

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

**REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
CAMAT MINAS KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

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

**Siska Putriani
NPM : 177110038**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU
2021**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb...

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, yang telah melimpahkan rahma dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini. Usulan penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjanah pada program studi administrasi publik pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik (FISIPOL) universitas islam riau (UIR) dengan judul “ Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak”.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih atas dukungan, bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan Usulan Penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos.,M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, arahan, dan dukungan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah mendidik memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Kepada kepala Tata Usaha dan seluruh staf, karyawan/i Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan administrasi untuk keperluan penulis dalam penyelesaian Usulan Penelitian.
7. Kedua Orangtua tercinta, kepada Bapak Surani dan Ibu Mardalena yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moral maupun materil selama ini.
8. Kepada Meliana Nafiya, Wellys DN yang telah banyak membantu penulis, serta Rezty Mulyani, Nadya Agustin, Nadya Wulandari, Amelia, Nanda Putri yang telah mendukung penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga usulan penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan penulis serta nusa dan bangsa. Aamiin Ya Rabbal'Alamin.

Pekanbaru, 14 Juni 2021
Penulis

Ttd

Siska Putriani

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKA	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	12
A. Studi Kepustakaan	12
1. Konsep Administrasi	12
2. Konsep Organisasi.....	15
3. Konsep Manajemen.....	17
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	20
5. Konsep Pelayanan Publik.....	21
6. Konsep New Public Service	25
7. Konsep Reformasi Administrasi.....	26
B. Kerangka Pikir.....	30

C. Konsep Operasional	31
D. Operasional Variabel	33
E. Teknik Pengukuran	34

BAB III METODE PENELITIAN38

A. Tipe Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Teknik Penarikan Sampel.....	40
E. Jenis dan Sumber Data	41
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data	42
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	43

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN44

A. Sejarah Kecamatan Minas	44
B. Kependudukan.....	45
C. Struktur Organisasi.....	46
D. Tugas Pokok dan Fungsi	47

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN61

A. Identitas Responden	61
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
2. Identitas Responden Berdasarkan Usia	62
3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
B. Hasil Dan Pembahasan Penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.....	65
1. Penekanan Baru Terhadap Program	65
2. Perubahan Sikap dan Prilaku Masyarakat dan Anggota Birokrasi	72
3. Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka dan Manajemen Partisipatif.....	78
4. Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien	83
C. Faktor-faktor Penghambat Dalam Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	92

BAB VI PENUTUP93

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94

DAFTAR KEPUSTAKAAN96

LAMPIRAN.....99



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	6
I.2 Jenis-Jenis Pelayanan Konvensional Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	7
II.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Reformasi Administrasi Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	33
III.1 Tabel Populasi Dan Sampel Penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	40
III.2 Jadwal Penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	43
IV.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Minas	46
V.1 Distribusi Jumlah Responden Pegawai Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
V.2 Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
V.3 Distribusi Jumlah Responden Pegawai Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Usia	62
V.4 Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Usia	64
V.5 Distribusi Jumlah Responden Pegawai Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
V.6 Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
V.7 Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Mengenai Indikator Penekanan Baru Terhadap Program Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	70
V.8 Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Mengenai Indikator	

	Penekanan Baru Terhadap Program Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.....	73
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Mengenai Indikator Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	76
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Mengenai Indikator Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	78
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Mengenai Indikator Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.....	81
V.12	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Mengenai Indikator Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	83
V.13	Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Mengenai Indikator Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	86
V.14	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Mengenai Indikator Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.....	86
V.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Kecamatan Minas Kabupaten Siak Mengenai Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	88

V.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Miinas Kabupaten Siak Mengenai Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.....90



DAFTAR GAMBAR

Tabel		Halaman
I.1	Standar Operasional Pelayanan Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Pasca Reformasi.....	7
I.2	Standar Operasional Pelayanan Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Pra Reformasi	9
II.1	Kerangka Pikir Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	30
IV.1	Struktur Organisasi Kantor Camat Minas Kabupaten Siak	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1	Daftar Kuesioner Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak 100
2	Daftar Kuesioner Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak 106
3	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Kantor Camat Minas Penelitian Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak 112
4	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Minas Penelitian Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak 114
5	Daftar Wawancara Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak 117
6	Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Tentang Penetapan Dosen Pembimbing 122
7	Surat Keterangan Penelitian Kantor Camat 123
8	Surat Rekomendasi Riset Dari Pemerintahan Kabupaten Siak Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik 124
9	Surat Rekomendasi Riset Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (DPMPTSP RIAU) 125

- 10 Surat Permohonan Rekomendasi Riset Dari Universitas Islam Riau
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik 126
- 11 Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi 127



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Siska Putriani
Npm : 177110038
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Usulan Penelitian : Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.


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

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

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

Pekanbaru, 14 Juni 2021
Pelaku pernyataan




Siska Putriani
NPM: 17711003

“REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MINAS KABUPATEN SIAK”

ABSTRAK

Siska Putriani
177110038

Kata kunci: Reformasi, Administrasi, Pelayanan Publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur upaya dan hambatan dalam melakukan Reformasi Adminitrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Indikator Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penekanan Baru Terhadap Program, Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi, Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif, Penggunaan Sumber Daya Yang Efesien. lokasi penelitian di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Tipe ini survei deskriptif dengan metode kuantitatif dimana Kuesioner sebagai alat untuk mempelajari data kemudian data penelitian dijadikan bahan baku untuk menganalisis kondisi empiris dan obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi penelitian. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah Camat Minas, Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan, Pegawai Kantor Camat Minas, dan Masyarakat Yang Menerima Layanan. Teknik data yang digunakan sensus untuk pegawai kantor camat dan accidental sampling untuk masyarakat. Teknik data yaitu data primer dikumpulkan melalui teknik kuesioner dan wawancara dan data yang dikumpulkan melalui teknik observasi. Berdasarkan hasil penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kabupaten Siak berada pada interval Hasil “Cukup Baik”. Salah satu yang menjadi titik masalah dalam reformasi adalah sumber daya manusia, komitmen dan Kedisiplinan pegawai yang perlu dibangun karena sumber daya dampak yang besar dalam perubahan pelayanan Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.

*"REFORM OF PUBLIC SERVICE ADMINISTRATION IN THE CAMAT MINAS
OFFICE, SIAK DISTRICT"
ABSTRACT*

*Siska Putriani
177110038*

Keywords: Reform, Administration, Public Service.

This study aims to measure the efforts and obstacles in carrying out Public Service Administration Reform in the Minas District Head Office, Siak Regency. Indicators used in this study are New Emphasis on Programs, Changes in Attitudes and Behaviors of Society and Members of the Bureaucracy, Changes in Leadership Style Leading to Open Communication and Participatory Management, Efficient Use of Resources. research location at the Office of the Head of Minas District, Siak Regency. This type is a descriptive survey with a quantitative method where the questionnaire is a tool for studying the data and then the research data is used as raw material for analyzing the empirical conditions and the objectivity of the existence of the research objectives at the research location. The population and sample in this study were the Head of Minas Sub-District, Government and Services Section, Minas District Office Staff, and Communities Receiving Services. The data technique used was a census for sub-district office employees and accidental sampling for the community. The data technique is that primary data is collected through questionnaires and interviews and data is collected through observation techniques. Based on the results of research on Public Service Administration Reform at the Head Office of Siak Regency, the results are "Good Enough" interval. One of the problem points in reform is the human resources, commitment and discipline of employees that need to be built because of the large impact resources in changing services at the Head Office of Minas, Siak Regency.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia pada zaman globalisasi ini banyak sekali menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar berkaitan dengan kinerja aparaturnya pemerintah yang memberikan pelayanan publik tidak sebagaimana mestinya, hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Ketidakpuasan ini muncul karena pola sistem administrasi yang terlalu berbelit-belit, sehingga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan memerlukan waktu yang lama. Maka dengan ini kebutuhan akan perubahan sangatlah diperlukan, sehingga konsekuensi logisnya reformasi administrasi pelayanan publik di Indonesia menjadi keharusan dan menjadi perhatian pemerintah Indonesia.

Reformasi merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, berdampak pada kehidupan bernegara, dan bermanfaat bagi masyarakat. Perlu adanya reformasi dalam birokrasi karena menyangkut penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan publik. Reformasi birokrasi akan berpengaruh dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik.

Reformasi birokrasi memang sebuah proses dan tuntutan yang tidak bisa ditunda lagi, karena birokrasi hal yang penting bagi negara yang berfungsi menjalankan seluruh tugas pemerintahan. Reformasi birokrasi ini memberikan

harapan terhadap pelayanan yang lebih adil dan merata untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Reformasi administrasi publik sebagai salah satu bidang kajian administrasi yang selalu menarik untuk di arkritis. Permasalahan pelayanan publik sebagian besar berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintahan yang memberikan pelayanan publik tidak sebagaimana mestinya, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Menurut B.Libois (dalam Tarmizi Yussa dan Hendry Andry, 2015: 105) Pelayanan publik adalah semua kegiatannya yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Ketidakpuasan dan ketidakpercayaan ini muncul karena pola sistem administrasi yang terlalu berbelit, sehingga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan memerlukan waktu yang lama. Reformasi penyelenggaraan pemerintah diperlukan agar pelayanan yang diberikan kepada msyarakat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. ` penetapan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* reformasi birokrasi 2010-2025 ialah menjadi acuan dalam melakukan reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelolah pemerintahan yang baik. Reformasi merupakan perubahan, reformasi memberikan harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatkan kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelaksanaan pelayanan publik

yang sudah diatur melalui berbagai regulasi, masih terdapat perilaku-prilaku menyimpang yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik, penyimpangan anggaran oleh pemerintah pusat maupun daerah menimbulkan kekhawatiran kalangan politisi dan masyarakat.

Kegagalan birokrasi dalam melakukan tugasnya mengakibatkan banyaknya masalah dan buruknya pelayanan yang diterima masyarakat, karena itulah suatu organisasi melakukan reformasi birokrasi, Proses reformasi tidak terjadi dalam sekejap mata tetapi berlangsung dalam suatu jangka yang lama nya tergantung pada berbagai faktor yang mempengaruhi proses, diantaranya adalah tingkat kesadaran masyarakat, konsep ide yang terkandung dalam reformasi tersebut serta kepemimpinan yang baik dan dapat diterima masyarakat. Dan perlu diketahui apakah reformasi yang dilakukan berhasil atau tidaknya. Karena tujuan reformasi itu untuk memperbaiki sistem administrasi.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah harus ditingkatkan kearah yang lebih baik. Perubahan atau reformasi administrasi pelayanan publik diarahkan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling dekat kepada masyarakat. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan inovasi sederhana untuk melaksanakan reformasi administrasi di tingkat daerah, khususnya di kecamatan, inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memberikan pelayanan.

Seiring dengan perubahan era pemerintahan di Indonesia, sejak era orde baru ke era reformasi, terjadi pula perubahan model pemerintahan daerah dari sentralisasi ke desentralisasi. Desentralisasi yang diartikan sebagai pelimpahan

atau pembagian kewenangan (kekuasaan) pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Perubahan model pemerintah daerah dari sentralisasi ke desentralisasi tersebut, terjadi pula perubahan pemahaman aparatur pemerintah terhadap birokrasi. Implikasi praktis perubahan era pemerintahan tersebut membawa dampak terhadap perlunya untuk meningkatkan perilaku aparatur birokrasi yang berintegritas dan profesional. Ini akan memfokuskan pada perilaku aparatur birokrasi pemerintah daerah, karena birokrasi dalam konteks desentralisasi dipengaruhi oleh peranan birokrasi pemerintah daerah yang jauh lebih besar dimensi kerja aparatur birokrasi yang berintegritas dan profesional guna mensukseskan reformasi administrasi. Menurut Walls 1989 mengatakan bahwa *Administrative reform means an induced, permanent improvement in administration*, yang artinya Reformasi administrasi berarti perbaikan administrasi secara permanen.

Reformasi dilakukan untuk menjadikan pelayanan yang lebih maksimal lagi sebelum reformasi, yang dahulu menggunakan pelayanan konvensional. Dimana masyarakat harus melewati banyak pintu/loket yang saling terpisah, dimana harus mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, masyarakat membawa berkas persyaratan dan harus menemui secara langsung pejabat yaitu kepala seksi, sekretaris camat, dan camat, Jika tidak tahu, masyarakat harus bertanya kesana-kemari sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan, tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya, dan waktu dengan begitu pelayanan yang diterima cenderung tidak efisien. Sedangkan pelayanan sekarang yaitu pelayanan administrasi terpadu masyarakat cukup menyerahkan berkas kepetugas

loket pelayanan saja, lalu menunggu, kemudian akan dipanggil untuk meneri dokumen yang telah selesai, pada pelayanan administrasi terpadu waktu sudah diberitahu tetapi untuk biaya belum transparan.

Perubahan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Minas Kabupaten Siak dari pelayanan konvensional dan sekarang sudah menggunakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Ini menjadi salah satu perubahan yang dilakukan, dengan diselenggarakannya pelayanan administrasi terpadu ini untuk memudahkan pelayanan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat, yang pelayanannya dilakukan dalam satu tempat dari pemohon sampai terbit dokumen. Pada pelayanan konvensional, dalam memberikan pelayanan harus melewati banyak tempat harus mendatangi setiap petugas yang pemohon butuhkan. Pelaksanaan reformasi adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik di daerah. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Siak, Kecamatan merupakan unsur pelaksana yang menangani sebagian urusan otonomi daerah, dipimpin oleh seorang camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dalam pelayanan yang diberikan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan berbagai macam pelayanan perizinan dan non perizinan mereka berharap dikerjakan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Perubahan pelayanan dari pelayanan konvensional menuju Pelayanan Administrasi Terpadu. Di Kantor

Camat Minas Kabupaten Siak terdapat beberapa pelayanan untuk masyarakat.

Adapun pelayanan yang ada di Kantor Camat adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1: Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Pasca Reformasi.

No	Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu	Waktu	Keterangan
1	Izin Optikal	5 Hari	Perizinan
2	Surat Izin Usaha Perdagangan	5 Hari	Perizinan
3	Izin Gangguan (HO)	3 Hari	Perizinan
4	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	7 Hari	Perizinan
5	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	10 Hari	Perizinan
6	Surat Pengantar Pengurusan KTP	30 Menit	Non Perizinan
7	Surat Pindah	30 Menit	Non Perizinan
8	Surat Keterangan Kurang Mampu	30 Menit	Non Perizinan
9	Surat Keterangan Meninggal Dunia	30 Menit	Non Perizinan
10	Surat Keterangan Ahli Waris	30 Menit	Non Perizinan
11	Surat Keterangan Bersih Diri	30 Menit	Non Perizinan
12	Surat Keterangan Musibah/Kebakaran	30 Menit	Non Perizinan
13	Surat Keterangan Korban Konflik	30 Menit	Non Perizinan
14	Rekomendasi Proposal Bantuan Dana, Anak Cacat, Mesjid	30 Menit	Non Perizinan
15	Rekomendasi Izin Keramaian(Sosial)	30 Menit	Non Perizinan
16	Rekomendasi Izin Keramaian (Komersial)	30 Menit	Non Perizinan
17	Surat Rekomendasi Penelitian Mahasiswa	30 Menit	Non Perizinan

Sumber : Kantor Kecamatan Minas Tahun 2021

Dari tabel 1.1 diatas diketahui jenis-jenis dan waktu dalam penyelesaian pelayanan yang ada di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak, dapat dilihat ada Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, perlu adanya peran masyarakat itu sendiri. Yang diharapkan masyarakat adanya pelayanan yang profesional, transparan, efektif dan efisien. Sehingga ada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di beri pemerintah, ini menjadi tanggung jawab pemerintah untuk

memberikan pelayanan yang terbaik. Adapun jenis pelayanan konvensional adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Konvensional di Kantor Camat Minas KabupatenSiak

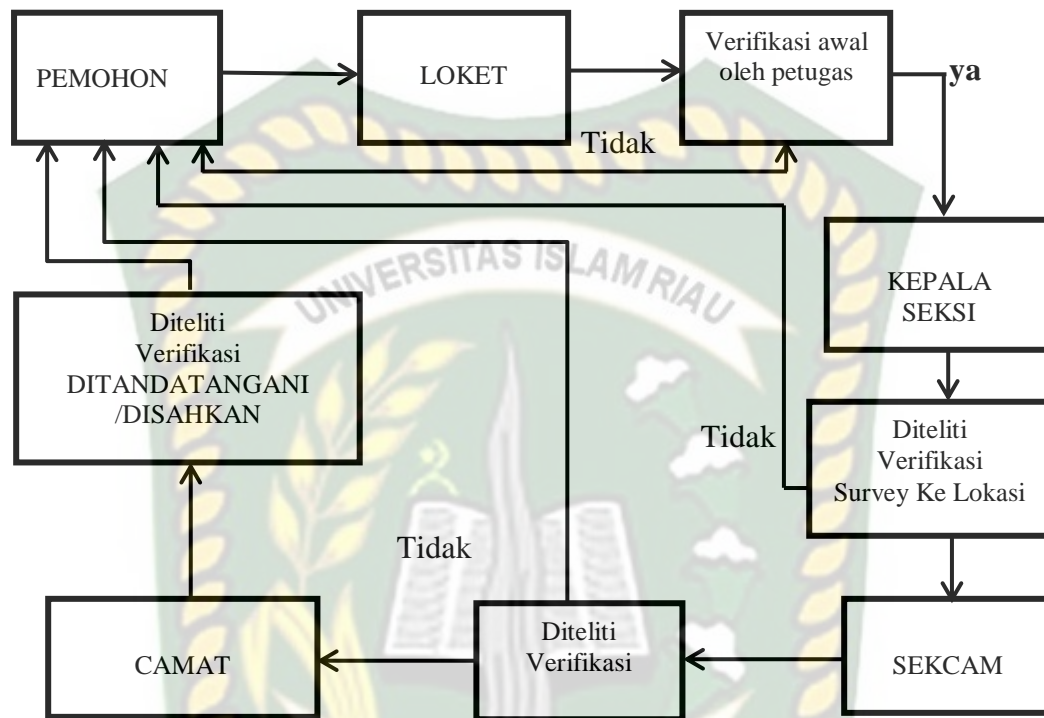
NO	Jenis Pelayanan Konvensional	Keterangan
1	Izin Optikal	Perizinan
2	Surat Izin Usaha Perdagangan	Perizinan
3	Izin Gangguan (HO)	Perizinan
4	Surar Izin Tempat Usaha (SITU)	Perizinan
5	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Perizinan
6	Surat Pengantar Pengurusan KTP	Non Perizinan
7	Surat Pindah	Non Perizinan
8	Surat Keterangan Kurang Mampu	Non Perizinan
9	Surat Keterangan Meninggal Dunia	Non Perizinan
10	Surat Keterangan Ahli Waris	Non Perizinan
11	Surat Keterangan Bersih Diri	Non Perizinan
12	Surat Keterangan Musibah/Kebakaran	Non Perizinan
13	Surat Keterangan Korban Konflik	Non Perizinan
14	Rekomendasi Proposal Bantuan Dana, Anak Cacat, Mesjid	Non Perizinan
15	Rekomendasi Izin Keramaian(Sosial)	Non Perizinan
16	Rekomendasi Izin Keramaian (Komersial)	Non Perizinan
17	Surat Rekomendasi Penelitian Mahasiswa	Non Perizinan

Sumber : Kantor Kecamatan Minas

Dari tabel 1.2 diketahui jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor camat minas kabupaten siak, dapat dilihat adanya pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan, dalam pelayanan konvensional tersebut tidak adanya tertera waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Dapat dilihat standar operasional pelayanan yang ada di kantor camat minas kabupaten siak, untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1 Standar Operasional Pelayanan di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Pasca Reformasi.

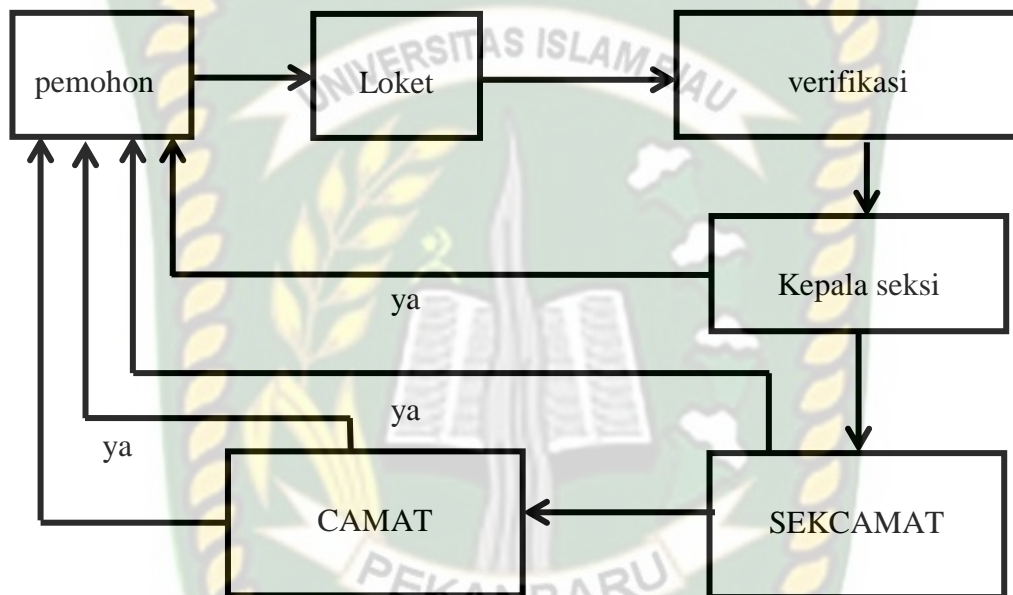


Sumber : Kantor Camat Minas Tahun 2021

Dari gambar diatas, dijelaskan Standar Operasional Pelayanan di Kantor Camat Minas, pemohon yang datang langsung ke meja loket untuk memberikan persyaratan yang dibawa, kemudian diperiksa dan diverifikasi oleh petugas untuk memeriksa kelengkapan syarat, kemudian diberi ketahap selanjutnya yaitu kepala seksi sesuai dengan bidangnya yang akan diteliti, verifikasi dan disurvey kelengkapan untuk penerbitan dokumen, verifikasi dan paraf oleh sekretaris camat dan ditandatangani oleh Camat untuk disahkan, dokumen yang telah disahkan oleh Camat kemudian diserahkan kepada pemohon.

Dapat dilihat pada gambar dibawah ini Standar Operasional Pelayanan konvensional adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2 Standar Operasional Pelayanan di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Pra Reformasi.



Sumber : Kantor Camat Minas

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat datang kemudian ke meja loket yang terpisah, verifikasi lalu masyarakat menemui kepala seksi yang diperlukan setelah verifikasi kemudian menemui sekretaris camat dan menemui camat. Pada konvensional masyarakat menemui secara langsung pejabat yang diperlukan.

Berdasarkan uraian diatas, untuk melakukan suatu perubahan dalam administrasi, pemerintah sebagai pilar dan mempunyai peranan yang harus mampu, cermat serta proaktif mengakomodasi segala bentuk perubahan. Adapun fenomena yang peneliti temui dilapangan sebagai berikut :

1. Dikantor camat minas kabupaten siak yang dahulu masih menggunakan pelayanan konvensional, dan sekarang kantor camat minas telah menggunakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.
2. Bahwa dalam melakukan administrasi yang dahulunya masyarakat harus melewati banyak pintu, setelah adanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan ini memberikan berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu.
3. Diketahui yang dahulunya pelayanan banyak melewati berbagai pintu membuat sumberdaya tidak efisien seperti waktu, biaya, proses sekarang dengan diselenggarakannya pelayanan administrasi terpadu kecamatan membuat lebih efisien.
4. Pada pelayanan Pada Perubahan Pelayanan administrasi terpadu masih belum tertera dengan jelas untuk biaya pelayanan perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan penjelasan diatas dan beberapa fenomena yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai perubahan pelayanan, dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan administrasi terpadu, maka mengangkat judul “Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Adapun tujuan dari penelitian ini :
 - a. Untuk mengetahui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.
 - b. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menghambat Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.
2. Kegunaan penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain

- a. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan khususnya dibidang Ilmu Administrasi Publik.
- b. Hasil penelitian ini secara akademis diharapkan bisa memberikan bahan informasi bagi yang akan melakukan penelitian.
- c. Hasil penelitian ini secara praktis dapat menyumbangkan pemikiran kepada Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sebagai kerangka untuk memecahkan masalah reformasi administrasi pelayanan publik di kantor Camat Minas, maka penulis mengambil konsep-konsep atau teori yang sesuai dengan permasalahan untuk memecahkan masalah, agar mempermudah peneliti.

1. Konsep Administrasi Publik

Secara *etimologi* administrasi berasal dari bahasa Inggris *administration*, dapat diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan mencapai suatu tujuan.

Menurut Hadari Nawawi (dalam Syafiie, 2003:5) administrasi adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Syafiie, 2003:5) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

menurut Gulick (dalam Syafiie, 2003:4) ilmu administrasi adalah suatu sistem pengetahuan di mana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan

meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan bersama.

Menurut The Liang Gie (dalam syafiie, 2003:4) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu

Menurut Stephen P. Robbins, 1983 (dalam Beddy I. M 2017:27) “*administration is the universal process of efficiently activities completed with the through other people*”. Robbins memahami administrasi ini sebagai keseluruhan kegiatan-kegiatan untuk pencapaian tuju secara efisien melalui kerja sama dengan orang lain

Menurut Nicholas Henry, 1988:26 (dalam Beddy I. M 2017:225) “*public administration is a broad-ranging and amorphous combination of theory and practice its purpose is to promote a superior understanding of government and its relationship with the society, it governs, as well as to encourage public policies more responsive to social needs and to institute managerial practices attuned to effectiveness, efficiency and the deeper human requisites of the citizenr*” . administrasi publik merupakan kombinasi yang sangat beragam serta tidak berpola antara teori dan pelaksanaan, administrasi negara yang dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya serta meningkatkan responsibilitas kebijakn negara terhadap berbagai kebutuhan sosial, dan juga melembagakan parktik-praktik manajerial agar terbiasa lebih afektif dan efisien.

Dwight Waldo, 1996 (dalam Beddy I. M 2017:223) jauh-jauh hari telah mengingatkan bahwa agar berhati-hati dalam mempersoalkan defenisi administrasi publik. Ia mengatakan “*sesungguhnya tidak ada defenisi yang tepat tentang public administration. Mungkin ada defenisi yang ringkas tetapi tidak dapat memberikan penjelasan yang memuaskan.*” Meskipun demikian, ia pun mengajukan dua jenis defenisi tentang administrasi negara sebagai pedoman pembahasan selanjutnya, yaitu :

1. *Publiv adminnistration* adalah organisasi dan menjemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
2. *public administration* adalah suatu seni dan ilmu tentang *management* yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Nigro dan Nigro dalam Stillman 1984 (dalam Beddy I. M 2017:223-224)

mengemukakan pengertian administrasi publik adalah :

1. Public administration refers to cooperative effort in a public setting (merupakan usaha kerja sama kelompok dalam suatu susunan atau lingkungan pemerintah).
2. It covers all three branches of government (executive, legislative and judicial) and their interrelationship (mencakup ketiga cabang pemerintah berupa eksekutif, legislatif, dan yudikatif) dan antar hubungan dari ketiga badan tersebut.
3. It has an important role in the formulation of public policy and is thus a part of the political process (mempunyai peranan penting didalam perumusan kebijakan umum/negara dan oleh karena itu merupakan bagian dari proses politik).
4. It is different in significant ways from private administration (dalam beberapa hal berbeda dengan administrasi privat (swasta)).
5. It is closely associated with numerous private groups and individuals in providing services to the community (sangat erat hubungannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat)

Menurut Dimock dan Dimock 1986 (dalam Beddy I. M 2017:224) administrasi publik adalah mempersoalkan masalah-masalah “apa” dan masalah “bagaimana” dalam lingkungan pemerintah. Masalah-masalah “apa” merupakan persoalan subjek pengetahuan mengenai suatu lapangan yang memungkinkan seorang administrator menjelaskan tugas-tugasnya. Masalah-masalah “bagaimana” adalah berhubungan dengan teknik daripada manajemen, yakni prinsip-prinsip yang menjadi dasar untuk melaksanakan rencana-rencana kooperatif hingga berhasil. Masing-masing merupakan kharusan kedua-duanya bersama-sama membentuk sintesis yang disebut administrasi

Menurut Fesler (dalam Anggara, 2012;46) administrasi publik menyangkut penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar untuk kepentingan publik. Dalam teori ini pemegang kekuasaan mempunyai wewenang atau tanggung jawab yang besar dalam mengambil kebijakan publik.

Dari pengertian diatas, maka dapat kesimpulan bahwa Administrasi publik adalah proses kegiatan penyelenggaraan pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Konsep Organisasi

Menurut Gareth R.Jones 1994 (dalam Beddy I. M 2017:39) organisasi adalah alat yang digunakan oleh orang-orang, baik secara individual maupun kelompok untuk mencapai bermacam tujuan.

An organization is a consciously coordinating social entity, with a relatively identifiable boundary, that functions on a relatively constinuos basis to achieve a common goal or set of goals. That's mouthful of word, so let us break it down into its more relevant parts". Pemahaman Robbins terhadap organisasi diartikan sebagai kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat didefenisikan, bekerja atas adasar yang relatif terus-mnerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan Menurut Stephen P.Robbins 1990 (dalam Beddy I. M 2017:38)

Menurut Dwight Waldo 1955 (dalam Syafiie 2003:114) *“organization is the structure of authoritative and habitual personal interrelation in an administrative system”*. (Organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubngan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi).

Menurut Jhon D. Millet 1954 (dalam Syafiie 2003:113) *“organization is the structural framework within which the work of many individual is carried on for the realization of common perpose”*. Maksudnya organisasi adalah sebagai

kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Menurut James D Mooney 1998 (dalam Beddy I. M 2017:39) *“organization is the form off every human association for the attainment of common perpose”*. Mooney memahami organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk pencapaian suatu tujuan bersama.

Menurut Vesting et. All 1976 (dalam Beddy I. M 2017:39) pandangan Vesting dkk ini, bahwa organisasi diperlukan apabila orang-orang bergabung berusaha mencapai beberapa tujuan bersama. Jadi, organisasi dibentuk karena orang-orang tersebut ada tujuan yang akan dicapai bersama.

Anthony, 995 (dalam Priyono, 2007;38) menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu kelompok manusia yang berinteraksi melakukan berbagai kegiatan secara koordinasi untuk mencapai tujuan, dimana pada dasarnya bahwa individu tidak dapat dicapai melallui tatanan/manajemen yang dilakukan terhadap sejumlah orang sebagai pelaksana pekerjaan-pekerjaan organisasi.

Menurut Sutarto, 1998 (dalam Priyono, 2007;38) organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu dan kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas, sedemikian rupa memberikan saluran terbaik untuk pemakaian yang efisien, sistematis, positif dan terkoordinasi dari usaha yang tersedia.

Menurut Bayle, et al (dalam Muhammad Rifa'i Dan Muhammad Fadhli 2017;59) *“organization is a collection of people working together in a division of*

labour to achieve a common purpose” organisasi adalah kumpulan orang-orang yang bekerja sama dalam suatu pembagian kerja untuk mencapai tujuan bersama.

Dari pengertian diatas, maka dapat kesimpulan bahwa Organisasi merupakan suatu wadah bagi sekelompok orang dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Konsep Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari berbagai bahasa, yang pertama yaitu dari bahasa Prancis kuno yakni *menagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Lalu, dalam bahasa Italia, yaitu *meneggiare* yang memiliki arti mengendalikan. Sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola atau mengatur. Menurut James A. F Stoner (dalam Beddy I. M 2017:81) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi yang lain, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut George Terry 1964 (dalam syafiie 2003:117) “*management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performance to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other recouces*” (maksudnya manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya).

Menurut John D. Millet 1954 (dalam syafiie 2003:118) “ *managemnt is the process direcing and facilitating the work of people organized in formal group*

to achieve a desire end” (maksudnya manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki).

Robbins dan Coulter (dalam Taufiqurokhman dan Satispi, 2018;7) menyebutkan manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.

Menurut Waldo (dalam Zulkufli dan Moris Adidi Yogia, 2014;20) Manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerjasama yang rasional dalam suatu sistem administrasi.

Manajemen adalah proses penggunaan bahan-bahan dan manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang mencakup kegiatan-kegiatan pengorganisasian, pengarahan, koordinasi dan evaluasi . D. S Beach (dalam Abdul Hakim 2014;2)

Gibson, Donelly dan Ivancevich (dalam Taufiqurokhman dan Satispi, 2108;8) menyebutkan manajemen adalah proses yang dilakukan seorang atau beberapa orang untuk mengkoordinasikan aktifitas orang lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dapat dicapai oleh orang itu sendiri.

Follet 1996 (dalam Taufiqurokhman dan Satispi, 2018;8) menyebutkan bahwa manajemen adalah seni untuk melakukan sesuatu melalui orang lain. Sedangkan Siagian (dalam Taufiqurokhman dan Satispi, 2108;8) mengemukakan bahwa manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu dalam rangka pencapaian tujuan melalui orang lain.

Menurut Fayol (dalam Taufiqurokhman dan Satispi, 2108;13-14) manajemen adalah sebuah kegiatan umum dari semua usaha manusia dalam bisnis, pemerintahan, dan rumah tangga. Ia mengungkapkan ada 14 prinsip manajemen yang merupakan kebenaran universal yang merupakan prinsip umum manajemen, yaitu :

1. Pembagian kerja
2. Otoritas
3. Tata tertib
4. Kesatuan komando
5. Kesatuan arah
6. Sebordinasi kepentingan-kepentingan individu terhadap kepentingan umum
7. Balas jasa
8. Sentralisasi
9. Rantai skalar/hirarki
10. Tatanan
11. Kesamaan
12. Kemantapan para karyawan dalam pekerjaannya
13. Inisiatif
14. Semangat korps

Henry Fayol (dalam Taufiqurokhman dan Satispi, 2108;8) menyebutkan lima fungsi manajemen yaitu merancang, mengorganisir, memerintah, mengordinasikan. Namun saat ini, kelima fungsi tersebut telah diringkas menjadi tiga, yaitu :

1. Perencanaan (*planning*) adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Perencanaan dilakukan untuk menentukan tujuan perusahaan secara keseluruhan dan cara terbaik untuk memenuhi tujuan itu. Menejer evaluasi berbagai rencana alternatif sebelum mengambil tindakan dan kemudian melihat apakah rencana yang dipilih cocok dan dapat digunakan untuk memenuhi tujuan perusahaan. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan, fungsi-fungsi lainnya tidak dapat berjalan.
2. Pengorganisasian (*organizing*) dilakukan dengan tujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Pengorganisasi mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas yang telah dibagi-bagi tersebut. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan cara menentukan tugas

apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakannya, bagaimana tugas tersebut dikelompokkan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tersebut, dan pada tingkatan mana keputusan harus di ambil.

3. Pengarahan (*directing*) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha.

Dari pengertian diatas, maka dapat kesimpulan bahwa Manajemen ialah usaha untuk mengatur dalam pelaksanaan kegiatan agar berjalan efektif dan efisien, untuk memudahkan terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Edwin B. Flippo (dalam Malayu S.P Hasibuan 2017:11) manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan penghentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat).

Menurut Michel J. Jucius (dalam Hasibuan 2017:11-12) manajemen personalia adalah lapangan manajemen yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian bermacam-macam fungsi fungsi pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan tenaga kerja sedemikian rupa sehingga :

1. tujuan untuk apa perkumpulan didirikan dan dicapai secara efisien dan efektif
2. tujuan semua pegawai dilayani sampai tingkat yang optimal
3. tujuan masyarakat diperhatikan dan dilayani dengan baik

Menurut Drs. Malayu P. Hasibuan, (2017) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang berkhusus mengenai ketenagakerjaan, sehingga sering juga dikatakan dengan *man power management, labour relation, industrial relation, personil administration*. *Man power management* dan *personil administration* sama dengan personel manajemen sejak perang dunia kedua, karena perhatian terhadap masalah *man power*. Sehubungan akan kebutuhan untuk angkatan perang dan perusahaan. Manullang (dalam Nuraini, 2013;4)

Menurut Flippo (dalam nuraini, 2013;4) manajemen sumbar daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, penganalisaan, pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pegintegrasiaan, pemeliharaan dan pelepasan Sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Barry Cushway (dalam Sedarmayanti 2017;1) manajemen sumber daya manusia sebagai rangkaian strategis, proses, dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu.

Dari pengertian diatas, maka dapat kesimpulan bahwa Manajemen sumber daya manusia ialah cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien, dan dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai suatu tujuan bersama karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhanya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk mewujudkan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan pemerintah.

Menurut B. Libois (dalam Tarmizi Yussa dan Hendry Andry, 2015:104) definisi ini menjelaskan gagasan untuk meningkatkan solidaritas sosial, memerangi egoisme yang tidak rasional untuk menjamin pemenuhan kebutuhan sosial dalam rangka pencapaian tujuan kolektif. Pelayanan publik di tandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Ada perbedaan kualitatif antara kegiatan yang diakui sebagai pelayanan publik dan kegiatan yang datang dari inisiatif dan tujuan pribadi atau swasta.
2. Perbedaan pelayanan publik ini berarti lebih penting dibanding dengan kegiatan-kegiatan sejenis maka perlu diatur secara khusus
3. Pelayanan publik mempunyai legitimasi publik yang melekat pada kekuasaan negara.

Menurut Sianipar (dalam Tarmizi Yussa dan Hendry Andry, 2015:122) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan kelompok-kelompok organisasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Komponen-komponen standar pelayanan publik meliputi :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian

5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelayanan
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukkan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-keraguan
14. Evaluasi kerja pelaksana

Dari pengertian diatas, maka dapat kesimpulan bahwa Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik jasa atau barang yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat yang diberikan instansi pemerintah serta dilakukan secara universal.

Tujuan dari pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin sebagai berikut :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap erpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2007 (dalam Indiahono,2009:73).

Agus Dwiyanto 2008 (dalam Dwiyanto Indiahono 2009:76-77) menyatakan bahwa ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di antaranya:

1. pelayanan publik selama ini menjadi ruang lingkup dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Dengan demikian jika terjadi perubahan yang signifikan pada ruang lingkup pelayanan publik, maka dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.
2. berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ruang lingkup pelayanan publik. Aspek kelembagaan yang selama ini menjadi acuan dalam menilai praktik *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil mekanisme pasar selama ini sudah banyak terjadi. Ini merupakan suatu keuntungan untuk memulai perubahan karena fondasi keterlibatan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar sudah ada, selanjutnya yang dibutuhkan adalah melakukan reposisi terhadap ketiga unsur tersebut dan retribusi peran yang proposional dan saling melengkapi diantara pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar sehingga sinergi dapat dikembangkan.
3. pelayanan publik melibatkan kepentingan semua *governance*. Pelayanan publik memiliki kepentingan yang tinggi dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga untuk *governance*, karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya

6. Konsep *New Public Service*

Menurut Denhardt & Denhardt (dalam Beddy. I. M, 2017;308) yang menjadi akar dari teori *New Public Service* (NPS), yaitu berdasarkan ide dasar yang dibangun dari konsep-konsep:

1. *Theories Of Democratic Citizenship* (Teori Demokrasi Kewarganegaraan)
2. *Models of Community and Civil Society* (Model Komunitas dan Masyarakat Sipil)
3. *Organization Humanism and the New Public Administration* (Organisasi Humanis dan Administrasi Publik Baru)
4. *Postmodernisme* (Administrasi Publik *Postmodern*)

Denhardt & Denhardt (dalam Beddy. I. M 2007:308) mengemukakan tujuh prinsip pokok *new public services* sebagai berikut:

1. *Serve citizens, not customers* (melayani warga negara, bukan pelanggan)
Kepentingan publik merupakan hasil dialog bersama tentang nilai-nilai kebersamaan ketimbang agregasi kepentingan pribadi setiap individu
2. *Seek the interest* (mengutamakan kepentingan publik) administrasi
Administrator harus berkontribusi untuk membangun kolektivitas terhadap kepentingan publik
3. *Value citizenship entrepreneurship* (nilai kewarganegaraan lebih baik daripada kewirausahaan)
Kepentingan publik akan lebih baik jika dijalankan oleh komitmen pelayanan publik dan warga negara dalam menciptakan kontribusi
4. *Think strategically, act democratically* (berfikir strategis, bertindak demokratis)
Kebijakan dan program yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan publik akan sangat efektif dan bertanggung jawab jika dicapai melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif
5. *Recognize that accountability is not simple* (kenali akuntabilitas yang tidak sederhana)
Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik.
6. *Serve than steer* (melayani daripada mengarahkan)
Sangat penting bagi pelayan publik untuk bekerja berdasarkan jiwa kepemimpinan dan berbasis nilai untuk membantu warga negara dalam mengartikulasikan dan memperoleh kepentingan mereka ketimbang upaya untuk mengontrol dan menyetir masyarakat dalam tujuan-tujuan
7. *Value people, not just productivity* (nilai manusia, bukan sekedar produktivitas)
Organisasi publik dan jaringan dimana mereka berpartisipasi akan memberi hasil jangka panjang yang baik jika saja mereka bekerja melalui

proses-proses kolaboratif dan memimpin berdasarkan rasa hormat terhadap seluruh masyarakat

Dari pengertian diatas, maka dapat kesimpulan bahwa *New public service* adalah paradigma yang mendasar atau konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada dimasyarakat, peran dari pemerintah yaitu mengaloborasikan antara nilai-nilai yang ada sehingga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat itu dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah.

Dari pengertian diatas, maka dapat kesimpulan bahwa *New public service* adalah paradigma yang mendasar atau konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada dimasyarakat, peran dari pemerintah yaitu mengaloborasikan antara nilai-nilai yang ada sehingga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat itu dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah.

7. Konsep Reformasi Administrasi

Reformasi mempunyai kata dasar reform, berarti membentuk kembali. Reformasi administrasi mempunyai dua konsekuensi penting, yaitu (1) meningkatkan apa yang sudah ada, keberhasilan ini diukur dari perbaikan yang nyata di dalam organisasi, administrasi dan manajemen; (2) melakukan koreksi terhadap kelemahan administrasi itu sendiri, dan pelaksanaan administrasi seperti mal-administrasi.

Menurut Hidayat (2007;1) reformasi adalah perbaikkan atau perubahan bentuk. Konsepsi dasar reformasi adalah melakukan perubahan, perbaikkan, penataan dan pengaturan secara komprehensif dan sistematis.

Kasim 1998 (dalam Nasucha 2004;23) reformasi administrasi adalah upaya perubahan melalui pendekatan dari atas kebawah dengan program reorganisasi, pelangsingan (*downsizing*), program penghematan biaya, dan program *reengineering*. Dalam pandangan Caiden 1991(dalam Nasucha 2004;23) tujuan reformasi adalah untuk meningkatkan kinerja administrasi institusi dan organisasi publik, individu dalam organisasi dan klien.

Abidi (2006;17) mengemukakan bahwa reformasi diartikan sebagai proses perubahan dari kondisi lama menuju kondisi baru yang dikehendaki. Wibawa (2005;207-208) mengemukakan reformasi adalah gerakan untuk mengubah bentuk dan perilaku suatu tatanan, karena tatanan tersebut tidak lagi disukai atau tidak sesuai kebutuhan zaman.

Reformasi administrasi publik adalah perubahan yang disengaja terhadap struktur dan proses organisasi sektor publik (Pollitt dan Bouckaert, 2011;2).

Reformasi birokrasi merupakan upaya dalam melakukan perubahan dan pembaharuan mendasar suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yakni aspek-aspek ketatalaksanaan (*ibusiness process*), kelembagaan (organisasi), dan sumber daya manusia aparatur. Oleh Sedarmayanti (dalam Dahyar 2019;34) mengemukakan permasalahan dan kebijakan reformasi aparatur negara dewasa ini meliputi :

1. Manajemen perencanaan dalam pemerintahan Negara belum diselenggarakan secara terpadu dan terintegrasi.
2. Peranan lembaga pesat sistem administrasi Negara.
3. Kinerja kepegawaian Negara.
4. Klasifikasi jabatan.
5. Gender mainstreaming.
6. Asosiasi profesional PNS.
7. Model desentralisasi terbatas.

8. Mobilitas PNS daerah terbatas.
9. Sistem informasi kepegawaian kurang akurat.
10. Program diklat.
11. Sistem penggajian dan,
12. Praktek Korupsi Dan Nepotisme (KKN) dalam penerimaan PNS, penempatan dan promosi pejabat sudah menyebar hampir disemua jabatan dan sektor.

Menurut Caiden (dalam Zauhar, 2007;6) reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia, tidak bersifat eksidental, otomatis maupun alamiah, ia merupakan suatu proses yang beriringan dengan reformasi administrasi.

Jose Veloso Abueva (dalam Zauhar 2007;10) ia memandang reformasi administrasi sebagai *“essentially a deliberate attempt to use power, authority and influence to change the goals, structure or procedures of the bureaucracy and therefore, to alter the behavior of its personel”* (pada dasarnya upaya yang disengaja untuk menggunakan kekuasaan, otoritas dan pengaruh untuk mengubah tujuan, struktur atau prosedur biro dan oleh karena itu, untuk mengubah perilaku pribadinya).

Zauhar (2007;11) reformasi administrasi adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mengubah:

1. Struktur dan prosedur birokrasi (aspek reorganisasi atau institusional/kelembagaan).
2. Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Menurut Dror (dalam Zauhar 2007;11) reformasi administrasi secara tegas mengeluarkan atau mengesampingkan perubahan-perubahan organisasi dan prosedur administrasi yang kecil (minor).

Menurut Lee dan Samonte 1970 (dalam Zauhar 2007:9) adalah reformasi administrasi meliputi perbaikan struktur administrasi (kelembagaan) dan perilaku orang yang terlibat didalamnya. Dikemukakan alat pengukur reformasi administrasi, yaitu :

1. penekanan baru terhadap program.
2. perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi
3. perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif.
4. penggunaan sumber daya yang efisien.

upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk melaksanakan tata pemerintahan yang lebih baik lagi.

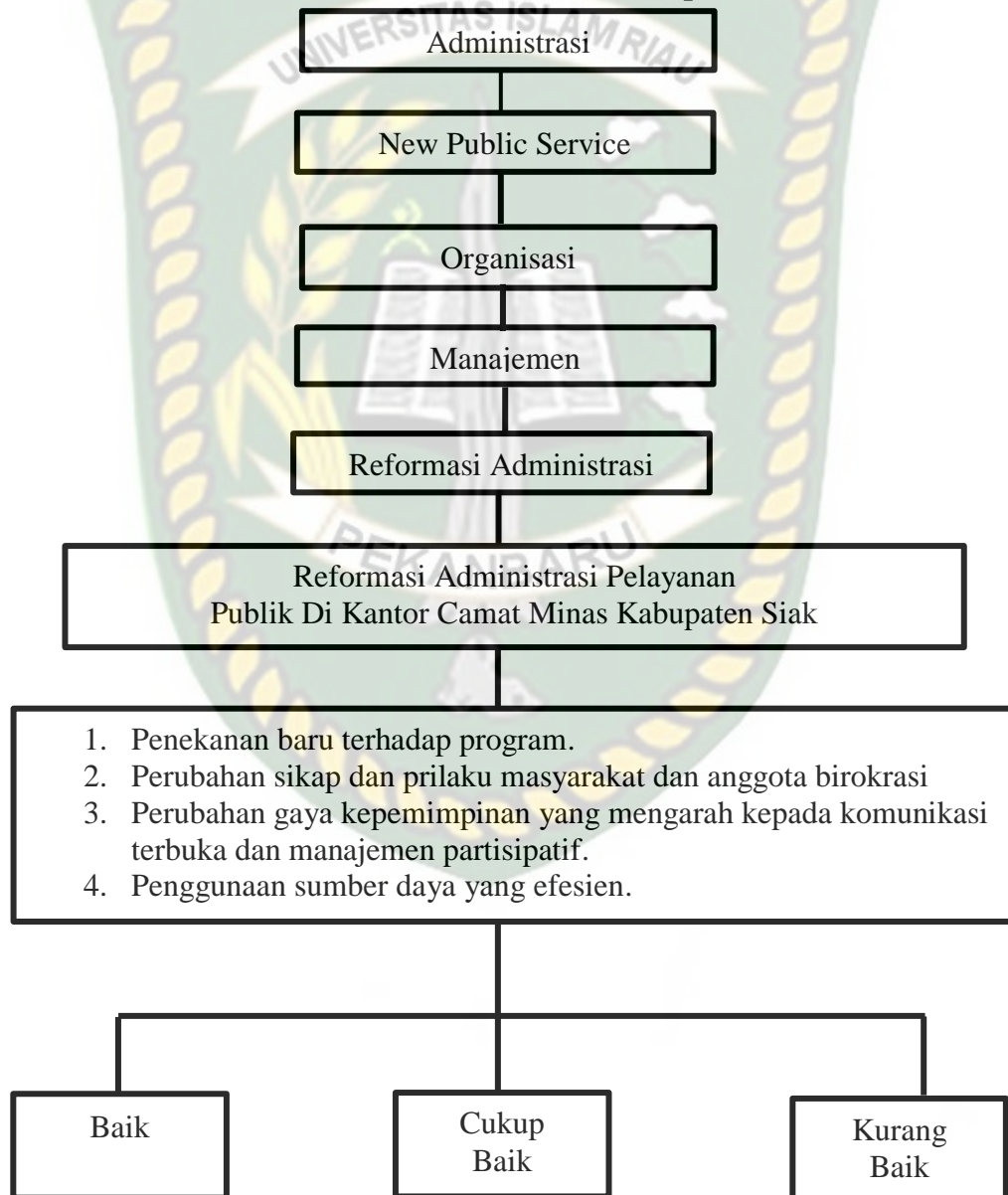
Reformasi pelayanan publik diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara excellent. Pelayanan publik yang excellent mempunyai empat dimensi: akuntabilitas, responsivitas, orientasi pelayanan, dan efisiensi pelayanan serta kredibilitas pelayanan (Gronroos dalam Tjiptono 2002:72).

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Reformasi adalah suatu gerakan untuk mewujudkan perubahan berbangsa, bernegara menjadi *good governance*

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikiran untuk menjelaskan tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Sebagaimana yang dijelaskan dalam penelitian digambarkan sebagai berikut :

Gambar II.1: Kerangka Pikir Tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.



Hasil modifikasi penulis, tahun 2021

C. Konsep Operasional

Berdasarkan konsep-konsep ini, peneliti akan memberikan pemahaman dalam menafsirkan istilah ataupun konsep yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun konsep-konsep Operasional Variabel penelitian ini sebagai berikut :

1. Administrasi publik adalah proses kegiatan penyelenggaraan pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Organisasi merupakan suatu wadah bagi sekelompok orang dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Manajemen ialah usaha untuk mengatur dalam pelaksanaan kegiatan agar berjalan efektif dan efisien, untuk memudahkan terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan.
4. Manajemen sumber daya manusia ialah cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien, dan dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai suatu tujuan bersama karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.
5. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik jasa atau barang yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat yang diberikan instansi pemerintah serta dilakukan secara universal.
6. *New public service* adalah paradigma yang mendasar atau konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada dimasyarakat, peran dari pemerintah yaitu mengaloborasikan antara nilai-nilai yang ada sehingga

sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat itu dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah.

7. Reformasi adalah suatu gerakan untuk mewujudkan perubahan berbangsa, bernegara menjadi *good governance*

1. penekanan baru terhadap program.

Perubahan terhadap program untuk pencapaian hasil, menjalankan fungsi dengan sebaik-baiknya..

2. perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi

menekankan perubahan perilaku pemerintah dan juga menekankan kemampuan individu. Mengolah organisasi secara profesional, terhadap tugas pokok dan fungsi serta deskripsi kerja yang jelas dan juga perubahan mental aparatur menjadi tidak berbelit-belit, tidak lambat, inovatif, konsisten, dan lainnya. dilakukan perubahan manajemen sumber daya manusia untuk memperoleh pegawai yang profesional.

3. perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif.

Tidak menyalagunakan kepercayaan atau kekuasaan yang diberikan dan harus dilaksanakan secara amanah. Pimpinan organisasi sebaiknya selalu menyediakan waktu berkomunikasi secara personal dengan para anggota sebagai sarana untuk memperhatikan dan memberikan masukan. Karena komunikasi sangat berperan penting dalam meningkatkan semangat kerja anggota.

4. penggunaan sumber daya yang efisien.

Disiplin dan penghematan dalam penggunaan sumber daya. Mengolah sumber daya dengan sebaik-baiknya

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 Operasional Variabel tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Menurut Samonte (dalam Nasucha 2004:22-23) Reformasi administrasi merupakan perubahan atau inovasi secara sengaja dibuat dan diterapkan untuk menjadikan sistem administrasi tersebut sebagai suatu agen perubahan sosial yang lebih efektif dan sebagai suatu instrumen yang dapat lebih menjamin adanya persamaan politik, keadaan sosial dan pertumbuhan ekonomi.	Reformasi Administrasi Pelayanan Publik	1. penekanan baru terhadap program	a. kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program tersebut b. perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi	a. penerimaan masyarakat terhadap program b. kinerja aparatur sesuai dengan kepentingan masyarakat c. keterbukaan dalam memberi layanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada	a. motivasi bagi aparatur, peningkatan kualitas kinerja b. memberikan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

		komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif	posisi secara tepat	
		4. penggunaan sumber daya yang efisien	a. mekanisme, prosedur, dan tata kerja aparatur. b. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang profesional, netral dan bertanggung jawab c. kedisiplinan pegawai	Baik Cukup Baik Kurang Baik

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran penelitian ini adalah skala likert. Teknik skala likert digunakan untuk memberikan suatu nilai skala untuk mengukur sikap dan pendapat. dengan ini maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Untuk menjawab tujuan dari penelitian ini tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Kabupaten Siak, maka yang menjadi pengukuran indikator-indikator dari variabel yaitu sebagai berikut :

Baik : Apabila dari hasil penelitian tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Atau jawaban dari responden berada pada 67-100%.

Cukup baik : Apabila dari hasil penelitian tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Atau jawaban dari responden berada pada 34-66%.

Kurang baik : Apabila dari hasil penelitian tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Atau jawaban dari responden berada pada 0-33%.

1. Penekanan baru terhadap program.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Penekanan Baru Terhadap Program. Atau jawaban dari responden berada pada 67-100%.

Cukup baik : Apabila penilaian terhadap indikator Penekanan Baru Terhadap Program. Atau jawaban dari responden berada pada 34-66%.

Kurang baik : Apabila penilaian terhadap indikator Penekanan Baru Terhadap Program. Atau jawaban dari responden berada pada 0-33%.

2. Perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Perubahan Sikap Dan Perilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi. Atau jawaban dari responden berada pada 67-100%.

Cukup baik : Apabila penilaian terhadap indikator Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi. Atau jawaban dari responden berada pada 34-66%.

Kurang baik : Apabila penilaian terhadap indikator Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi. Atau jawaban dari responden berada pada 0-33%.

3. Perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif.

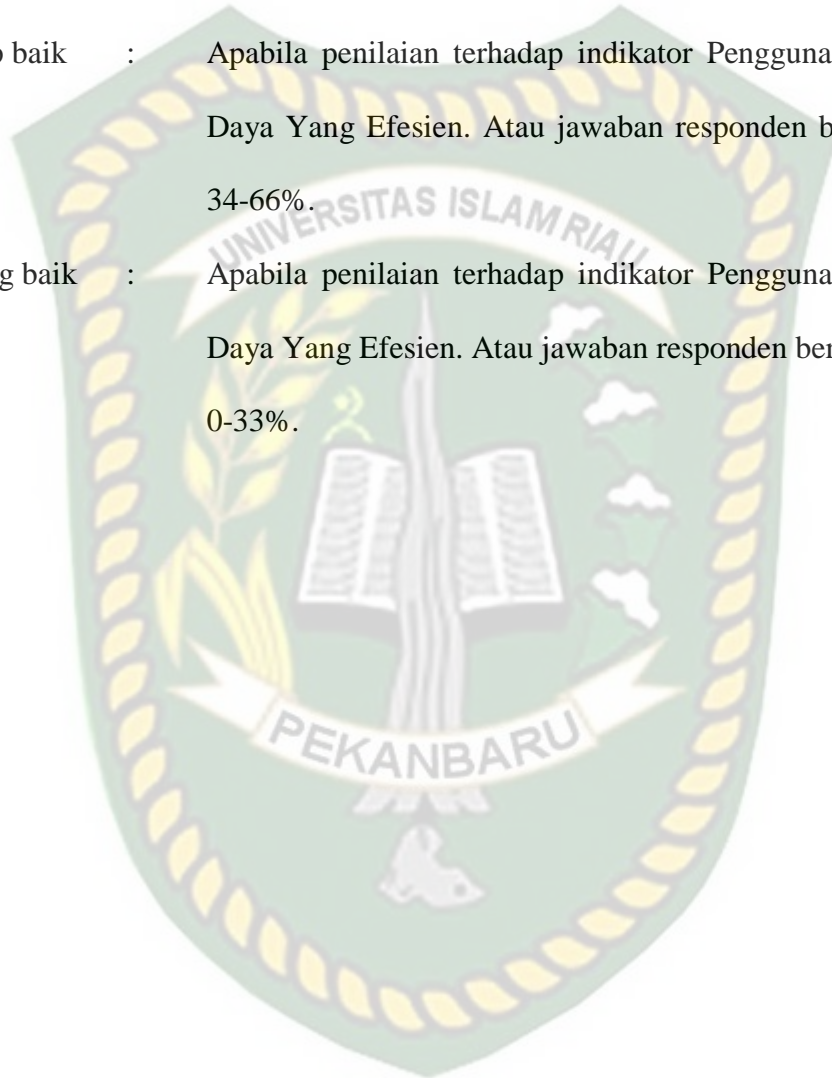
Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif. Atau jawaban dari responden berada pada 67-100%.

Cukup baik : Apabila penilaian terhadap indikator Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif. Atau jawaban dari responden berada pada 34-66%.

Kurang baik : Apabila penilaian terhadap indikator Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif. Atau jawaban dari responden berada pada 0-33%.

4. Penggunaan sumber daya yang efisien.

- Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien. Atau jawaban responden berada pada 67-100%.
- Cukup baik : Apabila penilaian terhadap indikator Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien. Atau jawaban responden berada pada 34-66%.
- Kurang baik : Apabila penilaian terhadap indikator Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien. Atau jawaban responden berada pada 0-33%.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif, yaitu digunakan untuk menggambarkan karakteristik suatu populasi atau fenomena. dengan cara observasi atau peneliti turun langsung kelapangan untuk mengumpulkan data dengan mengemukakan gejala-gejala secara lengkap, mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, dimana data tersebut diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut sehingga data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu dengan perhitungan ilmiah berasal dari sampel yang diminta untuk menjawab pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan presentasi tanggapan mereka. Untuk mendapatkan informasi atau hasil dari tanggapan responden dengan cara observasi, wawancara, dan kuisioner (angket) pada saat dilapangan. Informasi atau data tersebut untuk kejelasan penelitian yang dilakukan.

Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan dilapangan penelitian, yang akan dilakukan oleh peneliti secara lebih spesifik, transparans, dan mendalam. Dimana peneliti berusaha menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya sehingga data yang terkumpul bersifat deskriptif. Dengan demikian peneliti dapat mengetahui hal-hal

yang terkait tentang reformasi administrasi pelayanan publik di kantor camat minas.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Camat Minas merupakan instansi pemerintah yang mempunyai wewenang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Alasan memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian karena Kantor Camat Minas merupakan salah satu yang melakukan perubahan pelayanan menjadi pelayanan administrasi terpadu yang ada di Kabupaten Siak, dengan ini peneliti ingin tahu seberapa jauh pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pada Kantor Camat Minas.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017;80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan

Adapun yang menjadi populasi dan sampel penelitian ini yaitu Camat, Sekretaris, Pegawai Sub Bagian Perencanaan dan Umum, Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian, Seksi Pemerintahan dan Pelayanan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kampung dan Kelurahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Kesejahteraan Sosial, Staf Kantor Camat dan masyarakat.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017;81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus betul-betul representatif (mewakili)..

Tabel III.1: Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Presentasi
1	Camat Minas	1	1	100%
2	Seksi Pemerintahan dan Pelayanan	1	1	100%
3	Sub Bagian Perencanaan dan Umum	1	1	100%
4	Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian	1	1	100%
5	Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kampung dan Kelurahan	1	1	100%
6	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	1	1	100%
7	Seksi Kesejahteraan Sosial	1	1	100%
8	Staff Kantor Camat	11	11	100%
9	Masyarakat	1.367	50	3,7%
	Jumlah	1.385	67	4,9%

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

Dari tabel diatas yang menjadi sampel adalah camat dan pegawai camat, serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan dikantor camat didapat dari bulan januari sampai november 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel penulis menggunakan *teknik sensus* dalam penelitian ini terhadap Camat, Sekretaris, Sub Bagian Perencanaan dan Umum, di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. *Teknik sensus* yaitu penarikan seluruh populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian. Hal ini jumlah populasinya

relatif kecil dan terjangkau, maka penulisnya menjadikan seluruh populasi sebagai sampel.

Sedangkan untuk masyarakat yang menerima pelayanan, karena jumlahnya banyak, maka penulis menggunakan teknik accidental sampling. Accidental sampling teknik penentuan sampel, sampel yang ditemui secara kebetulan namun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan. Alasan menggunakan *accidental sampling* karena penelitian yang menentukan pantas atau tidak orang tersebut dijadikan sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung antara peneliti dan responden. Data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, kuisisioner, dan wawancara, yang berkaitan dengan masalah penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.
2. Data skunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh tidak secara langsung, tetapi melalui buku-buku, jurnal, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak di publikasikan secara umum yang berhubungan dengan penelitian. Adapun data yang ada yaitu jenis-jenis pelayanan, standar operasional pelayanan, daftar nama pegawai, data jumlah pelayanan yang dilayani di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, untuk memperoleh informasi mengenai data-data yang diperlukan, penulis mendapatkan data secara langsung dari pihak-pihak yang berwenang. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan, yaitu peneliti berinteraksi langsung kepada responden bahwasannya peneliti sedang melakukan penelitian.
2. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, pertanyaan berkaitan dengan indikator variabel penelitian.
3. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden, peneliti mewawancarai secara langsung .
4. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data baik dengan foto, mendokumentasikan kegiatan dilapangan yaitu data jenis-jenis pelayanan, data standar operasional pelayanan, data daftar nama pegawai, data jumlah pelayanan yang dilayani, untuk kejelasan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah Statistik yang digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana data adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum dan generalisasi (Sugiyono, 2017;147).

Dengan statistik deskriptif data-data yang sudah terkumpul dianalisis. Analisis data dilakukan untuk pengelompokan data berdasarkan variabel yang diteliti, berdasarkan variabel yang diperoleh dari seluruh responden. Data yang diperoleh dari lapangan kemudian reduksi data (*data reduction*) karena jumlahnya cukup banyak, mereduksi data untuk merangkum, memilih yang pokok, memfokuskan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas. Kemudian penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya, dengan penyajian data maka tersusun dalam bentuk yang jelas, baik dan mudah dipahami.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2: Jadwal Penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																											
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																								
2	Seminar UP					■	■	■	■																				
3	Revisi UP																												
4	Revisi Kuisisioner																												
5	Rekomendasi Survey													■	■	■	■												
6	Survey Lapangan																	■	■	■	■								
7	Analisis Data																					■	■	■	■				
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																												
9	Konsultasi Revisi Skripsi																									■	■	■	■
10	Ujian Konferehensif Skripsi																												
11	Revisi Skripsi																												
12	Penggandaan Skripsi																												

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kecamatan Minas

Minas adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Siak. Kecamatan Minas terbentuk pada tahun 1995 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1995 Tentang Pembentukan Tigas Belas Kecamatan Di Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis, Indragiri Hilir, Indragiri Hulu dan Kampar Dalam Wilayah Provinsi Daerah Tingkat I Riau. Kecamatan Minas

Pada tahun 1999, wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis dimekarkan menjadi dua Kabupaten berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 menjadi Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Siak Sri Indrapura. Kecamatan Minas menjadi salah satu bagian dari wilayah Kabupaten Siak Sri Indrapura.

Dibawah naungan Kabupaten Daerah Tingkat II Siak Sri Indrapura, Kecamatan Minas pada Tahun 2001 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2001 menjadi dua Kecamatan yakni Kecamatan Minas dan Kecamatan Sungai Mandau. Dan pada Tahun 2002 Kecamatan Minas dimekarkan menjadi dua kecamatan yakni Kecamatan Minas dan Kecamatan Kandis. Hingga saat ini, setelah mengalami pemekaran kecamatan dan desa, Kecamatan Minas menjadi empat desa dan satu kelurahan yaitu :

1. Desa Minas Barat
2. Desa Minas Timur
3. Desa Mandiangin

4. Desa Rantau Bertuah

5. Kelurahan Minas Jaya

Letak dan Luas wilayah Kecamatan Minas terletak antara 100o54'-101o34' BT, 0o40'-1o13 LU dengan luas wilayah 770Km². Kecamatan Minas bertabatasan dengan:

1. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar
2. Sebelah Timur : Kecamatan Tualang
3. Sebelah Utara : Kecamatan Kandis
4. Sebelah Selatan : Kota Pekanbaru

Adapun Visi dan Misi Kantor Camat minas adalah Visi “ Terwujudnya kesejahteraan masyarakat serta pelayanan yang baik untuk tercapainya tujuan aparatur pemerintah yang berfungsi sebagai pelayanan masyarakat” dan Misi “

1. Meningkatkan SDM bidang pendidikan,
2. meningkatkan pelayanan kepada masyarakat,
3. Meningkatkan sarana dan prasaranan Kantor Camat Minas,
4. Pengembangan adat istiadat melayu sebagai nilai dasar & alat pemersatu warga (menuju visi kab.Siak kedepan).

B. Kependudukan

Kecamatan Minas dengan jumlah penduduk 29.072 jiwa. Yang terdiri dari penduduk laki-laki 14.815 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 14.257 jiwa. Berikut ini adalah jumlah penduduk kecamatan minas berdasarkan desa/kelurahan, RT/RW, laki-laki dan perempuan :

Tabel IV.1 : Jumlah Penduduk Kecamatan Minas

No	Desa/Kelurahan	RT	RW	LK	PR	Jumlah Dusun	Jumlah Penduduk
1	Minas Jaya	53	12	7129	6769	0	13898
2	Minas Timur	24	8	1999	2336	3	4335
3	Minas Barat	21	6	2904	2624	3	5528
4	Mandi Angin	21	10	1504	1295	3	2799
5	Rantau Bertuah	13	4	1279	1233	2	2512
	Jumlah	132	40	14.815	14.257	11	29.072

Sumber : Kantor Camat Minas 2021

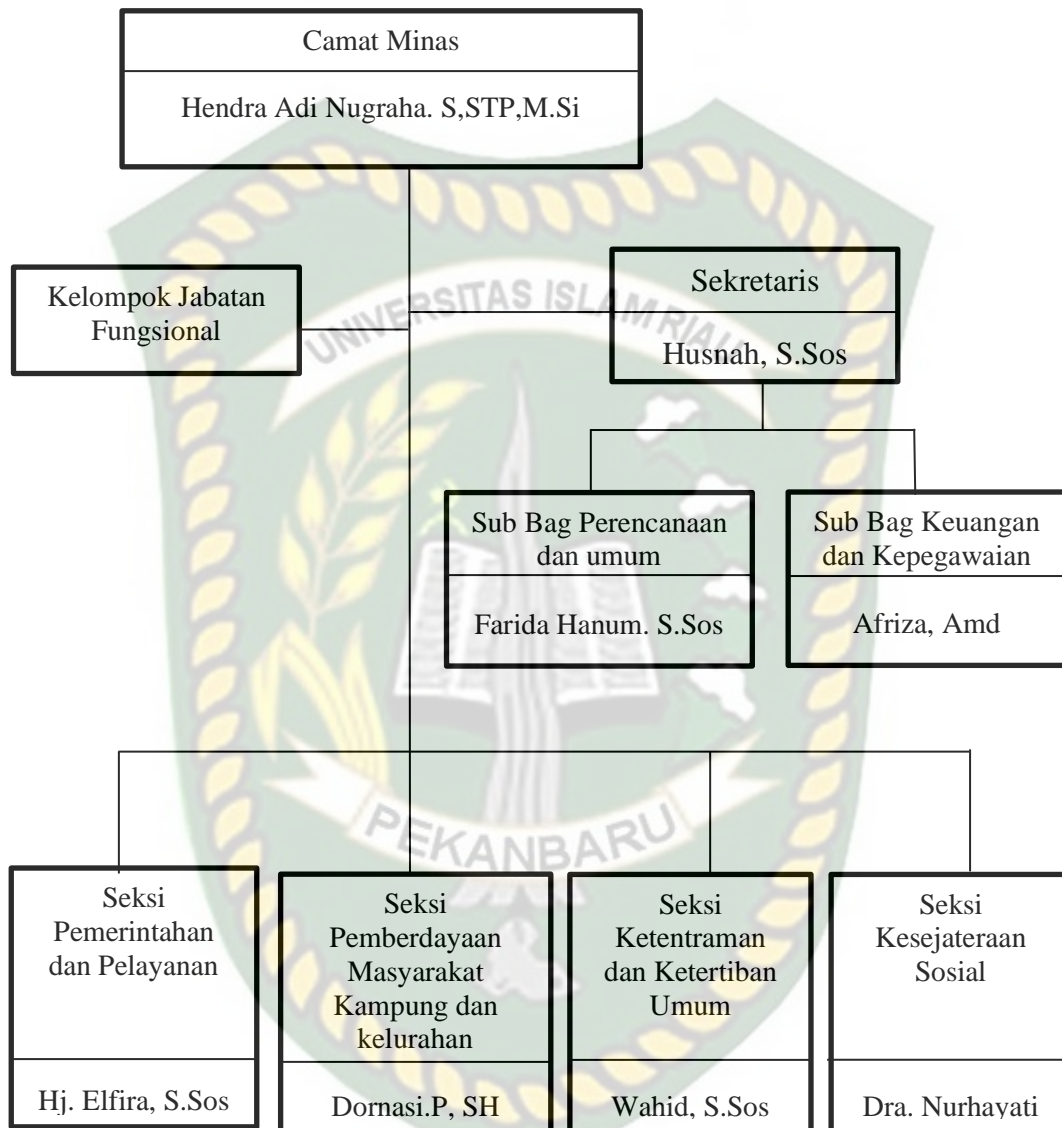
Dari tabel IV.1 jumlah penduduk di kelurahan minas jaya paling banyak penduduk karena letak kelurahan yang lebih strategis, mudah untuk transportasi dan juga mendekati untuk ke pusat kota.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi hal yang sangat penting ada dalam suatu organisasi, karena dengan adanya struktur organisasi akan jelas pembagian tugas-tugas pegawai dalam organisasi tersebut, struktur organisasi dibuat untuk menjalankan suatu organisasi itu sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing jabatan.

Adapun struktur organisasi di Kantor Camat Minas sebagai berikut :

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kantor Camat Minas Kabupaten Siak



Sumber : Kantor Camat Minas 2021

D. Tugas Pokok dan Fungsi

Peraturan Bupati Siak Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak.

1. Camat

Dalam Peraturan Bupati pasal 5 ayat 1 Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
- b. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
- d. mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati
- e. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang dilakukan oleh perangkat daerah ditingkat kecamatan
- g. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa/kampung dan kelurahan
- h. melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah kabupaten yang ada dikecamatan
- i. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisa sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 menyelenggarakan fungsi :

- a. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum
- b. penyelenggaraan urusan pemberdayaan masyarakat, kampung dan kelurahan

- c. penyelenggaraan urusan ketentraman dan ketertiban umum
- d. penyelenggaraan urusan kesejahteraan sosial
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

2. Sekretariat

Dalam Peraturan Bupati Pasal 6 ayat 1 yaitu mempunyai tugas pokok membina dan melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi keuangan dan kepegawaian dilingkungan pemerintahan kecamatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1, mempunyai fungsi

- a. penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan, aset daerah dan kepegawaian
- b. penyelenggaraan urusan umum, urusan rumah tangga, perlengkapan dan pemeliharaan, keprotokolan dan hubungan masyarakat
- c. penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan
- d. pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, pengawasan, evaluasi dan pelapor pelaksanaan kegiatan sub bagian
- e. penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian
- f. pengkoordinasi dan penyusunan rencana pembangunan bidang kecamatan, evaluasi dan pelaporan
- g. pelaksanaan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan, dan kelembagaan

h. pembagian tugas, pemberian petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku

i. penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas dan kegiatan kepada atasan; dan

j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan serta bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

1. Sub Bagian Perencanaan dan Umum

Tertera dalam Peraturan Bupati pasal 7 ayat 1

a. membantu sekretaris kecamatan dalam pelaksanaan tugas penyusunan rencana kegiatan, pengkoordinasian, pembinaan, pengendalian, dan pemberian bimbingan teknis dibidang pengelolaan urusan administrasi umum, kehumasan, perpustakaan dan kearsipan

b. menyusun rencana kegiatan sub bagian perencanaan dan umum

c. menyelenggarakan dan mengendalikan administrasi umum dan perkantoran

d. melaksanakan kearsipan dan ekspidisi

e. mengelola perpustakaan, informasi dan dokumentasi

f. melaksanakan penyusunan bahan Rencana Strategis (Renstra)

g. melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan

h. melaksanakan penyusunan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)

I. melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan RKA/DPA

- j. melaksanakan inventarisasi permasalahan penyelenggaraan program dan kegiatan
- k. mengevaluasi hasil program kerja
- l. membina, mengendalikan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja
- m. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

2. Sub Bagian Keuangan dan Kepegawaian

Tertera dalam Peraturan Bupati pasal 7 ayat 2

- a. menyusun rencana operasional program kerja Sub bagian keuangan dan kepegawaian
- b. menyiapkan bahan laporan bulanan, triwulan dan tahunan
- c. mengumpulkan dan mengolah data laporan hasil kegiatan
- d. melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan dan penyajian data statistik serta informasi
- e. membuat daftar gaji dan melaksanakan penggajian
- f. menyiapkan proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- g. menyiapkan pembukuan setiap transaksi keuangan pada buku kas umum
- h. melaksanakan perbendaharaan keuangan
- i. melaksanakan pengendalian pelaksanaan tugas pembantu pemegang kas

- j. mengajukan SPP untuk pengisian kas, SPP beban tetap, dan SPP gaji atas persetujuan pengguna anggaran (Kepala Organisasi Perangkat Daerah) yang ditetapkan sebagai Pengguna Anggaran dengan keputusan Bupati
- k. memeriksa pembayaran gaji SKPP pegawai yang mutasi
- l. mendistribusikan uang kerja kegiatan kepada pemegang kas kegiatan sesuai dengan jadwal kegiatan atas persetujuan pengguna anggaran
- m. melaksanakan kegiatan meneliti, mengoreksi dan menandatangani Surat Pertanggungjawaban (SPJ) atas penerimaan dan pengeluaran kas beserta lampirannya dan laporan bulanan
- n. membuat laporan hasil kegiatan dan mengkoordinir Laporan Realisasi Fisik dan Keuangan (RFK)
- o. membimbing, mengendalikan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja
- p. mengelola administrasi aset daerah dilingkup tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- q. mengelola rumah tangga, perlengkapan dan penataan barang milik negara
- r. mempersiapkan berkas usulan tanda jasa/bintang penghargaan.
LP2P/LHKPN/LHKASN
- s. mengelola administras kepegawaian, pembinaan jabatan fungsional, dan evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara
- t. melaksanakan urusan rumah tangga, perlengkapan dan pemeliharaan
- u. mengelola sarana dan prasaranan perkantoran
- v. menyelenggarakan bahan evaluasi kinerja pegaaai

w. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

3. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan

Tertera dalam Peraturan Bupati pasal 8 ayat 1

- a. membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pemerintahan umum tingkat kecamatan dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung dan/atau kelurahan dalam pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan kepada camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang pemerintahan
- b. menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan seksi pemerintahan dan pelayanan
- c. melaksanakan menyiapkan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan dan pelayanan
- d. melaksanakan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan
- e. melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan kampung/kelurahan
- f. melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan

- g. melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan bimbingan, pemberian petunjuk dan pengawasan pelaksanaan pemilihan penghulu
- h. melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan fasilitasi penyiapan pencalonan, pengangkatan dan pemberhentian penghulu dan perangkat kampung lainnya
- i. melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dan pelaksanaan pembinaan dan pelayanan bidang pertanahan/keagrariaan
- j. membantu camat dalam penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan daerah yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat dan tugas-tugas untuk pemerintahan dalam lingkup pelayanan perizinan dan non perizinan.
- k. melaksanakan koordinasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan perangkat daerah dan/atau instansi terkait lainnya
- l. melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- m. melakukan penyusunan standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- n. melaksanakan tugas pembantuan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan serta legalisasi administrasi pertanahan sesuai kewenangannya
- o. melakukan penerimaan, pemrosesan, penerbitan dan pembatalan perizinan dan non perizinan sesuai kewenangannya
- p. melakukan pengolahan surat keterangan lainnya yang menjadi kewenangannya
- q. menerima dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan dari masyarakat dengan melaksanakan koordinasi pemecahan permasalahan melalui Sekretaris

- r. melakukan pendistribusian dan pengumpulan formulir pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang berasal dari Perangkat Daerah yang membidangi pembinaan pelayanan publik
- s. melakukan pelayanan umum ditingkat kecamatan dibidang perizinan, non perizinan dan administrasi lain sesuai kewenangannya mulai dari penerimaan dokumen/berkas permohonan dan penerbitan serta penyampaian kembali dokumen/berkas kepada pemohon
- t. melaksanakan fasilitasi, pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat
- u. melakukan pengelolaan keuangan daerah dari pelayanan umum yang menghasilkan pendapatan
- v. melakukan pemantauan, pengendalian dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- w. membantu menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil
- x. menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan rencana kegiatan seksi pemerintahan serta penyiapan tindak lanjut penyelesaian permasalahan
- y. melakukan kerjasama dengan seksi pelayanan umum dan seksi-seksi lainnya dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemberian rekomentasi di bidang perizinan

z. melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan

Tertera dalam Peraturan Bupati pasal 8 ayat 2

- a. membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang Pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan
- b. menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan
- c. melaksanakan upaya-upaya peningkatan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan dan kecamatan
- d. melaksanakan fasilitas, koordinasi dan pembinaan dibidang perekonomian, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, kampung dan kelurahan
- e. melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja kecamatan
- f. melaksanakan penyusunan profil kecamatan
- g. melaksanakan pengevaluasian terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta
- h. melakukan pembinaan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kampung (LPMK) bersama-sama dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun Lembaga/Dinas/Instansi terkait

- i. melaksanakan fasilitasi pengembangan lembaga kemasyarakatan
- j. melaksanakan fasilitasi pelaksanaan pemberdayaan masyarakat kelurahan
- k. melaksanakan pengkoordinasian pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan
- l. melaksanakan pengkoordinasian pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, kepariwisataan, perkoperasian. Usaha Kecil Menengah (UKM)) dan golongan ekonomi lemah
- m. melaksanakan pengkoordinasian dan pengawasan penyelenggaraan pembangunan diwilayah kerjanya
- n. melaksanakan fasilitasi pembangunan partisipatif
- o. melaksanakan pembinaan dilingkungan hidup
- p. melaksanakan pengkoordinasian pengembangan perekonomian kelurahan diwilayah kerjanya
- q. melaksanakan pengkoordinasian upaya peningkatan partisipatif dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan, peningkatan kualitas lingkungan dan pemukiman
- r. menginventarisasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas seksi pemberdayaan masyarakat dan kampung dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah
- s. mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan
- t. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
- u. memberi saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya

- v. membuat laporan pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan
- w. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Tertera dalam Peraturan Bupati pasal 8 ayat 3

- a. membantu camat dalam membina, megkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang ketentraman dan ketertiban umum, pembinaan kesatuan bangsa, organisasi kemasyarakatan serta perlindungan masyarakat
- b. menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban umum
- c. menyelenggarakan pembinaan wawasan kebangsaan, perlindungan dan ketertiban masyarakat
- d. melaksanakan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- e. melaksanakan penyiapan bahan koordinasi dengan SKPD dan instansi lain (POLRI dan TNI) serta pemuka agama mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- f. melaksanakan koordinasi dan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara kesatuan bangsa dan perlindungan negara
- g. melaksanakan koordinasi dan pembinaan penanggulangan dan pencegahan bencana tingkat kecamatan

- h. melakukan kerjasama dengan seksi pelayanan umum dan seksi-seksi lainnya dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemberian rekomendasi di bidang perizinan
- i. menyelenggarakan fasilitasi pembinaan kerukunan antar umat beragama
- j. menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dibidang ketentraman dan ketertiban umum
- k. menginventarisasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah
- l. mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan
- m. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
- n. memberi saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- o. membuat laporan pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan
- p. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

6. Seksi Kesejahteraan Sosial

Tertera dalam Peraturan Bupati pasal 8 ayat 4

- a. membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas dibidang kesejahteraan sosial
- b. menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial

- c. melaksanakan pembinaan pendidikan, kesehatan, kebudayaan dan kesenian rakyat
- d. menyelenggarakan koordinasi pembinaan dan pengendalian keluarga berencana
- e. menyelenggarakan koordiasi pembinaan dan pembangunan pemberdayaan perempuan, pemuda, dan olahraga, perlindungan anak, dan kehidupan beragama serta organisasi sosial kemasyarakatan lingkup tugasnya
- f. melaksanakan pembinaan dibidang sosial yang meliputi pengentasan kemiskinan, bantuan sosial serta bantuan korban bencana alam
- g. menyelenggarakan pembinaan penngkatan partisipasi dan gotong royong masyarakat
- h. melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dibidang kesejahteraan sosial
- i. mengiventarisasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah
- j. mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan
- k. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan
- l. memberi saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya
- m. membuat laporan pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan
- n. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam penelitian ini untuk menentukan hasil dari penelitian yang paling berperan penting adalah responden, karena data yang didapatkan dari responden guna untuk penelitian yang berjudul Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Data yang peneliti dapatkan berumber dari pegawai Kantor Camat dan juga masyarakat yang telah merasakan/mendapatkan pelayanan dengan cara melakukan wawancara kepada Camat, Sekretaris Camat, Seksi Pemerintahan dan Pelayanan serta menyebarkan kuesioner kepada pegawai Kantor Camat berjumlah 16 orang dan Masyarakat berjumlah 50 orang.

Sehubungan dengan penelitian tentang Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak, maka peneliti mengelompokkan kriteria responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan, Berikut penjelasannya :

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari penelitian ini untuk menentukan Responden dilihat dari jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan, untuk penjelasannya dapat dilihat pada tabel dibawah sebagai berikut :

Tabel V.1: Distribusi Jumlah Responden Pegawai Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	10	56%
2	Perempuan	8	44%
	Jumlah	18	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, Tahun 2021

Dari tabel V.1 diatas dapat dilihat responden pegawai di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak keseluruhan. Dengan pegawai berjenis kelamin laki-laki yang lebih banyak karena dalam penyelesaian pekerjaan seorang laki-laki dapat dikatakan lebih cepat mengingat profesinya sebagai pemimpin dikeluarga.

Tabel V.2 Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persenase
1	Laki-laki	28	56%
2	Perempuan	22	44%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, Tahun 2021

Dari tabel V.2 diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat keseluruhan. Laki-laki lebih unggul daripada perempuan, karena laki-laki lebih tegas dalam segala keputusan ataupun urusan.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia sangat berpengaruh terhadap kemampuan kemampuan berfikir seseorang saat bekerja. Karena usia akan berdampak pada pola pikir, tenaga, dan kemampuan. Dapat dilihat, berikut identitas responden berdasarkan usia :

Tabel V.3 : Distribusi Jumlah Responden Pegawai Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Berdasarkan usia

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	20-30	1	6%
2	31-40	3	17%
3	41-50	6	44%
4	>50	8	33%
	Jumlah	18	100%

Sumber: Modifikasi Penulis, Tahun 2021

Dari tabel V.3 dapat dilihat usia mempengaruhi kualitas pegawai dalam bekerja, berfikir dan bertindak. Pekerja yang berada pada usia produktif cenderung lebih kuat dari segi fisik, yaitu umur 31-50 tahun dibanding dengan umur >50 tahun.

Tabel V.4 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Di Kecamatan Camat Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	20-30	13	26%
2	31-40	16	32%
3	41-50	18	36%
4	>50	3	6%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Modifikasi Penulis, Tahun 2021

Dari tabel V.4 dapat dilihat responden yang sudah merasakan pelayanan di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak. Pada tingkat usia 31-40 tahun lebih dominan karena sudah dikatakan tingkat kematangannya, umur mempengaruhi manusia dalam berfikir dan bertindak.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan sangat penting bagi manusia, karena bukan hanya memberi pengetahuan tetapi juga mengajarkan manusia bagaimana sopan santu dan hal-hal yang benar. Pendidikan menjadikan individu itu sendiri mampu merencanakan masa depan dan mengambil keputusan yang tepat dalam hidupnya, dan juga membentuk pola pikir. Berikut ini identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan, sebagai berikut:

Tabel V.5 : Distribusi Jumlah Responden Pegawai Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0%
2	SLTP	0	0%
3	SLTA	7	50%
4	DIPLOMA	1	6%
5	S1	9	38%
6	S2	1	6%
	Jumlah	18	100%

Sumber: Modifikasi Penulis, Tahun 2021

Dari Tabel V.5 dapat dilihat responden pegawai Di Kantor Camat Minas, tingkat pendidikan akan berpengaruh pada pekerjaan pegawai, semakin tinggi pendidikan semakin luas juga pemahaman seseorang. Karena instansi pemerintahan melihat sumber daya manusia salah satunya dari segi tingkat pendidikan.

Tabel V.6 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Di Kecamatan Minas Kabupaten Siak Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	3	6%
2	SMP	9	18%
3	SMA	35	70%
4	DIPLOMA	0	0%
5	S1	3	6%
6	S2	0	0%
	Jumlah	50	100%

Sumber: Modifikasi Penulis, Tahun 2021

Dari tabel V.6 tingkat pendidikan sangat berpengaruh pada pola pikir dan perilaku seseorang. Juga berpengaruh dalam mengambil keputusan. Semakin tinggi pendidikan semakin mempunyai pengetahuan yang luas.

B. Hasil Dan Pembahasan Penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

Untuk mengarahkan pelayanan yang lebih baik suatu organisasi perlunya melakukan perubahan atau pembaharuan. Reformasi merupakan upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan. Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penekanan Baru Terhadap Program

Dengan dilakukannya reformasi atau perubahan program, perlu nya penekanan terhadap aparatur akan kesadaran untuk bekerja sesuai dengan apa yang telah ditetapkan agar perubahan bisa berjalan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

adapun sub indikator untuk penilaian adalah kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program, dan perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien.

Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Mengenai Indikator Penekanan Baru Terhadap Program Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
2	perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Jumlah		32	0	0	32
Rata-rata		16	0	0	16
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.7 dapat dilihat dari indikator penekanan baru terhadap program, dilihat dari jawaban responden pegawai camat persentase 100% dengan jumlah 16 orang, berada pada kategori “Baik”

Kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program. Kemauan dan komitmen aparatur sangat penting dalam bekerja, dengan kemauan dan komitmen akan terlihat bagaimana keberhasilan program tersebut. jawaban responden pegawai camat baik, dikarenakan pegawai kantor camat merasa selalu melakukan yang terbaik untuk organisasi, tetap bertahan didalam organisasi dengan adanya perubahan program karena mereka sudah bekerja di kantor camat tersebut sejak kantor camat masih menggunakan pelayanan konvensional.

Perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. sangat penting dilakukannya perubahan pada sistem karena berpengaruh kepada kinerja aparatur dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. jawaban

responden pegawai Camat baik. dikarenakan pegawai merasa sudah adanya dilakukan perubahan pada sistem, perubahan struktur organisasi, perubahan alur pelayanan yang lama harus menemui satu-satu pegawai sekarang hanya dengan loket sampai terbit dokumen yang mempermudah masyarakat, untuk sistem absen yang dahulu manual yang sekarang sudah online untuk menjadikan birokrasi yang efektif dan efisien.

Dari jawaban kuesioner responden pegawai diatas, maka peneliti akan memaparkan hasil wawancara dengan Camat Minas Bapak (H.Hendra Adi Nugraha, STP,M.Si) mengenai indikator penekanan baru terhadap program yaitu sebagai berikut :

“penting, jadi sekarang pelayanan administrasi terpadu kecamatan itu, pelayanannya satu pintu, masyarakat datang langsung kepada loketnya, perizinan itu kepada instansi terkait aparatur lah yang menjalankannya seperti tempat izin usaha sesuai dengan standar operasional prosedurnya nya sesuai dengan waktu yang ditentukan kemudian ada tanda terima berkas lalu dibuat kesepakatan hari lalu aparatur turun survei jika sudah sesuai lalu di dokumentasikan. Untuk menekankan pegawai melaksanakan perubahan ini kuncinya adalah pembinaan, adanya kontrol selalu dicek”. (wawancara, Rabu 24 Februari 2021)

Dari wawancara diatas pentingnya untuk dilakukannya perubahan pelayanan dari konvensional menjadi pelayanan administrasi terpadu kecamatan, kerena memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingannya, untuk urusan waktu sudah ditentukan. Aparatur menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah dibuat/ ditetapkan. Untuk agar pegawai mempunyai kemauan untuk menekannya dilakukannya pembinaan terhadap pegawai.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Ibu (Hj. Elfira, S.Sos) mengenai indikator penekanan baru terhadap program sebagai berikut :

“sudah pasti penting lah dilakukan perubahan, pegawai sendiri sudah berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan administrasi terpadu ini, disini kami bekerja sesuai dengan SOP yang ada, menekankan pegawai itu dilakukan dengan sendirinya mempunyai rasa kesadaran juga dilakukan pembinaan juga lalu diarahkan”. (wawancara, Kamis 25 Februari 2021)

Dari wawancara diatas semua pegawai yang bekerja di Kantor Camat sesuai dengan SOP yang ada, untuk menekankan pegawai sendiri agar dapat bekerja sesuai dengan apa yang telah ditentukan memang harus, tetapi itu lebih penting lagi pada kesadaran setiap pegawai. Walaupun pegawai diberi pembinaan diarahkan tetapi kalau tidak ada dari kesadaran dan tanggung jawab masing-masing pegawai tidak bisa juga berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada indikator penekanan baru terhadap program, pada kategori “Cukup Baik”. pada sitem kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program, pegawai mau mengikuti perubahan program untuk komitmen pegawai masih belum maksimal seperti berkomitmen pada jam masuk dan waktu penyelesaian pelayanan masih ada yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pada item perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efesien, untuk perubahan struktur, alur pelayanan sudah ada perubahan untuk lebih baik lagi tetapi pada sistem alur pelayanan yang seharusnya lebih cepat menjadi lambat karena disebabkan pegawai yang pada saat jam kerja ada yang tidak ada ditempat dan kedatangan yang tidak sesuai.

Berdasarkan penyebaran angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti pada indikator penekanan baru terhadap program cukup baik, pada item penilaian kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program, pegawai memang mau untuk menjalankan program tersebut, tetapi komitmen yang masih belum maksimal, seperti berkomitmen untuk pegawai harus sadar bahwa mereka bekerja untuk kepentingan publik dalam etika masih saja ada pegawai yang tidak ramah. Karena walaupun sudah adanya sistem standar operasional prosedur yang tersusun dengan baik tanpa adanya komitmen aparatur itu sendiri tidak akan berjalan sebagaimana mestinya.

Komitmen aparatur penting ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan prima. Pada item penilain perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien, untuk mewujudkannya birokrasi yang efektif dan efisien diperlukannya sumber daya yang kompeten, pengawasan, pola pikir, dan budaya kerja aparatur semua ini sangat berpengaruh untuk menjadikan birokrasi yang efektif dan efisien disini kurangnya pengawasan terhadap aparatur yang menjadikan aparatur lalai dalam bekerja. Oleh itu untuk pentingnya keahlian, kesadaran, dan rasa tanggungjawab yang harus dimiliki aparatur.

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Mengenai Indikator Penekanan Baru Terhadap Program Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program	19 (38%)	31 (62%)	0 (0%)	50 (100%)
2	perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien	17 (34%)	33 (66%)	0 (0%)	50 (100%)
Jumlah		36	64	0	100
Rata-rata		18	32	0	50
Persentase		36%	64%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.8 dapat dilihat dari indikator penekanan baru terhadap program, dilihat dari jawaban responden masyarakat di Kecamatan Minas yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Minas persentase 64% dengan jumlah 32 orang berada pada kategori “Cukup Baik”.

Kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program. kemauan dan komitmen dalam suatu organisasi menjalankan program administrasi terpadu kecamatan untuk berinteraksi dan menjalankan tugas sangat dibutuhkan untuk mencapai pekerjaan yang optimal. Komitmen aparatur terhadap visi dan misi organisasi tersebut, rasa tanggung jawab, harus tahu bahwa mereka bekerja untuk kepentingan publik. Jawaban responden masyarakat cukup baik, didasarkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, masih tidak disiplinnya pegawai. Menurut Christina T.S, 2012 (dalam jurnal Ida

Respatiningsih dan Frans Sudirjo 2013) komitmen dapat tercapai apabila individu dalam organisasi sadar akan hak dan kewajibannya dalam organisasi tanpa melihat jabatan dan kedudukan masing-masing individu, karena pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil kerja semua anggota organisasi yang bersifat kolektif.

Perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. perubahan sistem untuk birokrasi yang efektif dan efisien, untuk menjadikan birokrasi yang efektif dan efisien tentunya dibutuhkan perubahan sistem yang jelas, alur kerja yang jelas. Jawaban responden masyarakat cukup baik, didasarkan masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan walaupun sudah ada alur yang dibuat, seperti alur kerja, alur pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada indikator penekanan baru terhadap program yaitu “Cukup Baik”, masih adanya pegawai yang kurang sadar bahwa pekerjaannya adalah melayani masyarakat, masih ada yang tidak ramah ketika masyarakat bertanya, dan waktu penyelesaian pelayanan juga terkadang tidak sesuai dengan apa yang telah ditentukan, komitmen aparatur yang kurang menyebabkan visi dan misi organisasi belum terwujud. Pada sistem yang melingkupi aparatur perubahan berorientasi pada komitmen aparatur yang tercermin dalam pelaksanaan program dan kegiatan-kegiatan didasarkan pada sistem yang bertandai dukungan kepemimpinan kepada semua kelompok kerja, dengan begitu akan terjadi perubahan mental aparatur sehingga mampu menjadikan tata kelola yang baik. Sedarmayanti (2009:166), Komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam organisasi tertentu, proses

pada individu dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi karena pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberi tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja .

Dengan demikian, dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang sudah mendapatkan pelayanan di kantor camat, wawancara dengan Camat Minas, seksi Seksi Pemerintahan dan Pelayanan, dan observasi peneliti indikator penekanan baru terhadap program mengenai penelitian Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak berada pada kategori “Cukup Baik”.

2. Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi

menekankan perubahan prilaku pemerintah dan juga menekankan kemampuan individu, mengolah organisasi secara profesional, terhadap tugas pokok dan fungsi serta deskripsi kerja yang jelas dan juga perubahan mental aparatur menjadi tidak berbelit-belit, tidak lambat, inovatif, konsisten, dan lainnya. Model rasional, memuaskan perhatian pada individu anggota organisasi yang diasumsikan bersifat rasional dan mempunyai berbagai kepentingan, kebutuhan, motif dan tujuan, pendukungnya. Downs, 1967 dan Simon 1973 (dalam sedarmayanti, 2009:10).

Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Mengenai Indikator perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	penerimaan masyarakat terhadap program	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
2	kinerja aparatur sesuai dengan kepentingan masyarakat	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
3	keterbukaan dalam memberi layanan	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Jumlah		48	0	0	48
Rata-rata		16	0	0	16
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.9 dapat dilihat dari indikator perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi dari jawaban responden pegawai kantor camat persentase 100% dengan jumlah 16 orang berada pada kategori “Baik”.

Penerimaan masyarakat terhadap program. Jawaban responden pegawai camat baik, dikarenakan pegawai camat merasa setelah kantor camat minas melakukan perubahan dari konvensional menjadi pelayanan administrasi terpadu kecamatan sejauh ini masyarakat tidak ada yang komplain terhadap perubahan pelayanan administrasi terpadu.

Kinerja aparatur sesuai kepentingan masyarakat. Untuk menjadikan pelayanan yang prima berorientasi pada masyarakat perlunya perbaikan pada kinerja aparatur. Jawaban responden pegawai camat baik, karena pegawai merasa apa yang dibutuhkan masyarakat mereka selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Keterbukaan dalam memberi layanan. Jawaban responden pegawai camat baik, dikarenakan mereka memberikan informasi apa yang dibutuhkan masyarakat terkait dengan urusan dan kebutuhan masyarakat, karena sudah ada tertera alur pelayanan, jenis-jenis pelayanan perizinan, non perizinan dan waktunya. Tetapi tidak adanya tertera biaya untuk setiap pelayanan yang diterima masyarakat.

Dari jawaban kuesioner responden pegawai diatas, maka peneliti akan memaparkan hasil wawancara dengan Camat Minas Bapak (H.Hendra Adi Nugraha, STP,M.Si) mengenai indikator perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi yaitu sebagai berikut :

“terkadang masyarakat ni untuk mengurus pelayanan ni masih stigma nya masih anggap seperti yang lama, mau buru-buru yang sering jadi kendala tu kadang begitu mau butuh baru ngurus. Sehingga persyaratan itu kan ada kekurang-kurangnya yang belum dilengkapi rekomendasi dari lurah atau kepala desa gitukan, gitu masyarakat mau cepat mau cepat terus kan itu dia yang perlu rubah tapi biar gimana pun kami tetap memberikan pelayanan yang maksimal secepatnya untuk pegawai kami memberikan selalu yang terbaik kepada msyarakat, dengan sikap yang ramah. (wawancara, Rabu 24 Februari 2021)

Dari wawancara diatas untuk masyarakat sendiri harus merubah prilaku untuk mendapatkan melayanan jika memang butuh harus disiapkan dari jauh-jauh hari untuk kelengkapan dokumen dari kelurahan atau desa, perlunya disadari bahwa pelayanan yang sekarang bukanlah pelayanan yang seperti dahulu lagi karena sudah dilakukannya perubahan pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Ibu (Hj. Elfira, S.Sos) mengenai indikator perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi sebagai berikut :

“terbuka dalam memberikan pelayanan, untuk perubahan sikap prilaku tergantung kita saja kalau kita baik masyarakat dia ikut saja yang penting yang

duduk dipelayanan orangnya harus ramah” (wawancara, Kamis 25 Februari 2021)

Dari wawancara diatas yang terpenting untuk memberikan pelayanan pegawai mempunyai sikap yang ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena sikap masyarakat juga tergantung bagaimana sikap pegawai itu sendiri kepada mereka.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada indikator perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi cukup baik, untuk masyarakatnya mereka menerima perubahan pelayanan tersebut karena dilihat dari alur pelayanannya masyarakat cukup menyerahkan dokumen pada loket saja tanpa harus mendatangi satu satu pegawai yang dibutuhkan, sudah adanya tertera waktu penyelesaian, tapi masih adanya penyelesaian pelayanan lebih dari waktu yang telah ditentukan. Untuk pegawai sebagian masih adanya pegawai yang punya perasaan bahwa mereka sangat dibutuhkan sehingga bersikap kurang ramah terhadap masyarakat, padahal mereka bekerja untuk kepentingan publik.

Berdasarkan penyebaran angket, wawancara, dokumentasi dan observasi peneliti pada indikator perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi berada pada kategori cukup baik. penerimaan masyarakat terhadap program, masyarakat mau menerima perubahan program yang dilakukan tetapi masih ada masyarakat yang kurang paham apa yang telah berubah sehingga menganggap cuma perubahan nama saja, masih belum terbukanya mengenai biaya yang membuat masyarakat bertanya-tanya. Perubahan tidak hanya pada sistem tetapi pentingnya perubahan juga pada sumber daya manusinya.

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Mengenai Indikator Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	penerimaan masyarakat terhadap program	42 (84%)	8 (16%)	0 (0%)	50 (100%)
2	kinerja aparatur sesuai dengan kepentingan masyarakat	16 (32%)	34 (68%)	0 (0%)	50 (100%)
3	keterbukaan dalam memberi layanan	12 (24%)	32 (64%)	6 (12%)	50 (100%)
Jumlah		70	74	6	150
Rata-rata		23	25	2	50
Persentase		45%	49%	4%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.10 dapat dilihat dari indikator perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi, dilihat dari jawaban responden masyarakat di Kecamatan Minas yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Minas persentase 49% dengan jumlah 25 orang berada pada kategori “Cukup Baik ”

Penerimaan masyarakat terhadap program. Jawaban responden masyarakat baik, karena masyarakat menerima dengan baik perubahan pelayanan mereka merasa pelayanan yang lama tidak puas karna harus mendatangi sendiri pegawai-pegawai yang kita butuhkan sedangkan setelah dilakukan perubahan pelayanan alur melayani menunjukkan bahwa masyarakat cukup antar kepada loket saja sampai dokumen siap.

Kinerja aparatur sesuai dengan kepentingan masyarakat. Rata-rata masyarakat menjawab cukup baik, didasarkan karena masyarakat merasa

pelayanan yang diberikan belum maksimal, seperti ketika masyarakat mau mengurus surat pengantar untuk mengurus KTP saat mau meminta blanko sering kehabisan dan masyarakat diminta untuk datang lagi besok.

Keterbukaan dalam memberi layanan. Masyarakat menjawab cukup baik didasarkan memang sudah adanya jenis-jenis pelayanan yang tersedia tetapi, belum terbuka dalam biaya untuk pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada indikator perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi cukup baik. Untuk masyarakat sendiri mereka menerima dengan baik karena program pelayanan administrasi terpadu kecamatan ini lebih memudahkan masyarakat dengan melihat alur pelayanan cukup dengan keloket saja, tetapi masih adanya masyarakat yang tidak paham perubahan apa yang dilakukan. Jenis-jenis pelayanan sudah ada, alur pelayanan juga sudah ada, tetapi kurang transparansi mengenai biaya. Untuk menjadikan pelayanan prima perlunya transparansi, cepat, dan konsisten. Menurut Sedarmayanti, (02009:96) profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik.

Dengan demikian hasil dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan pegawai kantor camat, wawancara peneliti dengan camat dan seksi pemerintahan dan pelayanan, observasi penelitian, dan dokumentasi pada indikator perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi mengenai penelitian reformasi administrasi pelayanan publik di kantor camat minas kabupaten siak pada kategori cukup baik.

3. Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif

Gaya kepemimpinan menggambarkan sifat, sikap perilaku seseorang, gaya kepemimpinan yang menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung, tentang keyakinan pemimpin terhadap kemampuan bawahan, karena semua akan mempengaruhi kinerja bawahannya.

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Mengenai Indikator Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	motivasi bagi aparatur, dalam peningkatan kualitas kinerja	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
2	memberikan posisi secara tepat	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Jumlah		48	0	0	48
Rata-rata		16	0	0	16
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.11 dapat dilihat dari indikator perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif jawaban responden pegawai kantor camat minas persentase 100% dengan jumlah 16 orang berada pada kategori Baik

Motivasi bagi aparatur dalam peningkatan kualitas kerja. Motivasi pimpinan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, jawaban responden pegawai rata-rata baik, didasarkan pegawai merasa kualitas kerja

mereka sudah baik, karena pengalaman kerja yang sudah cukup lama dari sebelum dilakukannya perubahan program.

Memberikan posisi secara tepat, posisi yang sesuai dengan keahlian pegawai akan berdampak baik pada tujuan suatu organisasi. jawaban responden pegawai rata-rata baik didasarkan karena pegawai merasa posisinya sudah tepat terhadap apa yang ia kerjakan, merasa mampu dengan tugas-tugas yang diberikan.

Dari jawaban kuesioner responden pegawai diatas, maka peneliti akan memaparkan hasil wawancara dengan Camat Minas Bapak (H.Hendra Adi Nugraha, STP,M.Si) mengenai indikator perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif yaitu sebagai berikut:

“kalau kita kan ada grup di whatsapp jadi kalau ada informasi jadi setiap anggota itu melaporkan kegiatannya kalau perlu ditanggapi, kadang saya jalan-jalan masuk keruangan-ruangan saya cek nanti saya tanya apa masalah nanti mereka bicara lah, saya selalu bicara sama anggotakalau ada masalah langsung bicarakan dengan saya, jangan tunggu masalah jadi besar baru bicara saya selalu persilahkan siapa saja untuk bicara keluhan anggota. (wawancara, Rabu 24 Februari 2021)

Dari wawancara diatas camat turut berpartisipasi, dan membuka ruang untuk pegawai terhadap apa yang dikeluhkan/masalah-masalah yang dihadapi untuk meminimalisir terjadinya permasalahan yang besar, agar semua berjalan sesuai dengan tujuan organisasi.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Ibu (Hj. Elfira, S.Sos) mengenai indikator perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif sebagai berikut:

“untuk koordinasi dengan masyarakat belum optimal, karena masih adanya masyarakat yang belum mengerti maksud camat, kalau untuk posisi itu di rolling

tinggal keputusan pak camat saja gimana, sekarang bukan camat langsung kalau pegawai itu ada atasannya kalau pemerintahan pelayanan ke ibuk dulu jadi pak camat nanti langsung ke kasi-kasi nya saja jadi kalau ada bermasalah dia tahu dari kami” (wawancara, Kamis 25 Februari 2021)

Dari wawancara diatas komunikasi sangat penting dilakukan dalam suatu organisasi kepada atasan/pimpinan, disini camat tidak langsung turun kepada pegawai-pegawai tetapi kepada kasi-kasi yang ada di kantor camat tersebut, kasi-kasi lah yang akan berbicara langsung kepada camat setiap permasalahan-permasalahn yang dihadapi para pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada indikator perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif cukup baik, komunikasi yang dilakukan camat melalui online dengan grup membuat camat ataupun pegawai menjadi kurang terbuka, pentingnya komunikasi antara camat dengan pegawai, tidak hanya dengan aplikasi komunikasi secara langsung sangat penting dilakukan. dengan begitu akan terjalin erat hubungan antara camat dengan pegawai-pegawainya.

Berdasarkan penyebaran angket, wawancara, dokumentasi dan observasi pada kategori perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif pada kategori cukup baik. komunikasi yang dilakukan oleh camat belum maksimal, masih perlunya partisipasi camat kepada pegawai-pegawai. Komunikasi yang baik sangat perlu terjalin untuk kerjasama dalam suatu organisasi agar tujuannya dapat berjalan dengan baik.

Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Mengenai Indikator Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	motivasi bagi aparatur dalam peningkatan kualitas kinerja	23 (46%)	27 (54%)	0 (0%)	50 (100%)
2	memberikan posisi secara tepat	22 (44%)	28 (56%)	0 (0%)	50 (100%)
Jumlah		45	55	0	100
Rata-rata		23	28	0	50
Persentase		46%	56%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.10 dapat dilihat dari indikator perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif, dilihat dari jawaban responden masyarakat di Kecamatan Minas persentase 56% dengan jumlah 28 orang yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Minas berada pada kategori “Cukup Baik ”

Motivasi bagi aparatur dalam peningkatan kualitas kerja dari jawaban responden masyarakat rata-rata menjawab cukup baik, didasarkan belum maksimalnya kinerja aparatur terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. motivasi yang diberikan camat akan berpengaruh pada kinerja pegawai.

Pemberian posisi yang tepat, dilihat jawaban responden masyarakat rata-rata menjawab cukup baik, didasarkan karena masih adanya pelayanan yang

belum maksimal masyarakat menganggap posisi pegawai yang kurang tepat terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti pada indikator perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif, memang belum maksimalnya pelayanan yang diberikan. Komunikasi camat secara langsung terhadap pegawai yang minim, terlihat camat memang berada di lingkungan kantor camat tetapi camat hanya di kantornya saja. Camat merasa kinerja pegawai baik karena jarang nya pegawai yang berkomunikasi dengan camat secara langsung, perhatian pimpinan sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Untuk menjadikan kinerja aparatur yang lebih baik lagi perlunya pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan pembinaan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan berkompeten, pembinaan juga akan membentuk prilaku pegawai tersebut.

Menurut Siagian (1991) dalam jurnal Asmara, Bakran, dan Mahyudi 2013 kepemimpinan merupakan upaya membawa bawahan untuk mencapai tujuan organisasi, agar mereka merasa bahwa tujuan yang akan dicapai merupakan tujuan bersama. Perlunya dibangunnya kesadaran pegawai bahwa tujuan organisasi bukanlah hanya pimpinan saja yang berperan penting melainkan semua pegawai yang ada disuatu organisasi tersebut.

Dengan demikian hasil dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan pegawai kantor camat, wawancara peneliti dengan camat dan seksi pemerintahan dan pelayanan, observasi penelitian, dan dokumentasi pada indikator perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan

manajemen partisipatif mengenai penelitian reformasi administrasi pelayanan publik di kantor camat minas kabupaten siak pada kategori cukup baik.

4. Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien

Yaitu prnggunaan sumber daya secara minim untuk mencapai hasil yanh optimal, tujuan-tujuan organisasi yang telah ditentukan dan harus mencari cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Tabel V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Mengenai Indikator Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	mekanisme, prosedur, dan tata kerja aparatur.	15 (94%)	1 (6%)	0 (0%)	16 (100%)
2	peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang profesional, netral dan bertanggung jawab	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
3	kedisiplinan pegawai	15 (94%)	1 (6%)	0 (0%)	16 (100%)
Jumlah		46	2	0	48
Rata-rata		15	1	0	16
Persentase		94%	6%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.13 dapat dilihat dari indikator penggunaan sumber daya yang efisien dari jawaban responden pegawai kantor camat persentase 94% dengan jumlah 15 orang berada pada kategori “Baik”.

Mekanisme, prosedur, dan tata kerja aparatur jawaban responden pegawai camat berada pada kategori baik, didasarkan karena sudah adanya sistem kerja

yang diatur dalam standar operasional prosedur, pelayanan masyarakat yang dilakukan sesuai dengan mekanismenya.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang profesional, netral dan bertanggung jawab responden pegawai camat berada pada kategori baik didasarkan mereka merasa memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dan tidak memihak, dan juga sudah adanya tupoksi pegawai dalam bekerja.

Kedisiplinan pegawai dari jawaban responden pegawai pada kategori baik didasarkan mereka mengikuti portal yang ada, mengikuti semua kegiatan yang ada. Tetapi dilihat masalah kedisiplinan jam masuk ada yang datang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan pada saat jam kerja masih ada ditemuinya pegawai yang duduk-duduk dikantin.

Dari jawaban kuesioner responden pegawai diatas, maka peneliti akan memaparkan hasil wawancara dengan Camat Minas Bapak (H.Hendra Adi Nugraha, STP,M.Si) mengenai indikator penggunaan sumber daya yang efisien yaitu sebagai berikut:

“agar efisien selama saya masuk sudah ada sih dilakukan perubahan, seperti prosedur pelayanan, kan sekarang kita menggunakan paten ini kan ini memudahkan masyarakat, saya dengan gaya seperti ini saya mau pegawai kerja secara efektif mengikuti sop yang ada, tidak hanya sekedar datang maunya adalah aktifitasnyalah seperti itu” (Rabu, 24 Maret 2021)

Dari wawancara diatas, untuk menjadikan efektif seluruh pegawai harus bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur, dan juga dengan dilakukan perubahan mekanisme pelayanan juga menjadikan lebih efektif ketikan

masyarakat mendapatkan pelayanan dengan pelayanan administrasi terpadu semua menjadi lebih jelas lagi.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Ibu (Hj. Elfira, S.Sos) mengenai indikator penggunaan sumber daya yang efisien sebagai berikut:

“perubahan yang dibuat itu salah satu untuk penggunaan sumber daya yang efisien dibuatnya alur kerja pelayanan, bekerjanya pegawai yang sesuai sop yang ada, karena kan alur pelayanan sekarang lebih mudah daripada yang lama” (wawancara, Kamis 25 Februari 2021)

Dari wawancara diatas untuk penggunaan sumber daya yang efisien tidak hanya kepada manusianya saja, perubahan alurnya juga termasuk. Apalagi pentingnya bagi pegawai bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada indikator penggunaan sumber daya yang efisien pada kategori cukup baik masih adanya ditemui dari masyarakat waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, kesadaran dalam diri pegawai yang masih rendah seperti kedisiplinan, yang membuat masyarakat juga lama menunggu pegawai saat mau ditemui. Sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan didasarkan pada kantor pelayanan umum yang pegawai ada tiga orang tetapi hanya ada satu komputer. Sumber daya sangat penting apalagi untuk pelayanan sumber daya manusia yang handal dan berkompoten sangat berpengaruh terhadap tujuan suatu organisasi.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, dokumentasi, wawancara dan observasi pada indikator penggunaan sumber daya yang efisien cukup baik, sudah

adanya perubahan dari yang lama seperti alur pelayanan, jenis-jenis pelayanan, standar operasional prosedur tetapi belum jelasnya syarat pelayanan dan untuk sarana dan prasarana yang masih minim, keterlambatan pegawai saat bekerja.

Tabel V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Mengenai Indikator Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien Terkait Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	mekanisme, prosedur, dan tata kerja aparatur.	27 (54%)	23 (46%)	0 (0%)	50 (100%)
2	peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang profesional, netral dan bertanggung jawab	17 (34%)	32 (64%)	1 (2%)	50 (100%)
3	kedisiplinan pegawai	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
Jumlah		59	86	5	150
Rata-rata		19	29	2	50
Persentase		38%	58%	4%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.14 dapat dilihat dari indikator penggunaan sumber daya yang efisien, dilihat dari jawaban responden masyarakat di Kecamatan Minas yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Minas persentase 58% dengan jumlah 29 orang berada pada kategori “Cukup Baik”

Mekanisme, prosedur, dan tata kerja aparatur. Dari jawaban responden masyarakat baik didasarkan karena sudah berubahnya mekanisme pelayanan yang

baru menjadi lebih mudah, jenis-jenis pelayanan yang sudah ada, tata kerja pegawai yang sudah diatur dalam standar operasional prosedur.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang profesional, netral dan bertanggung jawab. Untuk mencapai tujuan organisasi pentingnya sumber daya manusia yang kompeten, jawaban responden masyarakat pada kategori cukup baik, didasarkan masyarakat masih merasakan jika kenal maka pelayanan akan cepat dilayani dan lebih mudah jika ada satu persyaratan yang kurang dan sebaliknya.

Kedisiplinan pegawai dari jawaban responden masyarakat menjawab cukup baik, didasarkan masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu, dan ada pegawai yang pulang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada indikator penggunaan sumber daya yang efisien cukup baik, didasarkan masih ditemui pegawai yang tidak disiplin ketika penelitian masih adanya pegawai yang datang tidak sesuai dengan jam kerja, saat jam kerja adanya pegawai yang berada di kantin duduk-duduk ini membuat masyarakat harus mencari kemana pegawai yang ingin dia temui karena pastinya ini akan berpengaruh kepada pelayanan. Dan dilihat struktur organisasi yang lambat di perbaharui padahal ada dari kepala sub bidang atau kasi-kasi yang sudah pensiun sejak lama, nama-nama pegawai yang ada masih yang lama tahun 2019, untuk absen sendiri memang sekarang sudah online. Masih minimnya sarana dan prasarana yang ada di kantor camat, karena akan berdampak juga pada pekerjaan pegawai hal ini perlu diperbaiki lagi.

Menurut George C. Edward III (dalam Dwiyanto Indiahono 2008:48) sumber daya yaitu menunjukkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran.

Dengan demikian hasil dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan pegawai kantor camat, wawancara peneliti dengan camat dan seksi pemerintahan dan pelayanan, observasi penelitian, dan dokumentasi pada indikator penggunaan sumber daya yang efisien mengenai penelitian reformasi administrasi pelayanan publik di kantor camat minas kabupaten siak pada kategori cukup baik.

Tabel V.15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Kantor Kecamatan Minas Kabupaten Siak mengenai Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penekanan baru terhadap program	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
2	Perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
3	Perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif	16 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
4	Penggunaan sumber daya yang efisien	15 (94%)	1 (6%)	0 (0%)	16 (100%)
Jumlah		63	1	0	64
Rata-rata		15	1	0	16
Persentase		94%	6%	0%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.15 rekapitulasi tanggapan responden pegawai kantor kecamatan minas hasil penyebaran kuesioner mengenai reformasi administrasi pelayanan publik di kantor camat minas kabupaten siak persentase 94% dengan jumlah 15 orang berada pada kategori “Baik”.

Dari indikator dapat disimpulkan tanggapan responden pegawai kantor camat minas adalah sebagai berikut :

Dari indikator penekanan baru terhadap program, jawaban responden pegawai baik didasarkan karena mereka sudah bekerja lama dari pelayanan konvensional ke program yang baru pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Dari indikator Perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi. jawaban responden baik, karena masyarakat mau menerima perubahan program ke pelayanan administrasi terpadu dan pegawai merasa mereka sudah berkerja dengan baik untuk melayani masyarakat.

Dari indikator Perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipati. jawaban responden baik, didasarkan camat berkomunikasi oleh pegawainya walaupun terkadang komunikasi yang dilakukan melalui media.

Dari indikator Penggunaan sumber daya yang efisien. jawaban responden pegawai baik, didasarkan karena sudah adanya perubahan pada mekanisme, alur kerja pegawai yang sudah diatur dalam standar operasional prosedur dan pegawai merasa dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat sudah baik.

Berdasarkan jawaban kesimpulan diatas, penulis mengambil jawaban dari pegawai kantor camat minas bahwa Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di

Kantor Camat Minas Kabupaten Siak yaitu “Cukup Baik” karena memang sudah adanya perubahan-perubahan yang dilakukan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada sumber daya manusianya, masih kurangnya kesadaran-kesadaran pegawai bahwa mereka bekerja untuk publik. Pengawasan yang dilakukan camat belum maksimal.

Tabel V.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Mengenai Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penekanan baru terhadap program	18 (36%)	32 (64%)	0 (0%)	50 (100%)
2	Perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi	23 (46%)	25 (50%)	2 (4%)	50 (100%)
3	Perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif	23 (46%)	28 (56%)	0 (0%)	50 (100%)
4	Penggunaan sumber daya yang efisien	19 (38%)	29 (58%)	2 (4%)	50 (100%)
Jumlah		83	114	4	200
Rata-rata		21	28	1	50
Persentase		42%	56%	2%	100%

Sumber: Data Olahan, Tahun 2021

Dari tabel V.16 rekapitulasi tanggapan responden masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kantor camat, hasil penyebaran kuesioner mengenai reformasi administrasi pelayanan publik di kantor camat minas kabupaten siak persentase 56% dengan jumlah 28 orang berada pada kategori “Baik”.

Dari indikator dapat disimpulkan tanggapan responden pegawai kantor Camat Minas adalah sebagai berikut :

Dari indikator penekanan baru terhadap program, dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat dengan jawaban cukup baik, memang sudah adanya perubahan-perubahan yang dilakukan tetapi masyarakat merasa belum maksimalnya pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Komitmen pegawai yang kurang sehingga berdampak pada kinerja pegawai tersebut.

Dari indikator Perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi, dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat dengan jawaban cukup baik, dari penerimaan masyarakat mereka menerima perubahan pelayanan tersebut tetapi masih adanya masyarakat yang kurang paham apa perubahannya sehingga menganggap sama saja seperti dulu hal ini karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Dari indikator Perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif, dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat dengan jawaban cukup baik, masyarakat merasa Camat kurang sosialisasi terkait dengan program tersebut.

Dari indikator penggunaan sumber daya yang efisien, dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat dengan jawaban cukup baik, didasarkan terutama pada sumber daya manusia yaitu pegawai lebih kepada kedisiplinan pegawai masih kurang, sarana dan prasarana yang masih belum maksimal.

Berdasarkan jawaban kesimpulan diatas, penulis mengambil jawaban dari responden masyarakat kecamatan minas bahwa Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak yaitu “Cukup Baik”. karena masih kurangnya kesadaran yang pegawai miliki, karena kesadaran pegawai akan memberikan dampak kepada kinerja pegawai untuk tujuan dari organisasi tersebut. sumber daya juga harus di perhatikan apalagi untuk kepentingan dalam bekerja kalau sumber daya yang minim akan menjadikan pekerjaan tidak efektif dan efisien. Komunikasi yang dilakukan camat kurang efektif terlebih lagi komunikasi yang dilakukan melalui media online ini menyebabkan pegawai dan camat kurang terbuka.

C. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

Berikut faktor-faktor hambatan Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak yaitu :

1. masih kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap perubahan program karena sosialisasi yang kurang dilaksanakan
2. masih kurangnya kesadaran pegawai bahwa mereka bekerja untuk publik/masyarakat. Seperti pada jam kerja ada yang keluar-keluar dan duduk-duduk di kantin
3. kurang transparan dalam biaya pelayanan dan persyaratan yang kurang jelas
4. masih kurangnya pengawasan pimpinan kepada bawahan, pimpinan berfikir kalau bawahan tidak datang tinggal dipotong gaji karena sudah menggunakan absen online.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada indikator penekanan baru terhadap program, perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi, perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif, penggunaan sumber daya yang efisien mengenai Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

1. Indikator penekanan baru terhadap program pada kategori cukup baik, dikarenakan masih perlu dibangunnya komitmen dan kesadaran pegawai terhadap perubahan program.
2. Indikator perubahan sikap dan prilaku masyarakat dan anggota birokrasi pada kategori cukup baik, dikarenakan masih rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap perubahan program dan masih banyak masyarakat yang dilatarbelakangi pendidikan rendah.
3. Indikator perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif pada kategori cukup baik, dikarenakan camat lebih berkomunikasi melalui grup/online, dan komunikasi yang banyak dilakukan hanya camat dengan kepala sub bagian dan kasi-kasi nya saja.
4. Indikator penggunaan sumber daya yang efisien pada kategori cukup baik, dikarenakan perlunya ditingkatkan sarana dan prasaran dan pegawai perlu pengawasan yang lebih lagi karena masih didapatkan pegawai yang masuk tidak

sesuai dengan waktu yang ditentukan, ketika jam kerja berlangsung masih adanya pegawai yang duduk-duduk di kantin untuk cerita-cerita ataupun makan.

5. Faktor-faktor hambatan Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak yaitu :

- masih kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap perubahan program karena sosialisasi yang kurang dilaksanakan
- masih kurangnya kesadaran pegawai bahwa mereka bekerja untuk publik/masyarakat. Seperti pada jam kerja ada yang keluar-keluar dan duduk-duduk di kantin
- kurang transparan dalam biaya pelayanan dan persyaratan yang kurang jelas
- masih kurangnya pengawasan pimpinan kepada bawahan, pimpinan berfikir kalau bawahan tidak datang tinggal dipotong gaji karena sudah menggunakan absen online.

B. Saran

Adapun saran peneli mengenai Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kabupaten Siak adalah sebagai berikut :

1. untuk camat dan pegawai agar mensosialisasikan kepada masyarakat perubahan program, agar masyarakat tidak menganggap cuma nama saja yang berubah tetapi juga alur pelayanan, prosedur dan tata kerja pegawai yang di atur dalam standar operasional prosedur.
2. untuk pegawai perlunya pembinaan agar lebih sadar lagi dan berkomitmen bahwa bekerja untuk publik dan kedisiplinan yang perlu dibangun.

3. biaya yang harus dibuat dipapan tempel agar jelas biaya dalam pelayanan, karena ini membuat masyarakat ragu dan juga syarat pelayanan juga harus jelas.
4. untuk camat pengawasan yang dilakukan lebih maksimal lagi agar pegawai tidak sesuka hati dalam bekerja. Walaupun absen sudah online tetapi pengawas camat juga perlu dan agar camat tidak berfikir hanya potong gaji saja tetapi harus memikirkan bagaimana membuat kinerja pegawai lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Roni Angger. (2020). *Pengantar Manajemen*. Malang: AE Publishing.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anggara, S. (2012). *Perbandingan Adminitrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Daraba, Dahyar. (2019). *Reformasi birokrasi & pelayanan publik*. Jakarta: Leisyah.
- Hakim, Abdul. (2014). *Dinamika Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Semarang: EF Press Digimedia.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indiahono, D. (2009). *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Maksudi, Beddy Iriawan. (2017). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Nuraini. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Syam.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Priyono. (2007). *Pengantar Manajemen*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Rifa'i, Muhammad dan Muhammad Fadhli. (2013). *Manajemen Organisasi*. Medan: Citra Pustaka Media Perintis.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Refika Aditama.
- Sedarmayanti, (2009). *Reformasi Administrasi Publi, Reformasi Birokrasi , dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, I. K. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: PT. Alfabeta.
- Silalahi, Ulber dan Wirma Syafri. (2015). *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik*. Jatinangor: IPDN PRESS.
- Tarmizi Yussa dan Hendry Andry. (2015). *Prilaku Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Tim Penyusun. (2013). *Buku Pedoman Penulisan*. Pekanbaru: Badan Penerbit Fisipol UIR.
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Zulkifli dan Moris Adidi Yogia. (2014). *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

Jurnal :

Dance Y. Flassy dan Sasli Rais. 2010. Reformasi Administrasi Publik Untuk Membangun Daya Saing Daerah: Kajian Perspektif Resource Based. *STIE Pengembangan Bisnis dan Manajemen*, 10(16), 1-27.

Dian Puspitasari, Sumartono, Lely Indah Mindarti. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu: Studi pada Disperindag dan Disdukcapil Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(2), 338-343.

Ayu Asmian T, Jamal Bake, Syamsul Alam. (2018) Reformasi Administrasi pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota kediri. *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*. 9.(2), 21-30.

Ida Respatiningsih. Frans Sudirjo. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik Pada Inspektorat Kabupaten Pemalang). *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 4(1), 56-68.

Asmarah, J. S., Bakran. S., & Mahyudin, S. (2013). Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Bunguran Tengah Kabupaten Natuna. *Jurnal PMIS-UNTAN-PSIAN*, 1-17.

Dokumen :

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang: *Grand Design reformasi birokrasi*.

Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 9 Tahun 2008 Tentang: *Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Siak*.

Peraturan Bupati Siak Nomor 8 Tahun 2016 Tentang: *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Siak*.

Lampiran 11 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor: 1584/A_UIR/FS-5/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Siska putriani
 Npm : 177110038
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.
 Persentase Plagiasi : 25 % (101 Halaman)
 Status : Lulus

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 21 April 2021

Hormat Kami,
 Wakil Dekan Bid. Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si
 NPK 970702230