struktur tanah terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan, dan alluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah. Daerah ini beriklim tropis dengan suhu udara berkisar antara 250 – 320 Celsius. Selain dikenal dengan Sungai Siak yang membelah wilayah Kabupaten Siak, daerah ini juga terdapat banyak tasik atau danau yang tersebar di beberapa wilayah kecamatan. Tasik atau danau ini yang apabila dikembangkan dengan serius akan menjadi suatu objek wisata yang menarik. Akhir tahun 2008 wilayah Kabupaten Siak telah dimekarkan dari 13 Kecamatan menjadi 14 Kecamatan, dengan rician sebagai berikut :

1. Kecamatan Siak
2. Kecamatan Mempura
3. Kecamatan Dayun
4. Kecamatan Bunga Raya
5. Kecamatan Sungai Mandau
6. Kecamatan Sungai Apit
7. Kecamatan Sabak Auh
8. Kecamatan Minas
9. Kecamatan Kandis
10. Kecamatan Tualang
11. Kecamatan Koto Gasib
12. Kecamatan Kerinci Kanan
13. Kecamatan Lubuk Dalam
14. Kecamatan Pusako

Tabel IV. 1 Persentase Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak, 2017

No	Kecamatan	Luas	Persentase
1.	Minas	346,35	4,05
2.	Kandis	1.493,65	17,46
3.	Siak	894,17	10,45
4.	Sungai Apit	1.346,33	15,74
5.	Sungai Mandau	1.705,00	19,93
6.	Kerinci Kanan	128,66	1,50
7.	Lubuk Dalam	155,09	1,81
8.	Tualang	343,60	4,02
9.	Koto Gasib	704,70	8,24
10.	Dayun	232,24	27,1
11.	Bunga Raya	151,00	1,76
12.	Mempura	437,45	5,11
13.	Sabak Auh	73,38	0,86
14.	Pusako	544,47	6,36
	Siak	8.556,09	100

Sumber : Bagian Administrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Siak, 2017

Dari tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa Kecamatan Minas yang merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Siak, dengan luas wilayah seluas 346,35 dengan persentase yaitu sebesar 4,05. Selanjutnya jarak lurus Ibu Kota Kabupaten bisa dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel IV. 2 Jarak Lurus Ibukota Kabupaten dengan Kecamatan, 2017

No	Ibukota Kabupaten	Ibukota Kecamatan	Jarak (KM)
1	Minas	(Minas Jaya)	66
2	Kandis	(Telaga Sam-sam)	87
3	Siak Sri Indrapura	(Kampung Dalam)	4
4	Sungai Apit	(Sungai Apit)	37
5	Sungai Mandau	(Muara Kelantan)	38
6	Kerinci Kanan	(Kerinci Kanan)	38
7	Lubuk Dalam	(Lubuk Dalam)	32
8	Tualang	(Perawang)	49
9	Koto Gasib	(Pangkalan Pisang)	25
10	Dayun	(Dayun)	17
11	Bunga Raya	(Bunga Raya)	18
12	Mempura	(Sungai Mempura)	4
13	Sabak Auh	(Bandar Sungai)	34
14	Pusako	(Dusun Pusaka)	25

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak, 2017

Dari tabel diatas maka dapat terlihat jarak lurus Ibu Kota Kabupaten dengan Kecamatan, dimana Jarak antara Kecamatan Minas ke Kabupaten Siak berjarak 66 KM.

B. Pemerintahan

Pembentukan Pemerintahan Kabupaten Siak dikukuhkan dengan Undang-Undang No.53 tahun 1999, oleh Menteri Dalam Negeri (ad-interim)

Feisal Tanjung pada tanggal 12 Oktober 1999. Kabupaten Siak secara administrasi dikepalai oleh seorang Bupati/Kepala Daerah didampingi oleh seorang Wakil Bupati. Dalam melaksanakan tugasnya kepala pemerintahan dibantu oleh 3 (tiga) organisasi yaitu : Sekretaris Daerah (Sekda), Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) dan Badan Pengawas.

C. Wilayah Administratif

Tabel IV. 3 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak, 2016

No	Kecamatan	Desa	Kelurahan
1	2	3	4
1.	Minas	4	1
2.	Kandis	8	3
3.	Siak	6	2
4.	Sungai Apit	14	1
5.	Sungai Mandau	9	-
6.	Kerinci Kanan	12	-
7.	Lubuk Dalam	7	-
8.	Tualang	8	1
9.	Koto Gasib	11	-
10.	Dayun	11	-
11.	Bunga Raya	10	-
12.	Mempura	7	1
13.	Sabak Auh	8	-
14	Pusako	7	-

Sumber : BPS Kabupaten Siak, 2017

Dari tabel diatas maka dapat diketahui Jumlah Kelurahan/Desa sebanyak 14 Desa/Kelurahan.

D. Kependudukan

Pertumbuhan penduduk dapat terjadi akibat 4 (empat) komponen yaitu, tingkat kelahiran (fertilitas), tingkat kematian (mortalitas), migrasi masuk dan migrasi keluar. Dengan kata lain pertumbuhan penduduk adalah merupakan keseimbangan yang dinamis antara lahir, mati, datang dan pergi. Sedangkan tenaga kerja adalah jumlah seluruh penduduk dalam satu Negara yang dapat memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap mereka dan jika mereka mau berpartisipasi. Masalah penduduk di Kabupaten Siak sama halnya seperti daerah lain di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai. Program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kematian bagi bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan yang harus ditingkatkan. Penduduk Kabupaten Siak berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2014 berjumlah 471.330 jiwa

E. Ketenagakerjaan

Masalah ketenagakerjaan tidak bisa terlepas dari masalah penduduk. Tidak seimbangnya penawaran tenaga kerja dengan lapangan kerja menyebabkan pengangguran. Pencari pada lapangan usaha ini sebesar 1.280 pekerja kerja pada tahun 2014 sebesar 2.594 orang yang mendaftarkan diri pada Kantor Dinas Tenaga Kerja.

Tabel IV. 4 Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas Menurut Jenis Kegiatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Siak, 2017

No	Kegiatan Utama	Lk	Pr	Jumlah
1	Angkatan Kerja	127.564	50.762	178.326
2	Bekerja	117.586	42.870	160.456
3	Pengangguran Terbuka	9.978	7.892	17.870
4	Bukan Angkatan Kerja	24.912	91.188	116.100
5	Sekolah	17.701	16.174	33.875
6	Mengurus Rumah Tangga	2.344	74.507	76.851
7	Lainnya	4.867	507	141.950
8	Jumlah	152.476	141.950	294.426
9	Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja	7,82	15,55	10,02
10	Tingkat Pengangguran	83,66	35,76	60,57

Sumber/Source: Survei Angkatan Kerja Nasional Agustus/ August National Labor Force Survey

Dari tabel diatas maka terlihat beberapa gambaran penduduk berdasarkan umur dan jenis kegiatan atau pekerjaan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel IV. 5 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Siak, 2017

No	Kecamatan	LK	PR	Jumlah	Rasio
1.	Minas	15,991	15,245	31,236	105
2.	Sungai Mandau	4,295	8,859	106	4,564
3.	Kandis	36,184	34,281	70,465	106
4.	Siak	13,566	13,085	26,651	104
5.	Kerinci Kanan	14,111	13,171	27,282	107
6.	Tualang	64,536	60,358	124,894	107

No	Kecamatan	LK	PR	Jumlah	Rasio
7.	Dayun	16,452	15,191	31,643	108
8.	Lubuk Dalam	10,359	10,081	20,440	103
9.	Koto Gasib	11,230	10,829	22,059	104
10.	Mempura	8,684	8,313	16,997	104
11.	Sungai Apit	14,888	14,637	29,525	102
12.	Bunga Raya	12,997	12,403	25,400	105
13.	Sabak auh	5,904	5,794	11,698	102
14.	Pusako	3,087	2,816	5,903	110
	SIAK	232,553	220,499	453,052	105

Sumber: Proyeksi Penduduk 2017

F. Keuangan Daerah

Dalam perencanaan anggaran dan belanja daerah pemerintah menganut prinsip anggaran berimbang dan dinamis. Realisasi penerimaan keuangan Kabupaten Siak tahun anggaran 2016 berjumlah 1.638.282.230.688 Rupiah.

Salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur kemakmuran adalah Pendapatan Regional. Pendapatan regional menunjukkan tingkat produk yang dihasilkan oleh seluruh faktor produksi, besarnya laju pertumbuhan ekonomi, dan struktur perekonomian pada suatu periode di daerah tertentu. Dari hasil penghitungan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Siak yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Siak dapat disajikan variabel – variabel terkait dengan pendapatan regional secara series dari tahun ke tahun, dan dalam bab ini disajikan series data lima tahunan dari tahun 2012 – 2016 Geografis Kecamatan Minas

Letak

Kecamatan Minas terletak antara :

100054' - 101034' BT 0040' - 1013' LU

Batas

Kecamatan Minas berbatasan dengan :

□ Utara : Kecamatan Sungai Mandau, Kecamatan Kandis □ Selatan : Kota Pekanbaru □ Barat : Kecamatan Kandis, Kabupaten Kampar □ Timur : Kecamatan Tualang, Kecamatan Sungai Mandau

Geologi

Wilayah kecamatan Minas seperti pada umumnya wilayah Kabupaten Siak terdiri dari dataran rendah dan berbukit-bukit dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan dan aluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah. Dengan topografi yang berbukit dan berlembah ternyata dibawah tanah wilayah Kecamatan Minas memiliki cadangan minyak mentah yang cukup besar dan hingga saat ini masih memproduksi.

G. Kecamatan Minas

Terbentuknya Kecamatan Minas sebagai institusi eksekutif yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah otonomi Kabupaten Siak, merupakan aspirasi masyarakat yang bermanfaat untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelaksanaan kepengurusan administrasi serta lebih memperdekat antara pemerintah dengan rakyat yang diperintahnya. Kecamatan

Minas yang posisi pusat pemerintahannya ada di Desa Minas Jaya yang kurang lebih jarak lurusnya 66 km dari pusat pemerintah Kabupaten Siak yang dapat ditempuh melalui darat.

Kecamatan Minas dimekarkan menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Minas dan Kecamatan Sungai Mandau yang dilaksanakan pada tahun 2001 berdasarkan pada Perda No. 13 Tahun 2001 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak dan pada tahun 2002 dimekarkan kembali menjadi Kecamatan Minas dan Kecamatan Kandis. Tujuan pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat juga pemerintah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta mempermudah jangkauan pembangunan dari pemerintahan kecamatan. Dengan demikian potensi yang ada di kecamatan ini secara tidak langsung lebih terangkat dengan jangkauan pemerintah yang lebih dekat, jangkauan pembangunan yang lebih baik dibandingkan dengan pemerintah yang lama.

H. Kependudukan

Data statistik kependudukan dalam publikasi ini diambil dari kantor kecamatan berdasarkan hasil laporan registrasi penduduk dari tiap kampung/kelurahan, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran keadaan jumlah dan komposisi penduduk di lapangan. Disamping itu kegiatan pemeriksaan data secara berkala dan sekaligus pembinaan pelaksanaan registrasi penduduk sampai ke tingkat kampung serta kedisiplinan penduduk itu sendiri sangat diperlukan dalam menjaga usaha guna mendapatkan data registrasi

kependudukan yang lengkap, akurat dan dapat dipercaya sebagai dasar perencanaan pembangunan.

Dari hasil registrasi penduduk di Kecamatan Minas sebanyak 29.171 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 14.860 dan perempuan sebanyak 14.311 sehingga didapatkan sex ratio sebesar 103,84. Sedangkan jumlah rumah tangga sebanyak 6.813 sehingga diperoleh penduduk per rumahtangga adalah 4.

Tabel IV.6 Banyaknya Kepala Keluarga, Penduduk dan Rata-rata Penduduk Per Kepala Keluarga di Kecamatan Minas Tahun 2019

No	Kelurahan	KK	Penduduk	Rata-rata Penduduk/KK
1	Mandi Angin	731	2.875	4
2	Minas Barat	1.209	5.564	5
3	Rantau Bertuah	496	2.504	5
4	Minas Timur	928	4.341	5
5	Minas Jaya	3.449	13.887	4
6	Jumlah	6.813	29.171	4

Sumber: Kantor Camat Minas, 2019

Dari Tabel IV. 6 dapat terlihat banyaknya kepala Keluarga, penduduk dan rata-rata penduduk perkepala keluarga di Kecamatan Minas.

I. Sosial

1. Pendidikan

Kabupaten Siak yang masih berusia sangat muda saat ini sangat membutuhkan segenap dukungan seluruh daerah bawahannya untuk berperan serta dalam proses pembangunan. Proses pembangunan yang sedang berjalan akan dapat terlaksana dengan baik apabila sumber daya manusia yang diperlukan dapat terpenuhi. Sejalan dengan hal tersebut peran pendidikan di daerah ini dirasa

sangat perlu ditingkatkan baik berupa fasilitas penunjang maupun sumber daya guru pengajar sehingga dapat menunjang kelancaran proses belajar mengajar. Dalam publikasi ini yang dapat disediakan hanya sebatas jumlah murid dan jumlah guru, sehingga analisa yang diperoleh belum dapat terinci.

2. Kesehatan

Derajat kesehatan suatu masyarakat tidak lepas dari perhatian pemerintahnya terutama mengenai fasilitas kesehatan yang disediakan. Terjaminnya kesehatan masyarakat tidak hanya diperoleh dari fasilitas kesehatan yang ada tetapi juga tersedia tenaga kesehatan yang mencukupi kebutuhan, dengan demikian peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat terpenuhi. Pada tahun 2015 di Kecamatan Minas terdapat 1 Puskesmas, 5 Puskesmas Pembantu dan belum ada Puskesmas Keliling. Sedangkan untuk pelayanan masyarakat di desa terdapat 4 Polindes dan 20 Posyandu. Tenaga paramedis yang terdapat di Kecamatan Minas adalah 4 orang dokter umum, 2 orang dokter gigi dan 21 orang perawat. Sedangkan untuk pelayanan persalinan terdapat 45 orang bidan.

Tabel IV. 7 Banyaknya Tenaga Medis di Kecamatan Minas Tahun 2017

No	Tenaga Kesehatan	2016	2017
1	Dokter Spesialis	0	0
2	Dokter	4	3
3	Dokter Gigi	2	2
4	Perawat	21	23
5	Bidan	45	54
6	Dukun	13	14
	Jumlah	85	96

Sumber: Puskesmas Kecamatan Minas, 2017

Dari data diatas maka terlihat banyaknya Tenaga Medis di Kecamatan Minas Kabupaten Siak.

3. Uptd Spam

Pendirian kelembagaan UPTD-SPAM Kabupaten Siak dalam rangka percepatan pemanfaatan sarana dan prasarana air minum yang telah dibangun di Kabupaten Siak yang sebagian besar di Danai Oleh APBD Kabupaten Siak. Dasar hukum berdirinya kelembagaan UPTD-SPAM Kabupaten Siak adalah Surat Keputusan Bupati Siak No. 32/HK/KPTS/2013 Tanggal 10 Oktober 2013, adapun maksud dan tujuan pendirian UPTD-SPAM adalah untuk memberikan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat Kabupaten Siak.

Adapun nama Kepala UPTD-SPAM, yaitu Vice Avicenna, SE. selanjutnya nama Kassubag TU UPTD-SPAM yaitu Amriadi, AS, ST. selanjutnya adapun Tugas Pokok dan Fungsi UPTD-SPAM Dinas Cipta Karya dan Tata ruang mempunyai tugas Pokok :

1. Mengelola sarana dan prasarana system penyediaan air minum (SPAM) dikabupaten Siak dalam rangka pelayanan pemenuhan kebutuhan air minum yang baik kepada masyarakat, baik secara kuantitas, kualitas dan kontinuitas, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud pada ayat (1), UPTD-SPAM menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan Program dan rencana kerja UPTD-SPAM
 - b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis UPTD-SPAM
 - c. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan UPTD-SPAM.

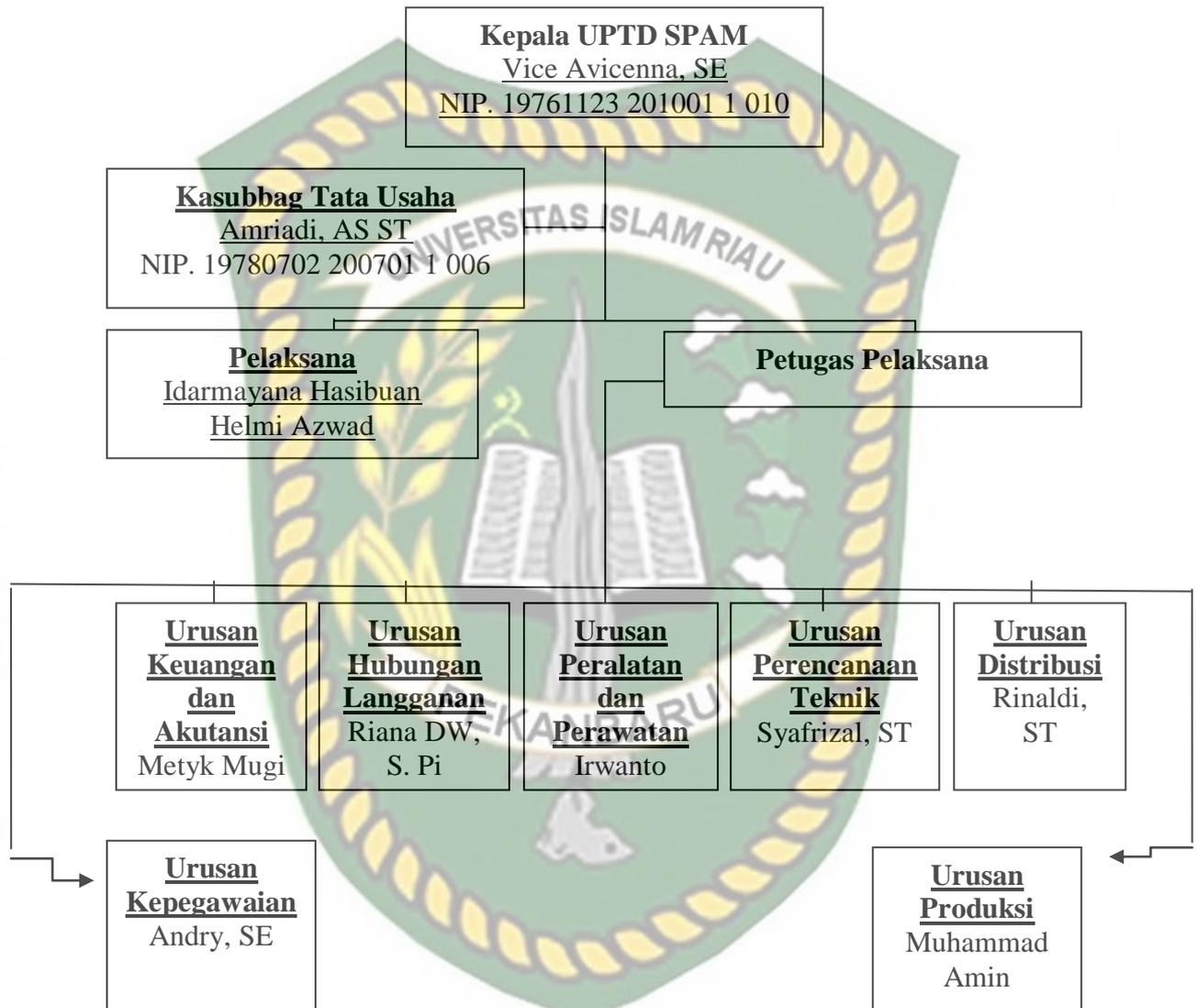
- d. Penyelenggaraan program dan kegiatan UPTD-SPAM
- e. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan UPTD-SPAM

Selanjutnya adapun program-program kerja UPTD SPAM yaitu :

1. Pengadaan bahan bakar minyak (solar) SPAM IKK Kabupaten Siak
2. Pengadaan bahan bakar kimia SPAM IKK Kabupaten Siak
3. Pemeliharaan sarana dan prasarana sistem penyediaan air minum
4. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan unit produksi untuk dapat memproduksi air minum secara penuh dengan tingkat kehilangan air dalam proses produksi serendah mungkin
5. Melakukan pemeliharaan dan rehabilitasi jaringan transmisi dan distribusi untuk kelancaran pengaliran air ke pelanggan serta menekan kehilangan air yang masih tinggi
6. Secara bertahap melalui koordinasi yang baik dengan pihak pemerintah daerah kabupaten siak untuk penyesuaian tarif pelayanan air minum secara bertahap untuk menjamin keberlanjutan pelayanan air minum UPTD SPAM.
7. Melakukan program pengembangan sumberdaya manusia
8. Melengkapi SDM UPTD SPAM sesuai dengan kebutuhan
9. Meningkatkan kapasitas manajemen dan karyawan UPTD SPAM
10. Percepatan energi listrik PLN di unit produksi untuk menggantikan energi yang saat ini dihasilkan dari genset yang menggunakan bahan bakar solar, untuk menekan biaya produksi dan distribusi

Selanjutnya adapun Struktur Organisasi Kantor UPTD SPAM

Kabupaten Siak sebagai berikut :



Sumber : UPTD SPAM Kabupaten Siak, 2019

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden penelitian terdiri dari Kepala UPTD SPAM Kab. Siak dan Kasubbag Tata Usaha 1 orang, Petugas Operasional 4 orang, Camat Minas 1 orang dan Masyarakat/pelanggan 17 orang. Jadi jumlahnya menjadi 24 orang.

1. Identitas Responden berdasarkan Umur :

Dari hasil kuisisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan umur, seperti terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel V. 1 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No.	Tingkat Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase
1	21-30	9	37.5 %
2	31-50	15	62.5 %
Jumlah			24
			100 %

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Pada tabel V. 1 dari 24 responden dapat terlihat responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 9 responden atau 37,5%, sedangkan responden yang berumur 31-50 adalah 15 orang atau 62,5 %.

2. Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan

Dari hasil kuisisioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan tingkat pendidikan, seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel V. 2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	S1	10	41.67%
2	S2	14	58.33%
Jumlah		24	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Pada tabel V.2 dari 24 responden yang digunakan dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat 10 orang responden atau 41, 67 %, yang berpendidikan S1, sedangkan yang berpendidikan S2 berjumlah 14 orang atau 58.33%.

Berdasarkan tingkat pendidikan dari masing-masing responden dapat disimpulkan bahwa responden yang digunakan cukup berkompeten untuk digunakan sebagai responden didalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan.

B. Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

Menurut Dunn (2003:608-610) Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.

Pelayanan publik adalah salah satu tugas dan fungsi pemerintah yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Oleh sebab itu pelayanan publik perlu dikelola secara efektif dan efisien agar dapat

memberikan layanan yang memuaskan bagi masyarakat, baik dipemerintah pusat maupun didaerah.dcx

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan pemerintah untuk melayani masyarakat atau pihak yang membutuhkan penyediaan layanan atau jasa tertentu. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dikantor Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.

Dalam rangka melaksanakan asas dekonsentrasi maka kantor UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak. Keberhasilan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat termasuk dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak juga ditentukan oleh unsur-unsur pelayanan seperti air tidak berbau pelayanan, Biaya penggunaan air minum pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sumberdaya manusia, serta sarana dan prasarana pelayanan. Dengan menerapkan unsur pelayanan tersebut dengan baik, maka organisasi pemerintah yang bertugas diharapkan dapat menyediakan pelayanan publik yang baik yang memuaskan bagi masyarakat.

1. Efektivitas

Efektivitas yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai dalam proses pemberian Pelayanan Pelanggan UPTD SPAM, suatu langkah-langkah yang berurutan dalam proses pelayanan sejak pemohon mengajukan permohonan hingga selesainya proses pelayanan. Air tidak berbau yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik oleh suatu instansi pemerintah harus

ditetapkan secara efektif agar penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung dengan tertib dan lancar.

Untuk mengetahui Efektivitas air tidak berbau yang diterapkan dalam pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, untuk jawaban dari responden yang ada di Dinas maka bisa dilihat dari Tabel dibawah ini :

Tabel V.3 Distribusi Tanggapan Responden Unsur Dinas tentang Efektivitas Air tidak berbau Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kualitas air tidak berubah warna	4	3	0	7
2.	Tidak berbau	3	3	1	7
Jumlah		7	6	1	14
Rata-rata		4	3	1	7
Persentase		57%	43%	4%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas dari 7 Responden unsur UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak maka ada 2 Item Penilaian peneliti untuk menanggapi dari jawaban Responden tersebut. Dari item penilaian tentang Kualitas air tidak berubah warna dan tidak berbau, maka diperoleh 4 responden yang menjawab Baik dan 3 responden yang menjawab cukup baik serta tidak ada yang menanggapi bahwa air tidak berbau kualitas air tidak berubah warna yang diberikan kurang baik. Ini diperjelas ketika masyarakat yang menggunakan air sudah membawa syarat dengan lengkap dari UPTD SPAM yang dibuktikan

melalui distribusi petugas SPAM di lapangan, kepastian waktu yang diberikan juga sudah sesuai dengan Standar operasional yang ada.

Kemudian item penilaian yang menjelaskan tentang air tidak berbau dinilai sederhana seperti apa yang harus dipenuhi pemohon dalam kepengurusan, responden yang menjawab Baik sebanyak 3 orang , Cukup Baik 3 orang dan kurang baik 1 orang dengan pernyataan bahwa semua Biaya penggunaan air minum sudah dijelaskan ketika pemohon mengambil formulir pendaftaran tetapi memang ada kesulitan ketika pemohon tidak membawa lengkap syarat-syarat tersebut. Penyebab Responden yang menjawab kurang baik adalah air yang digunakan untuk setiap hari rata-rata memang kurang bersih dan sering berbau.

Dari kesimpulan kedua item penilaian yang ditanggapi Responden, maka dapat di peroleh, rata-rata 3 atau 43 % tanggapan responden kategori Baik adapun alasan jawab Baiknya dimana air tidak berbau yang diberikan menurut kami sudah baik dan sudah jelas sesuai dengan informasi yang disampaikan namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki adapun jawaban, 3 atau 57 % tanggapan responden kategori Cukup Baik, dengan alasan masih terdapat beberapa air tidak berbau layanan yang belum sesuai keseluruhannya dan 1 orang atau 4% adalah kategori Kurang Baik tentang air tidak berbau pelayanan pada instansi tersebut. Berdasarkan tabel diatas diketahui sebagian besar atau 57% tanggapan responden tentang Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah kategori Cukup Baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bagian Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, tanggal 18 Januari Februari 2019 , maka hasil yang didapat terletak pada kategori Cukup Baik, karena menurut mereka air tidak berbau yang diberikan

sudah sangat jelas dan sesuai dengan peraturan yang ada. Pelayanan UPTD SPAM diberikan oleh UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, Hanya saja, jika Pelanggan SPAM ini mengalami kesulitan dalam proses Pelayanan, itu disebabkan adanya salah satu pemohon yang tidak melengkapi syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Selanjutnya jawaban unsur masyarakat maka dapat dilihat tanggapan responden dari para masyarakat selaku pelanggan sebagai berikut :

Tabel V.4 Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Efektivitas Air tidak berbau Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kualitas air tidak berubah warna	4	9	4	17
2.	Tidak berbau	5	7	5	17
Jumlah		9	16	9	34
Rata-rata		5	8	5	17
Persentase		29%	47%	29%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas dari 17 Responden unsur masyarakat maka ada 2 Item Penilaian peneliti untuk menanggapi dari jawaban Responden tersebut. Item Penilaian pertama yaitu Air tidak berbau yang diberikan dan kejelasan dan kepastian, menjawab baik ada 4 orang dan cukup baik 9 orang, adapun alasannya karena syarat yang diberikan oleh UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak masih dikatakan dapat dipenuhi. Sedangkan yang menjawab kurang baik ada 4 orang, selain dengan Biaya penggunaan air minum yang diberikan jelas, tetapi masih saja ada petugas yang melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

Item penilaian yang kedua yaitu air tidak berbau dinilai sederhana, yang menjawab Baik ada 5 orang dan cukup baik 7 orang tanggapan para pelanggan bahwa apa yang disampaikan sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Karena jika mau mengurus sebagai pelanggan tersebut, didalam formulir sudah jelas tertera apa saja syarat yang harus dilengkapi. Dan yang menjawab Kurang baik 5 orang dengan alasan tersendatnya perlengkapan surat pemohon di Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak menjadi terkendala.

Maka dapat diuraikan dari 17 responden yang merupakan para pelanggan SPAM, rata-rata 5 atau 29 % tanggapan responden kategori Baik dengan alasan bahwasanya air tidak berbau pelayanan memang sudah ada, 8 atau 47% tanggapan responden kategori Cukup Baik dengan alasan belum semua air tidak berbau pelayanan yang diterapkan dengan baik pada UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, dan 5 orang atau 29% adalah kategori Kurang Baik tentang air tidak berbau pelayanan pada instansi tersebut. Berdasarkan tabel diatas diketahui sebagian besar atau 47% tanggapan responden tentang air tidak berbau pelayanan dalam pengurusan Pelanggan SPAM adalah kategori Cukup Baik.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Masyarakat sebagai pelanggan SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, tanggal 19 Januari 2019 , maka hasil yang didapat terletak pada kategori Cukup Baik, karena menurut mereka air tidak berbau pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yng berlaku, Cuma terkadang masih ada syarat/air tidak berbau yang masih kurang jelas pemberitahuannya, sehingga membuat pemohon harus berulang-ulang untuk melengkapinya.

Berdasarkan observasi peneliti terhadap indikator air tidak berbau pelayanan dengan penilaian cukup baik sesuai dengan kenyataan dari segi ketersediaan air tidak berbau pelayanan sudah baik, namun kejelasan dan kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Air tidak berbau dinilai masih cukup sederhana serta belum adanya pemberitahuan mengenai air tidak berbau pelayanan.

2. Efisiensi

Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, Setiap proses pelayanan pada umumnya menerapkan suatu Biaya penggunaan air minum tertentu yang harus dipenuhi oleh pihak yang dilayani, sesuai dengan kebutuhan administrasi yang ditetapkan pada instansi yang bersangkutan agar proses pelayanan dapat dilakukan sebagaimana mestinya.

Dalam pengurusan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, Biaya penggunaan air minum yang perlu disediakan oleh para Pelanggan yang diajukan tersebut harus tepat waktu. Adapun tanggapan responden unsur UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak yang dapat dilihat dibawah ini :

Tabel V.5 Distribusi Tanggapan Responden Unsur Dinas tentang Efisiensi Biaya penggunaan air minum Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya penggunaan air minum	2	2	3	7
2.	Banyak penggunaan air minum sesuai kebutuhan masyarakat	2	5	0	7
	Jumlah	4	7	3	14
	Rata-rata	2	4	1	7
	Persentase	29%	57%	14%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas, diuraikan tanggapan Responden dengan 2 item penilaian yaitu Penyampaian/Pemberitahuan mengenai Biaya penggunaan air minum /produk pelayanan yang sudah jelas dengan jawaban responden kategori Baik 2 orang dan Cukup baik 2 orang alasannya sebagaimana yang telah diberitahukan melalui sosialisasi ke lapangan, Biaya penggunaan air minum yang diurus sudah sangat memudahkan Pelanggan. Dan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 3 orang alasannya disebabkan karena sosialisasi tersebut dilaksanakan tetapi tidak merata ke seluruh daerah. Ini disebabkan akses jalan atau jumlah petugas yang harus turun lapangan tidak mencukupi.

Item Penilaian kedua mengenai Banyak penggunaan air minum sesuai kebutuhan masyarakat yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan yang berkepentingan, dengan responden yang menjawab baik ada 2 orang dan cukup baik ada 5 orang alasannya sebagaimana dengan kebutuhan pemohon, maka Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten

Siak memberikan berupa Biaya penggunaan air minum /produk yang proses penyelesaiannya sudah sesuai dengan Standar Operasional Air tidak berbau (SOP). Dan responden yang menjawab kurang baik tidak ada, maka dikatakan bahwa pelayanan Biaya penggunaan air minum yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pemohon.

Maka dapat kita uraikan bahwasanya jawaban responden unsur dinas yang menjawab kategori Baik berada para rata-rata 2 dengan persentase 29%, dengan alasan penyampaian Biaya penggunaan air minum belum semuanya merata namun sudah ada disampaikan, kemudian yang menjawab cukup baik pada rata-rata 4 dengan persentase 57%, dengan alasan sudah disampaikan secara efisien namun belum seluruhnya. selanjutnya yang menjawab Kurang Baik rata-rata 1 dengan persentase 14%.

Berdasarkan hasil wawancara atas nama Bapak Vice Avicenna Dikatakan bahwa dalam hal penyampaian mengenai Biaya penggunaan air minum /produk pelayanan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak sudah dinilai jelas, disebabkan karena semua Biaya penggunaan air minum nya sangat sederhana. Sehingga harapannya dapat mempermudah pemohon untuk melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan dengan kebutuhan yang diperlukan dan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

Maka selanjutnya penulis melihat jawaban responden para pemohon Surat Rekomendasi mengenai Biaya penggunaan air minum yang ditetapkan dalam pengurusan Surat Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah sebagai berikut :

Tabel V.6 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat tentang Efisiensi Biaya penggunaan air minum Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya penggunaan air minum	5	9	3	17
2.	Banyak penggunaan air minum sesuai kebutuhan masyarakat	6	7	4	17
Jumlah		11	16	7	34
Rata-rata		6	8	4	17
Persentase		35 %	47%	24%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas dari 17 Responden Unsur masyarakat, dari item penelitian yang terdiri dari 2 yaitu penyampaian/pemberitahuan mengenai Biaya penggunaan air minum produk pelayanan yang sudah jelas dengan kategori Baik sebanyak 5 responden alasannya karena disaat pemohon mengisi formulir pendaftaran Pelanggan syarat yang tertera apa saja sudah tertera dengan sangat jelas. Serta pegawai yang bertugas sudah sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi masing-masing. Dan kategori Cukup baik sebanyak 9 responden, artinya bahwa pemohon memiliki kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai penyedia Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak. Selain itu, yang menjawab kategori Kurang baik sebanyak 3 orang, dengan alasan bahwa proses pengurusan lama dan tidak sesuai dengan peraturan yang sudah disebutkan dalam peraturan perundang-undangan.

Item penilaian yang kedua yaitu Biaya penggunaan air minum /Produk yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan yang berkepentingan, dengan

kategori Baik 6 responden alasannya sudah sesuai dengan Standar Operasional Air tidak berbau (SOP). Kategori Cukup Baik ada 7 responden dengan alasan bahwa sebagian Biaya penggunaan air minum/produk yang diberikan sesuai tetapi ada saja oknum yang melakukan penyimpangan dari aturan yang berlaku, itu ditegaskan kembali dengan responden yang menjawab kurang baik sebanyak 4.

Berdasarkan tabel tersebut dari 17 responden tanggapan responden kategori Baik adalah 6 atau 35%, tanggapan responden kategori Cukup Baik adalah 8 atau 47 %, dan tanggapan responden kategori Kurang Baik 4 atau 24%. Dengan demikian, berdasarkan tabel diatas sebagian besar tanggapan responden tentang Biaya penggunaan air minum dalam pengurusan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah kategori Cukup Baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pelanggan atau masyarakat, tanggal 19 Januari 2019 , maka untuk Efisiensi produk pelayanan masih terdapat kesalahan dalam melengkapinya, ini karena Biaya penggunaan air minum yang harus disiapkan terlalu banyak, dan itu menjadikan Pelanggan harus melengkapi lagi Biaya penggunaan air minum pelayanan tersebut. Biaya penggunaan air minum yang harus disiapkan untuk Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak sudah diatur dalam peraturan daerah.

Kesimpulan penulis terhadap ini, terdapatnya masyarakat yang mengurus dan menikmati pelayanan UPTD SPAM menemukan kendala atau kurang seksama untuk melengkapi Biaya penggunaan air minum pelayanan dikarenakan Biaya penggunaan air minum yang begitu banyak, maka dari itu masyarakat yang berkepentingan harus lebih memperhatikan dan teliti untuk mempersiapkan atau melengkapi Biaya penggunaan air minum tersebut, agar tidak terjadi kesalahan.

3. Kecukupan

Kecukupan adalah seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah, Waktu yang unsur pelayanan yang penting diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus dapat menerapkan air tidak berbau yang efektif dan efisien agar proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan cepat. Kemampuan kerja sumberdaya manusia dan kelengkapan fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia juga sangat penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dalam waktu penyelesaian pelayanan.

Adapun Tanggapan Responden dari unsur Dinas sebagai penyelenggara pelayanan pengurusan rekomendasi izin toko obat sebagai berikut :

Tabel V.7 Distribusi Tanggapan Responden unsur dinas Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kecukupan penggunaan air minum	3	4	0	7
2.	Banyaknya air yang dibutuhkan	2	4	1	7
Jumlah		5	8	1	14
Rata-rata		3	4	1	7
Persentase		43%	57%	14%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas, berdasarkan Indikator Kecukupan dengan 2 (dua) Item penilaian yang mana penulis menguraikan jawabannya untuk item pertama, Item Kecukupan dengan kategori Pengurusan Pelanggan baik yang menunggak

atau yang dalam konfirmasi tunggu memakan waktu maka yang menjawab baik dari 7 responden berjumlah 3 orang responden dengan alasan bahwasanya kecukupan dalam waktu pengurusan memang sudah ada perbaikan dari sebelumnya artinya peningkatan untuk kategori kecukupan waktu pengurusan sudah bisa dikatakan baik, yang menyatakan Cukup Baik berjumlah 4 orang responden dengan alasan masih terdapat beberapa kendala oleh sebab itu memakan waktu yang agak lama, sementara itu yang menjawab kurang baik berjumlah nol responden artinya untuk permasalahan waktu menurut responden tidak ada yang tidak siap hanya saja waktunya saja dalam penyelesaiannya.

Selanjutnya untuk Item kedua yaitu Kejelasan/kepastian mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan responden yang menjawab kategori baik berjumlah 2 responden dengan alasan kepastian waktu ada yang diinformasikan dan ada yang tidak dikatakan kejelasan mengenai waktu penyelesaiannya, namun yang menjawab Cukup baik responden yang menjawabnya berjumlah 4 respon yang ada masih banyak yang tidak mengetahui kejelasannya meskipun sebagian besar sudah ada yang mengetahui namun yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang responden dengan alasan bahwasanya terkait kejelasan waktu penyelesaian memang belum ada.

Berdasarkan keterangan diatas maka dapat kita uraikan bahwasanya yang menjawab baik dengan rata-rata 3 atau sama dengan 43%. selanjutnya yang menjawab cukup baik rata-rata berjumlah 4 dengan 57%, dan tanggapan responden yang menyatakan Kurang Baik adalah rata-rata 1 atau 14%. Berdasarkan tabel diatas diketahui sebagian besar tanggapan responden tentang

Kecukupan waktu dalam pengurusan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah kategori Cukup Baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bagian Pelayanan tanggal 19 Januari 2019 , maka hasil yang didapat terletak pada kategori Cukup Baik, karena menurut mereka Kecukupan waktu pelayanan dan kejelasan mengenai waktu yang diberikan belum jelas dan belum sesuai dengan peraturan yang ada.

Adapun tanggapan responden masyarakat sebagai unsur permohonan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak mengenai Kecukupan, untuk waktu yang dibutuhkan penyelesaian pengurusan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

Tabel V.8 Distribusi Tanggapan Responden unsur Masyarakat Tentang Kecukupan Waktu Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kecukupan penggunaan air minum	3	7	7	17
2.	Banyaknya air yang dibutuhkan	4	8	5	17
Jumlah		7	15	12	34
Rata-rata		4	8	6	17
Persentase		24%	47%	35%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 17 responden dengan Item pertama surat Pengurusan Pelanggan untuk kecukupan waktu yaitu memakan waktu yang menyatakan Baik adalah 3 orang responden dengan alasan waktunya sudah ditetapkan namun yang menjawab cukup baik berjumlah 7 orang dengan

alasan waktu yang di butuhkan dalam penyelesaian surat rekomendasi tersebut tidak terlalu lama namun memang belum bisa dikatakan 1 hari siapselanjutnya yang menjawab kurang baik berjumlah 7 orang responden dengan alasan belum ada kejelasan waktu untuk yang tidak memenuhi Biaya penggunaan air minum .

Selanjutnya untuk Item kedua Kejelasan/kepastian mengenai waktu penyelesaian proses pelayanan untuk yang menjawab baik berjumlah 4 orang dengan alasan mengenai waktu pelayanan sudah dianggap baik, selanjutnya yang menjawab Cukup Baik berjumlah 8 orang dengan kecukupan waktu proses pelayanan sudah dianggap cukup baik, namun responden yang menjawab kurang baik berjumlah 5 orang responden dengan alasan bahwasanya memang masih di anggap kurang baik karna memang belum ada kepastian waktu.

Dari uraian diatas maka bisa ditarik kesimpulan yang menjawab baik dengan rata-rata 4 atau 24%, tanggapan responden kategori Cukup Baik adalah 8 atau 47%, dan tanggapan responden yang menyatakan Kurang Baik adalah 6 orang atau 35%. Berdasarkan tabel diatas diketahui sebagian besar tanggapan responden tentang Kecukupan waktu Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah kategori Cukup Baik.

Berdasarkan tanggapan responden tentang Kecukupan waktu pelayanan mengenai Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, berada pada kategori Cukup Baik, ini menunjukkan bahwa Kecukupan waktu pelayanan untuk proses pengurusan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak ini tidak memakan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pelanggan, 19 Januari 2019 , bahwa mengenai Kecukupan waktu pelayanan sudah Cukup Baik. Dikarenakan apabila proses tidak ada hambatan seperti pentingnya persetujuan Kepala UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak selaku orang yang akan mengizinkan izin untuk pemberian rekomendasi, dan Kepala Badan tidak berada diluar kota karena urusan kerja, dan berfungsinya fasilitas yang digunakan untuk bekerja, juga hadirnya pegawai yang mengurus proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.

Kesimpulan penulis terhadap ini, terdapatnya masyarakat yang Pelanggan mengenai kecukupan waktu dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat saat pengurusan surat yang tidak terjadi hambatan yang cukup rumit. Hal ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus air bersih sesuai Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak.

4. Pemerataan

Pemerataan adalah Apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda, Unsur Pemerataan biaya dalam pelayanan adalah suatu ketentuan pembayaran yang ditetapkan penyelenggara pelayanan sebagai pembayaran atas layanan jasa yang disediakan. Dalam pengurusan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak merupakan ketentuan pembayaran yang ditetapkan pemerintah sehubungan jasa penyelesaian tersebut.

Adapun tanggapan responden dari Unsur UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak sebagai berikut :

Tabel V.9 Distribusi Tanggapan Responden unsur dinas Penelitian tentang Pemerataan Biaya Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penggunaan air oleh seluruh masyarakat	4	2	1	7
2.	Pemerataan sanksi keterlambatan	5	1	1	7
Jumlah		9	3	2	14
Rata-rata		5	2	1	7
Persentase		71%	29%	14%	100%

Sumber : Data Olahan Pelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 7 responden pada Item Pertama yang menyatakan Baik berjumlah 4 orang responden dengan alasan kepastian administrasi tentang pemerataan biaya belum seluruhnya diperjelas sehingga memang ada yang menyatakan baik. selanjutnya yang menjawab Cukup Baik berjumlah 2 responden dengan alasan bahwasanya proses adminstrasi penyelesaian terkait pemerataan biaya dan air tidak berbau nya masih terdapat beberapa yang belum merata, selanjutnya yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang responden dengan alasan bahwasanya responden yang ditemui memang mengurus izin diawal namun tidak memperpanjang sebab pemerataan biaya tidak ada kejelasan.

Selanjutnya untuk item kedua yang menjawab baik berjumlah 5 orang responden dengan alasan kewajaran dalam penetapan biaya tidak dipermasalahkan, yang menjawab kurang baik berjumlah 1 responden yang menurut mereka memang belum wajar selanjutnya yang menjawab kurang baik

berjumlah 1 responden saja dengan alasan jawaban masih ada pemungutan diluar dari kewajaran biaya yang ditetapkan dalam pengukuran ruko yang digunakan.

Dari uraian diatas maka dapat penulis tarik analisa yang menjawab baik dengan rata-rata 5 atau 71%, dengan alasan tidak ada pemungutan biaya tambahan dalam pengurusan pemakaian pelanggan, tanggapan responden kategori Cukup Baik adalah 2 atau 29%, dengan alasan pada beberapa pelayanan masih ada biaya tambahan tetapi jumlahnya tidak ditetapkan oleh pegawai pelaksana. Dan tanggapan responden yang menyatakan Kurang Baik tentang biaya Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah 1 atau 14%. Berdasarkan tabel diatas di ketahui sebagian besar tanggapan responden tentang Pemerataan biaya pelayanan yang diterapkan dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah pada kategori Baik.

Adapun tanggapan responden sebagai masyarakat sebagai pelanggan mengenai Pemerataan biaya yang ditetapkan dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak sebagai berikut :

Tabel V.10 Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat Penelitian tentang Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penggunaan air oleh seluruh masyarakat	10	3	4	17
2.	Pemerataan sanksi keterlambatan	8	6	3	17
Jumlah		18	9	7	34
Rata-rata		9	5	4	17
Persentase		53%	29%	24%	100%

Sumber : Data Olahan Pelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 17 responden pada item pertama yang menyatakan Baik berjumlah 10 orang responden dengan alasan bahwasanya biaya administrasi pelayanan fasilitas yang tersedia dalam memberikan pelayanan memang sudah baik kemudian bukan berarti semuanya sudah baik tetap ada responden yang menjawab Cukup Baik berjumlah 3 orang responden dengan alasan tidak semuanya terjadi pemerataan biaya pengurusan, kemudian yang menjawab kurang baik berjumlah 4 orang responden dengan alasan dimana akibat dari ketidak adanya kejelasan maka masyarakat enggan untuk sebagai pelanggan tersebut.

Selanjutnya Item kedua yaitu kewajaran dalam penetapan biaya administratif pelayanan yang menjawab baik berjumlah 8 orang dengan alasan semua yang menjawab baik masalah biaya itu dianggap wajar, yang menjawab cukup baik berjumlah 6 orang responden dengan alasan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan ternyata tidak berbanding lurus dengan kenyataan dilapangan selanjutnya yang menjawab kurang baik berjumlah 3 orang responden dengan alasan ketetapan biaya tambahan diluar administrasi pelayanan.

Seterusnya Item ketiga yaitu biaya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan adapun yang menjawab Baik berjumlah 8 dengan alasan masih sama dengan alasan yang terdapat pada item kedu, yang menjawab cukup baik berjumlah 5 orang dan kurang baik 4 orang dengan alasan tetap sama dengan penjelasan sebelumnya.

Dari uraian diatas maka penulis bisa menguraikan jawaban responden untuk Indikator Pemerataan per item-item yang telah dijelaskan maka bisa

diperoleh nilai rata-rata baik Berjumlah 9 atau 53%, tanggapan responden kategori Cukup Baik adalah 5 atau 29%, dan tanggapan responden yang menyatakan Kurang Baik tentang biaya pelayanan pangurusan Pengelolaan SPAM kota pekanbaru adalah 3 atau 24%. Berdasarkan tabel diatas di ketahui sebagian besar tanggapan responden tentang Pemerataan biaya pelayanan yang diterapkan dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah pada kategori Baik.

Dari hasil wawancara dengan Pelanggan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, 19 Januari 2019 , mengenai Pemerataan biaya pelayanan adalah relatif jadi dari hasil wawancara dan kuisisioner yang saya berikan maka hasilnya terdapat dikategori Baik. Karena didalam masalah biaya ini masyarakat yang memohon untuk pemberian izin rekomendasi toko obat ini tidak terlalu mempermasalahkannya. Bagi mereka biaya yang diberikan sudah sangat relatif, dan menurut mereka sudah sesuai dengan jasa yang diberikan oleh pegawai kepada mereka.

Berdasarkan hasil observasi tanggapan responden mengenai Pemerataan biaya pelayanan adalah Baik, hal ini dilihat dari Kejelasan/kepastian mengenai biaya administrasi pelayanan yang ditetapkan, Kewajaran dalam penetapan biaya administrasi pelayanan dan Biaya Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

5. Responsivitas

Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu, sumberdaya manusia adalah unsur utama yang sangat dibutuhkan dalam operasional organisasi yang mana selain berperan sebagai perencana maka sumber daya manusia juga dapat berperan sebagai petugas atau pegawai pelaksana proses pelayanan tersebut. Sumberdaya manusia

juga adalah salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan suatu proses pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah. Pelaksanaan pelayanan tentunya membutuhkan sumberdaya manusia dengan jumlah yang memadai serta kompetensi dan kemampuan kerja yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, agar penyediaan layanan dapat berlangsung dengan baik dan lancar.

Untuk mengetahui Responsivitas unsur dinas dari sumberdaya manusia yang bertugas dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak. Dapat dilihat dari tanggapan responden berikut :

Tabel V.11 Distribusi Tanggapan Responden unsur Dinas tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tanggapan masyarat	3	3	1	7
2.	Kepastian penggunaan layanan air minum	1	1	5	7
Jumlah		4	4	6	14
Rata-rata		2	2	3	7
Persentase		29%	29%	43%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 7 responden untuk item pertama yaitu Bagaimana penetapan pegawai yang ditugaskan dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak t adapun yang menjawab baik berjumlah 3, cukup baik berjumlah 3, kemudian yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang responden dengan alasan bahwasanya penempatan pegawai masih belum sesuai dengan kategori keahlian sesuai ijazah.

Untuk item kedua yaitu kompetensi atau kemampuan pegawai dalam penyediaan pelayanan yang menjawab baik berjumlah 1, cukup baik 1, kurang baik 5, dengan alasan bahwasanya masih terdapat pegawai yang belum memahami tupoksinya akibat dari penempatan bidang yang tidak sesuai dengan keahliannya.

Untuk item ketiga yaitu respon pegawai yang bertugas terhadap keluhan pemohon yang menjawab baik berjumlah 1 orang , cukup baik 1 orang dan kurang baik berjumlah 5 orang responden pemohon yang menjawab baik berjumlah 1 orang , cukup baik 1 orang dan kurang baik berjumlah 5 orang responden, dengan alasan bahwasanya keluhan dari pemohon tidak terlalu ditanggapi.

Dari uraian diatas maka penulis bisa menarik kesimpulan untuk rata-rata tanggapan responden yang dikategorikan Baik rata-rata adalah 2 atau 29 %, tanggapan responden kategori Cukup Baik adalah 2 orang atau 29%, dan tanggapan responden yang menyatakan Kurang Baik adalah 3 atau 43%, berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa sebagian besar tanggapan responden tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah Kurang Baik. adapun alasan dari responden memang masih banyak ASN yang masih tamat SMA dan yang tidak kuliah lagi.

Adapun hasil pada tanggal 18 Januari 2019 , dimana responsivitas untuk jawaban dinas mengenai Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak bahwasanya penetapan pegawai memang mempengaruhi kinerja dari pegawai sebab yang tidak ahli dibidangnya tidak tau akan tugas dan fungsinya.

Untuk mengetahui Responsivitas unsur masyarakat yang mengurus dalam melihat sumberdaya manusia yang bertugas dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada

Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak. Dapat dilihat dari tanggapan responden berikut :

Tabel V.12 Distribusi Tanggapan Responden masyarakat tentang Responsivitas sebagai dampak Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tanggapan masyarakat	3	8	6	17
2.	Kepastian penggunaan layanan air minum	2	7	8	17
	Jumlah	5	15	14	34
	Rata-rata	3	8	7	17
	Persentase	18%	47%	41%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 17 responden pada item pertama tentang Bagaimana Penetapan Pegawai yang ditugaskan dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak yang menjawab kategori Baik berjumlah 3 orang dengan alasan bahwa Penetapan pegawai sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan ketika penerimaan pegawai. Kategori Cukup Baik menjawab 8 orang dengan alasan yang sama, sedangkan kategori Kurang Baik berjumlah 6 orang dengan alasan bahwa kadang penetapan pegawai tidak sesuai dengan Standar Operasional Air tidak berbau (SOP).

Selanjutnya item kedua yaitu Kompetensi/ kemampuan pegawai yang bertugas memberikan pelayanan dengan kategori Baik sebanyak 2 orang dengan alasan apa yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat memuaskan, kategori cukup baik sebanyak 7 orang dengan alasan yang sama.

Tetapi sebagian masyarakat menjawab dengan kategori kurang baik sebanyak 8 orang dengan alasan bahwa banyak penetapan pegawai yang ditugaskan tidak sesuai dengan tugas yang dikerjakan.

Dari uraian diatas maka penulis bisa menarik kesimpulan untuk rata-rata tanggapan responden yang dikategorikan Baik adalah 3 orang atau 18 %, tanggapan responden kategori Cukup Baik adalah 8 orang atau 47%, dan tanggapan responden yang menyatakan Kurang Baik adalah 7 atau 41%, berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa sebagian besar tanggapan responden tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah Kurang Baik.

Berdasarkan hasil wawancara Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, 19 Januari 2019 , maka hasil yang didapat terletak pada kategori Kurang Baik, karena menurut mereka kompetensi petugas masih minim, masih kurang bagus, kurang ramah, tidak bersahabat, tidak merespon baik keluhan permohonan yang mengurus maupun Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak tersebut.

Kesimpulan penulis terhadap ini, terdapatnya pegawai yang tidak sesuai kompeten yang mengerjakan tugasnya sesuai peraturan yang berlaku. Hal ini dapat dilihat dalam pengurusan surat yang sering dialihkan tanpa kejelasan. Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak kurang baik.

6. Ketepatan

Apakah hasil (tujuan) yang dicapai memiliki manfaat, baik berupa Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu unsur penting untuk mendukung terselenggaranya suatu pelayanan yang baik dan lancar. Sarana dan prasarana dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan mencakup peralatan atau perlengkapan serta berbagai fasilitas yang dibutuhkan. Dengan tersedianya sarana

dan prasarana yang memadai maka proses pelayanan dapat berlangsung tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk mengetahui Ketepatan dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak dapat dilihat tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel V. 13 Distribusi Tanggapan Responden tentang Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan	2	1	4	7
2.	Pemberian air minum tepat sasaran	3	1	3	7
Jumlah		5	2	7	14
Rata-rata		2	1	4	7
Persentase		29%	14%	57%	100%

Sumber : Hasil penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 7 responden pada item pertama tentang peralatan dan perlengkapan kerja yang tersedia dalam memberikan pelayanan yang menyatakan baik berjumlah 2 orang dengan alasan bahwa semua yang dibutuhkan sudah disediakan oleh Pemerintah seperti printer, komputer dan lain-lain untuk menunjang dalam memberikan pelayanan tetap ada responden yang memang menjawab cukup baik berjumlah 1 orang dengan alasan yang sama, tetapi ada juga yang menjawab kurang baik berjumlah 4 orang dengan alasan banyak peralatan dan perlengkapan kerja yang tidak sesuai dengan

kebutuhan yang ada, sedangkan hal-hal tersebut merupakan hal-hal yang mendorong untuk memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Selanjutnya Item kedua yaitu Fasilitas yang tersedia dalam memberikan pelayanan dengan menjawab kategori baik berjumlah 3 orang dengan alasan bahwa ruang tunggu sudah disediakan untuk pemohon yang datang mengurus sesuai dengan kebutuhannya, dalam kategori cukup baik menjawab berjumlah 1 orang dengan alasan yang sama. Tetapi ada juga responden yang menjawab kurang baik berjumlah 3 orang dengan alasan bahwa semua fasilitas yang tersedia untuk menunjang dalam memberikan pelayanan sering kali tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Dari uraian diatas maka penulis bisa menguraikan jawaban responden untuk Indikator Ketepatan per item-item yang telah dijelaskan maka bisa diperoleh nilai rata-rata Baik adalah 2 orang atau 29%, tanggapan responden yang terletak pada kategori Cukup Baik adalah 1 orang atau 14%, dan tanggapan responden yang terletak pada kategori Kurang Baik adalah 4 orang atau 57%. Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa sebagian besar tanggapan responden tentang Ketepatan dari Ketersediaan sarana dan prasarana Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah kategori Kurang Baik.

Berdasarkan wawancara dengan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, pada tanggal 18 Januari 2019 , dimana ketepatan sasaran dari fasilitas, untuk pengurusan rekomendasi izin sudah dimaksimalkan dengan adanya beberapa fasilitas sarana dan prasarana yang memang memadai untuk diruang tunggu.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban responden dari masyarakat tentang Ketepatan dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak dapat dilihat tanggapan responden sebagai berikut :

Tabel V. 14 Distribusi Tanggapan Responden unsur masyarakat tentang Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kepastian waktu penyelesaian pelayanan	2	8	7	17
2.	Pemberian air minum tepat sasaran	3	4	10	17
Jumlah		5	12	17	34
Rata-rata		3	6	9	17
Persentase		18%	35%	53%	100%

Sumber : Hasil penelitian Lapangan, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 17 responden pada item pertama tentang peralatan dan perlengkapan kerja yang tersedia dalam memberikan pelayanan yang menyatakan baik berjumlah 2 orang dengan alasan bahwa semua yang dibutuhkan sudah disediakan oleh Pegawai UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak untuk para pemohon sebagai pelanggan sudah dipenuhi, Responden yang menjawab berjumlah 8 orang dengan kategori Cukup Baik dengan alasan bahwa peralatan dan perlengkapan kerja yang disediakan sudah cukup lengkap untuk menunjang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya. Tetapi ada responden yang menjawab berjumlah 7 orang kategori Kurang Baik dengan

alasan bahwa perlengkapan dan peralatan kerja yang dipergunakan pegawai dalam melayani pemohon sering tidak sesuai Standar Operasional Air tidak berbau (SOP).

Pada item selanjutnya yaitu fasilitas yang tersedia dalam memberikan pelayanan terletak pada kategori Baik 3 Orang dengan alasan ruang tunggu dan fasilitas penunjang lainnya sudah semaksimal mungkin agar pemohon yang mengurus surat sesuai dengan kebutuhannya terasa nyaman, yang menjawab cukup baik adalah 4 orang dengan alasan yang sama. Tetapi ada responden yang menjawab kategori Kurang Baik sebanyak 10 orang dengan alasan masih banyaknya pemohon yang mengantri dan sering kali pelayanannya dilakukan secara berulang kali dan ada juga petugas yang kurang perhatian atas apa yang dibutuhkan masyarakat tersebut, yang terkesan kurang peduli. Inilah alasannya banyaknya pungli di masyarakat karena fasilitas yang diberikan sering kali tidak sesuai peraturan yang ada, yang menyebabkan masyarakat kurang nyaman untuk Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak tersebut, dan akibatnya sebagian banyak yang tidak mengurus itu.

Dari uraian diatas maka penulis bisa menguraikan jawaban responden untuk Indikator Ketetapan per item-item yang telah dijelaskan maka bisa diperoleh nilai rata-rata Baik adalah 3 orang atau 18%, tanggapan responden yang terletak pada kategori Cukup Baik adalah 6 orang atau 35%, dan tanggapan responden yang terletak pada kategori Kurang Baik adalah 9 orang atau 53%. Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa sebagian besar tanggapan responden tentang Ketepatan dari Ketersediaan sarana dan prasarana Pelayanan

UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah kategori Kurang Baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai Pelanggan, tanggal 19 Januari 2019, maka mereka menyebutkan bahwa, masih kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak tersebut sebagai salah satu contohnya adalah ruang tunggu yang nyaman, bagi pemohon yang mengantri untuk mengurus pelanggan tersebut. Kemudian selain itu, pemohon dikasih nomor untuk mengantri agar tertib dan rapi.

Berdasarkan tanggapan responden melalui kuisisioner serta penjelasan melalui wawancara sebagaimana yang telah dikemukakan diatas maka dapat dilakukan rekapitulasi mengenai Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, adapun tabel rekapitulasi terhadap responden pegawai terlihat pada tabel V.15 berikut :

Tabel V.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dinas Terhadap Proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Indikator Penelitian	Kategori Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Efektivitas	4	3	1	7
2	Efisiensi	2	4	1	7
3	Kecukupan	3	4	1	7
4	Pemerataan	5	2	1	7
5	Responsivitas	2	2	3	7
6	Ketepatan	2	1	4	7
Jumlah		18	16	11	42
Rata-rata		3	3	2	7
Persentase		43%	43%	29%	100%

Sumber : olahan hasil penelitian penulis, 2019

Dari rekapitulasi tanggapan responden Dinas tentang Hasil Proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten

Siak, maka tanggapan responden yang terletak pada kategori Baik adalah 3 orang atau 43%, tanggapan responden yang terletak pada kategori Cukup Baik 3 orang atau 43% dan tanggapan responden yang terletak pada kategori Kurang Baik adalah 2 orang atau 29%. Dengan demikian, sebagian besar tanggapan responden dari pegawai dinas tentang pelaksanaan pelayanan publik mengenai Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah kategori Cukup Baik.

Dari hasil wawancara dengan kepala bagian Pelanggan pada tanggal 28 Januari 2019 , terdapat hal-hal yang mempengaruhi dalam pemberian pelayanan, itu dikarenakan pegawai/aparatur yang bertugas didalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak sangat sedikit jumlahnya, dan tugas yang di emban/di atasi banyak. Sehingga menjadikan proses pelayanan menimbulkan masalah atau proses menjadi lamban. Dalam memberikan pelayanan untuk proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak hambatan-hambatan yang terdapat pasti ada, salah satu contohnya kepala badan yang bersangkutan atau yang diperlukan dalam persetujuan untuk pemberian rekom tidak berada di tempat/ sedang melakukan perjalanan dinas keluar kota/daerah, sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi sangat terlambat. Dalam hal tersebut upaya memotivasi pegawai sudah dilakukan, kepala badan bagian pengurusan Pengelolaan SPAM adalah bersama-sama dalam menyelesaikan proses pelayanan tersebut, memberikan arahan, dan tidak terlalu memaksakan pegawai untuk cepat-cepat/terburu-buru dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut, karena tugas yang dikerjakan secara terburu-buru juga tidak menghasilkan hasil yang baik. Untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pelayanan maka upaya yang telah dilakukan oleh Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak dan penanaman modal kota pekanbaru adalah dengan menetapkan kedisiplinan dalam bekerja, yaitu apabila waktu yang sudah disediakan untuk bekerja/jam kerja, maka waktu tersebut harus digunakan untuk bekerja, pegawai/aparatur yang bertugas tidak diperbolehkan untuk izin atau libur kerja apabila terdapat permasalahan yang benar-benar fatal yang mengharuskan pegawai untuk libur kerja. Karena hari-hari untuk libur sudah diatur dan disediakan untuk pegawai-pegawai tersebut.

Tabel V.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak

No	Indikator Penelitian	Kategori Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Efektivitas	5	8	5	17
2	Efisiensi	6	8	4	17
3	Kecukupan	4	8	6	17
4	Pemerataan	9	5	4	17
5	Responsivitas	3	8	7	17
6	Ketepatan	3	6	9	17
Jumlah		30	43	35	102
Rata-rata		5	7	6	17
Persentase		29%	41%	35%	100%

Sumber : olahan hasil penelitian penulis, 2019

Dari rekapitulasi tanggapan responden tentang Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak, maka tanggapan responden yang terletak pada kategori Baik adalah 5 orang atau 29%, tanggapan responden yang terletak pada kategori Cukup Baik 7 orang atau 41% dan tanggapan responden yang terletak pada kategori Kurang Baik adalah 6 orang atau 35%. Dengan demikian, sebagian besar tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan publik mengenai Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak adalah kategori Cukup Baik.

Berdasarkan hasil observasi tanggapan responden mengenai Hasil Proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak Dikarenakan pelayanan yang sudah diberikan oleh pegawai yang bertugas dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak sudah cukup berhasil, pelayanan yang diberikan akan dapat segera terselesaikan apabila didalam pelayanan tidak mengalami kendala-kendala.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi dan kendala/ Hambatan

Pelayanan publik dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak pada dasarnya bertujuan untuk membantu kelancaran masyarakat untuk mengurus surat rekomendasi.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pada proses pelayanan dalam Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketersediaan sumberdaya manusia, tersedianya para petugas yang melaksanakan pelayanan sesuai dengan benar serta memiliki kemampuan kerja dan profesionalisme yang tinggi akan menjamin terciptanya mutu pelayanan yang baik.
2. Kedisiplinan kerja, aparatur pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik seperti hal Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak harus dapat menerapkan kedisiplinan yang tinggi sehingga penyelesaian proses pelayanan dapat berjalan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pengawasan atasan pihak pimpinan atasan mulai kepala seksi, kepala bagian hingga kepala kantor perlu melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kerja bawahan untuk menghindari terjadinya penyimpangan atau kesalahan dan kebijakan pelayanan yang telah ditetapkan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung sebagaimana mestinya.

4. Ketersediaan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan dengan kebutuhan tugas dan pekerjaan akan mendukung kelancaran proses pelayanan.

Sedangkan kendala-kendala yang menghambat proses Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak sesuai indikator antara lain :

1. Ditinjau dari Efektivitas, Efisiensi, bahwasanya berkaitan Kinerja Pegawai Belum maksimalnya kerja pegawai bagian yang mengurus Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak,
2. ketepatan dan waktu dalam pelayanan, dimana Sikap pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bersangkutan masih minim atau bisa dibilang kurang ramah dan kurang merespon keluhan dari masyarakat dan juga ketepatan dan waktunya yang masih belum optimal.
3. Indikator Responsivitas, bahwasanya Masih terdapat diantara para pemohon yang mengalami kesulitan karena banyaknya kelengkapan Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak tersebut.

BAB VI

PENUTUP

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak mengenai pemberian Pelayanan kepada pelanggan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak dari responden pegawai Dinas dan Masyarakat adalah Cukup Baik. Dan mengacu pada hasil kesimpulan utama, berikut adalah kesimpulan secara rinci untuk setiap indikatornya.

1. Jadi, untuk efektifitas dalam kategori penilaian oleh responden masyarakat kesimpulannya adalah cukup baik. Kemudian menurut tanggapan responden pegawai Dinas untuk indikator efektifitas kesimpulannya baik. Dan ketika digabungkan, kesimpulan besarnya adalah cukup baik.
2. Selanjutnya efisiensi dalam kategori penilaian oleh responden masyarakat kesimpulannya adalah cukup baik. Lalu menurut tanggapan responden pegawai Dinas pada indikator efisiensi ini adalah cukup baik. Oleh karena itu, kesimpulan besarnya ketika digabungkan bahwa indikator efisiensi ini adalah Cukup baik.

3. Untuk kecukupan oleh responden masyarakat kesimpulannya adalah cukup baik. Kemudian oleh responden pegawai Dinas pada indikator kecukupan ini kesimpulannya adalah cukup baik. Jika digabungkan, maka kesimpulan besarnya adalah cukup baik.
4. Untuk pemerataan dalam kategori penilaian oleh responden masyarakat kesimpulannya adalah baik. Kemudian menurut tanggapan responden pegawai Dinas untuk indikator pemerataan kesimpulannya baik. Dan ketika digabungkan, kesimpulan besarnya adalah baik.
5. Yang bisa disimpulkan untuk responsivitas dalam kategori penilaian oleh responden masyarakat kesimpulannya adalah kurang baik. Lalu menurut tanggapan responden pegawai Dinas pada indikator responsivitas ini adalah kurang baik. Oleh karena itu, kesimpulan besarnya ketika digabungkan bahwa indikator responsivitas ini adalah kurang Baik.
6. ketepatan oleh responden masyarakat kesimpulannya adalah kurang baik. Kemudian oleh responden pegawai Dinas pada indikator ketepatan ini kesimpulannya adalah kurang baik. Jika digabungkan, maka kesimpulan besarnya adalah kurang baik.
7. Berdasarkan tabel rekapitulasi mengenai Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak mengenai pemberian layanan pada pelanggan yang terdiri dari enam indikator yakni efektifitas, efisiensi, kecukupan,

pemerataan, responsivitas dan ketepatan berada pada kategori Cukup Baik.

8. Berdasarkan hasil observasi peneliti, persentase cukup baik sesuai dengan kenyataan. Karena berdasarkan analisis peneliti dari lapangan proses pelaksanaan Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak ditemui rendahnya sikap sumberdaya manusia/aparatur pemerintah yang bertugas dalam menanggapi keluhan masyarakat. Para petugas belum melaksanakan pelayanan dengan benar dan sesuai ketentuan kedudukan kerjanya, tingkat kedisiplinan kerja aparatur pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik belum memadai, kurangnya pengawasan atasan/pimpinan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang tidak mendukung.

B. Saran

Agar Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak dapat lebih dimaksimalkan lagi dimasa mendatang, maka pihak pimpinan sebaiknya dapat :

1. Kepala Dinas diharapkan mampu membina kemampuan kerja aparatur yang bertugas dalam memberikan Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Peningkatan kemampuan kerja dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan yang diadakan untuk mengevaluasi

kemampuan pegawai, kemudian dilakukan tindakan perbaikan melalui diklat tersebut.

2. Kepala dinas diharapkan mengawasi sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, kepala dinas mengingatkan pegawai akan kewajibannya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan merasa senang dan puas dalam melakukan proses pelayanan tersebut.
3. Pegawai diharapkan sabar dalam merespon keluhan dari masyarakat yang melakukan pelayanan. apabila ada masyarakat yang tidak mengerti tentang persyaratan yang ada dalam standar pelayanan, pegawai hendaknya memberikan penjelasan yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan proses Evaluasi Pelaksanaan Program Pelayanan UPTD SPAM Pada Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kabupaten Siak tersebut.
4. Seharusnya Respon dari UPTD terhadap Keluhan Pelanggan ditanggapi dalam satu hari kerja namun disini masih terdapat dalam beberapa hari kerja dengan alasan dilihat dari kerusakan atau keluhan.

DAFTAR PUSTAKAAN

- Agustino Leo, 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung
- Badan Penerbit FISIPOL, 2013. *Buku Pedoman Penulisan*. Pekanbaru : UIR
- Bagong, Suyanto, 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Brantakusumah, Deddy Supriady, 2005. *Perencanaan Pembangunan daerah*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Dahlan, Alwi, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Dunn, William N, 2003. *analisa kebijakan Publik*, Yogyakarta. Hanin Dita.
- Edwar George III, 2009, *Implementasi kebijakan Publik*, Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia. Yogyakarta.
- Faturrahman, & Masriadi, 2010. *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*, Mahakarya Rangkang, Yogyakarta.
- Handoko TH, 1992. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Libberty, Yogyakarta.
- Ike Kusdyah, 2007. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Perpustakaan Nasional, Yogyakarta.
- Indah Puji Hartik, 2014. *Buku Praktis Mengembangkan Sumberdaya Manusia (SDM)*, Laksana, Jogjakarta.
- Jono Munandar, 2014. *Pengantar Manajemen Panduan Komprehensif Pengelolaan Organisasi*, IPB, Bogor
- Kusdi, 2009, *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Manullang, 2006. *Manajemen Personalia*, Gadjah Mada University Press, Medan
- Moekijat, 2005. *Pengembangan organisasi*. Cetakan Ketujuh, Bandung, Mandar Maju
- PressSaparin, sumber, 1986. *tata pemerintahan dan adminitrasi pemerintahan desa*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Robbins, Stephen P. And Timothy A. Judge, 2011. *Organizational Behavior*, New Jersey, Pearson Education, Inc.

Sufian, 2005, *Sistem Perencanaan dan Strategi Pembangunan*, Pekanbaru, UIR Press.

Siagian.Sondang P. 2003.*Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Sunyoto, Danang 2012, *manajemen sumber daya manusia*, Yogyakarta, CAPS.

Thoha, Miftah, 2002. *Pembinaan Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Wasistiono Sadu & Rauf Rahyunir, 2014.*Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Indra Prahasta, Bandung.

Wibowo, 2013.*Perilaku dalam Organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

William N Dunn, 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Gdjah Mada University Press, Yogyakarta.

Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*.Grafindo Persada. Jakarta.

Wirman, Syafri, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, PT. Gelora Aksara, Jatinangor.

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

Zulkifli & Moris Adidi, Yogia, 2014. *Fungsi-fungsi Manajemen*, Marpoyan Tujuh, Pekanbaru.

Dokumentasi.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Teantang Pemerintahan Daerah .