

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT PINGGIR KABUPATEN
BENGKALIS**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains**

OLEH :

NAMA : M. ADI SHOLIHIN

NPM : 187122086

BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR CAMAT PINGGIR KABUPATEN
BENGKALIS**

Oleh :

M. ADI SHOLIHIN
NPM : 187122086

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 50 orang masyarakat dan 8 orang pegawai Kantor Camat Pinggir. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi serta hasilnya dianalisis dengan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS dan didukung dengan hasil wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tergolong baik, namun beberapa indikator yang perlu diperbaiki adalah daya tanggap karena belum adanya petugas bagian informasi, dan empati karena tidak adanya perhatian khusus pada masyarakat renta. 2) Kepuasan masyarakat tergolong tinggi, namun beberapa indikator yang perlu diperbaiki adalah keadilan karena sistem antrian yang masih manual, dan pengaruh masyarakat karena kurangnya perhatian petugas pada layanan kotak saran. 3) Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan maka akan turut meningkatkan kepuasan masyarakat secara konstan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF INTEGRATED ADMINISTRATION
SERVICES (PATENTS) ON COMMUNITY SATISFACTION
IN THE SUBDISTRICT PINGGIR CAMAT OFFICE
BENGKALIS DISTRICT**

By:

M. ADI SHOLIHIN

NPM: 187122086

ABSTRACT

Customer satisfaction on service quality is related to one another. Service quality will determine how much customer satisfaction and reflects the performance of the service. The purpose of this study was to analyze and explain the effect of the quality of sub-district integrated administration services (PATEN) on community satisfaction at the Pinggir sub-district of Bengkalis District. The population in this study were 50 people and 8 employees of the Pinggir sub-district office. Data collection techniques used observation, questionnaires, interviews and documentation and the results were analyzed by simple linear regression with the help of the SPSS program and supported by interview results. The results showed that: 1) The quality of sub-district integrated administration services (PATEN) is classified as good, but several indicators that need to be improved are responsiveness because there is no information officer, and empathy because there is no special attention to the elderly. 2) Community satisfaction is high, but several indicators that need to be improved are fairness due to the manual queuing system, and community influence due to the lack of attention of officers on suggestion box services. 3) There is a significant influence between the quality of Sub-District Integrated Administration Services (PATEN) on community satisfaction at the Office of the Pinggir Sub-District of Bengkalis District, which means that every increase in service quality will also increase community satisfaction constantly.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunianya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis”**. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Sains Program Magister (S2) Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH, M.Hum selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
5. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.

6. Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA selaku Anggota Penguji I dan juga Bapak Dr. Zainal, S.Sos., M.Si selaku Anggota Penguji II yang telah memberikan kritik, saran dan perbaikan yang sifatnya konstruktif sehingga tesis ini menjadi jauh lebih baik lagi.
7. Seluruh Dosen dan Staf Ilmu Administrasi pada program Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang secara langsung dan tidak langsung telah memberi bantuan penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan. Akhir kata, penulis berharap agar tesis ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Amin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 18 Desember 2020
Penulis

M. Adi Sholihin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	14
2.1. Tinjauan Pustaka	14
2.1.1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik	14
2.1.2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik	15
2.1.3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik	17
2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.5. Konsep Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.6. Konsep Kepuasan Masyarakat	26
2.1.7. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	30
2.2. Kerangka Pemikiran	40
2.3. Hasil Penelitian Terdahulu	42
2.4. Konsep Operasional.....	47
2.5. Operasionalisasi Variabel	48
2.6. Teknik Pengukuran.....	49
2.7. Hipotesis	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1. Tipe/ Jenis Penelitian.....	52
3.2. Lokasi Penelitian	52
3.3. Populasi dan Sampel.....	53
3.4. Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.5. Jenis dan Sumber Data	54
3.6. Teknik Pengumpulan Data	55

3.7. Teknik Analisa Data	57
3.7.1. Uji Deskripsi Data.....	57
3.7.2. Uji Kualitas Instrumen	58
3.7.3. Uji Prasyarat Asumsi	59
3.7.4. Uji Hipotesis	59
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	62
4.1. Sejarah Kecamatan Pinggir	62
4.2. Geografis Kecamatan Pinggir	63
4.3. Kependudukan Kecamatan Pinggir	64
4.4. Sosial Kecamatan Pinggir.....	65
4.5. Visi dan Misi Kecamatan Pinggir	66
4.6. Struktur Organisasi Kecamatan Pinggir	68
4.7. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Pinggir	69
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	85
5.1. Hasil Penelitian	85
5.1.1. Identitas Responden	85
5.1.2. Hasil Uji Deskripsi Data	87
5.1.3. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	118
5.1.4. Hasil Uji Prasyarat Asumsi	120
5.1.5. Hasil Uji Hipotesis	122
5.2. Pembahasan	125
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	130
6.1. Kesimpulan	130
6.2. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. SOP Pelayanan PATEN Kantor Camat Pinggir	5
Tabel 1.2. Jumlah Permohonan Pelayanan PATEN Kantor Camat Pinggir 2019.....	7
Tabel 2.1. Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan PATEN ...	37
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	43
Tabel 2.3. Operasional Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis	48
Tabel 3.1. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
Tabel 3.2. Bobot Nilai Pernyataan.....	55
Tabel 3.3. Interval Kategorisasi Skor Data Penelitian	58
Tabel 4.1. Luas Wilayah Menurut Desa/ Kelurahan di Kecamatan Pinggir Tahun 2017.....	64
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk dan Pertumbuhan Penduduk di Kecamatan Pinggir Tahun 2012-2017.....	65
Tabel 4.3. Jumlah Sarana Ibadah Menurut Desa/ Kelurahan di Kecamatan Pinggir Tahun 2017.....	65
Tabel 4.4. Luas Panen Tanaman Perkebunan Menurut Desa/ Kelurahan di Kecamatan Pinggir Tahun 2017 (Ha).....	66
Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden	85
Tabel 5.2. Usia Responden.....	86
Tabel 5.3. Pendidikan Responden	87
Tabel 5.4. Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik	88
Tabel 5.5. Tanggapan Responden Terhadap Keandalan	89
Tabel 5.6. Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap.....	91
Tabel 5.7. Tanggapan Responden Terhadap Jaminan.....	93
Tabel 5.8. Tanggapan Responden Terhadap Empati.....	94
Tabel 5.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	90
Tabel 5.10 Data Rencana Kinerja Tahunan (Renstra) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Tahun 2016-2021	98
Tabel 5.11. Data Fasilitas Pelayanan Umum Kantor Camat Pinggir	99
Tabel 5.12. Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan	102
Tabel 5.13. Tanggapan Responden Terhadap Keamanan	103
Tabel 5.14. Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Pribadi.....	104

Tabel 5.15. Tanggapan Responden Terhadap Pendekatan Pemecahan Masalah	106
Tabel 5.16. Tanggapan Responden Terhadap Keadilan.....	107
Tabel 5.17. Tanggapan Responden Terhadap Tanggungjawab Keuangan	109
Tabel 5.18. Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Masyarakat	110
Tabel 5.19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat	112
Tabel 5.20. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	115
Tabel 5.21. Analisis Pencapaian Meningkatnya Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.....	117
Tabel 5.22. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	118
Tabel 5.23. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat	119
Tabel 5.24. Hasil Uji Reliabilitas	120
Tabel 5.25. Hasil Uji Normalitas	121
Tabel 5.26. Hasil Uji Linearitas	122
Tabel 5.27. Hasil Uji t.....	123
Tabel 5.28. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	124
Tabel 5.29. Hasil Uji Koefisien Determinasi	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Alur Mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis	4
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis	41
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kecamatan Pinggir	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Untuk Masyarakat	136
Lampiran 2.	Daftar Wawancara	146
Lampiran 3.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	160
Lampiran 4.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat....	162
Lampiran 5.	Hasil Output SPSS Uji Deskripsi Data.....	164
Lampiran 6.	Hasil Output SPSS Validitas dan Reliabilitas	172
Lampiran 7.	Hasil Output SPSS Normalitas dan Linearitas	174
Lampiran 8.	Hasil Output SPSS Uji t, Regresi dan Koefisien Determinasi .	175

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh sebuah organisasi sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan

perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh organisasi itu sendiri.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan (Sinambela, 2016:4).

Menurut Mulyasa (2013:211) tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan masyarakat terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Seiring dengan dinamika dan kompleksnya tuntutan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidak lagi dapat mengklaim dirinya sebagai satu-satunya sumber kekuasaan yang absah. Dalam konteks ini, penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah, tetapi dituntut adanya keterlibatan seluruh elemen, baik intern birokrasi, maupun masyarakat dan pihak swasta.

Menurut Kamaruddin, Jamaluddin dan Mustanir (2010:4) masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang diterima dari penyelenggara. Dibuktikan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab 1 pasal 1 ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

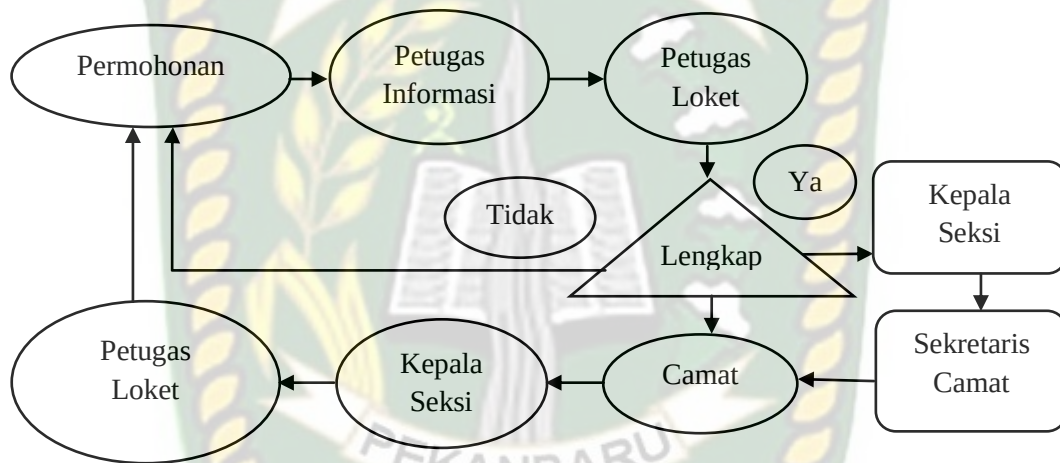
Kecamatan merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal, oleh karena itu pemerintah pusat membuat suatu program nasional yang ditujukan kepada kecamatan untuk melayani masyarakat. Hal ini telah tertera sesuai Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 221 poin (1) menyebutkan kedudukan Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/ kelurahan.

Kecamatan Pinggir merupakan salah satu kecamatan dari 11 Kecamatan di Kabupaten Bengkalis dengan Ibukota Pinggir. Kecamatan Pinggir memiliki luas 2.503 km² dan menjadi Kecamatan yang paling luas dibandingkan Kecamatan lainnya, terdiri dari 8 Desa dan 2 Kelurahan dengan total penduduk pada tahun 2017 mencapai 89.157 jiwa.

Berdasarkan instruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 1 menyebutkan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan “PATEN” adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 pasal 4 adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 1.1. Skema Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis



Sumber: Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis, 2020

Adapun mekanisme dari jenis pelayanan PATEN tersebut adalah para pemohon menanyakan kepada petugas informasi mengenai mekanisme pelayanan, selanjutnya diarahkan kepada petugas loket yang memeriksa kelengkapan persyaratan, jika berkas dinyatakan tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon, jika berkas lengkap maka berkas diteruskan kepada seksi terkait untuk proses penerbitan dokumen dan pemeriksaan lapangan (bila diperlukan) selanjutnya diverifikasi dan diparaf oleh sekretaris camat dan ditandatangani camat sebagai bentuk pengesahan dokumen, camat mengembalikan berkas kepada

seksi terkait guna registrasi dan arsip dan selanjutnya di teruskan kepada petugas loket untuk diserahkan kepada pemohon.

Tabel 1.1. SOP Pelayanan PATEN Kantor Camat Pinggir

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Biaya	Persyaratan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	45 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/Lurah, KTP, Pas foto, SKGR, KK dan Pajak Retribusi, Akta Notaris
2	Rekomendasi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	40 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/Lurah, KTP, Pas foto, SKGR, KK, PBB, Akta Notaris dan Pajak Retribusi
3	Rekomendasi Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	45 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/Lurah, KTP, Pas Foto, SKGR, KK, PBB, Akta Notaris dan Pajak Retribusi
4	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	40 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/Lurah, KTP, Surat Pemohon, Pas foto, SKGR, KK, PBB, Gambar, Surat Persetujuan Sempadan dan Surat Keterangan Tidak Sengketa
5	Surat Keterangan Tanah dan Ahli Waris (SKTW)	40 Menit	-	Berkas Surat keterangan tanah dan ahli waris yang telah ditandatangani Kades/Lurah, KTP, SKGR dan KK
6	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	45 Menit	-	Dokumen SKTM yang telah ditandatangani Kades/Lurah, KTP dan KK
7	Surat Keluar/ Masuk	30 Menit	-	Surat Masuk dan Keluar
8	Surat Keterangan Bukan PNS	45 Menit	-	Dokumen SKB PNS yang telah ditandatangani, KTP dan KK, kartu mahasiswa
9	Surat Rekomendasi Operasional Sekolah	45 Menit	-	Rekom dari berkas Operasional Sekolah/ Penegerian Sekolah Kepala UPTD Pendidikan/ Despensasi,
10	Pengesahan Surat Proposal Bantuan Sosial	45 Menit	-	Dokumen proposal yang telah ditandatangani Kades/Lurah dan Kua, KTP dilegalisir
11	Rekomendasi Surat Izin Keramaian	45 Menit	-	Dokumen izin keramaian yang telah ditandatangani Kades/Lurah

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Surat Rekomendasi Penelitian dan Riset	45 Menit	-	Dokumen Surat Pengantar yang telah ditandatangani Instansi Terkait atau dari Infokom dan Kesbangpol
13	Surat Keterangan Domisili Anak	45 Menit	-	Dokumen pas photo,akte kelahiran ,KTP jika ada dan KK
14	Surat Keterangan Tanah (SKGR), SK ganti tanah	1 hari	-	Fotokopi kartu tanda penduduk (KTP) pemohon yang telah dilegalisir, Fotokopi bukti pembayaran PBB tahun terakhir, Fotokopi kartu keluarga (KK) dari pemohon, Fotokopi NPWP, Izin mendirikan bangunan (IMB), Akta jual beli (AJB), Pajak Penghasilan (PPh), Bukti pelunasan pembayaran bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB)

Sumber: Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis, 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui terdapat 14 pelayanan mulai dari bidang keamanan dan ketertiban, bidang umum, bidang sosial kemasyarakatan, bidang perizinan dan bidang pemerintahan. Adapun estimasi yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen di atas, maksimal adalah selama 5 hari kerja.

Menurut Utomo (2010:48) persyaratan utama untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu, maka Camat tidak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Bupati/Walikota yang selama ini dijalankan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya, seperti Badan, Dinas atau Kantor.

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil

Kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Tabel 1.2. Jumlah Permohonan Pelayanan PATEN Kantor Camat Pinggir 2019

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1	Bidang keamanan dan ketertiban	55
2	Bidang umum	1.062
3	Bidang sosial kemasyarakatan	477
4	Bidang perizinan	398
5	Bidang pemerintahan	209
Total		2.201

Sumber: Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis, 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pelayanan yang paling banyak dilayani adalah bidang umum dengan jumlah 1.062 dokumen. Dalam pelayanan bidang umum ini terdiri dari berbagai macam, mulai dari rekomendasi/pengesahan surat keterangan untuk mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga (KP4), Legalisasi KTP dan KK, rekomendasi permohonan administrasi kependudukan, rekomendasi/pengesahan proposal perorangan dan kelompok, pengesahan SPPT (surat pemberitahuan pajak terutang) dan rekomendasi/pengesahan pernyataan penghasilan.

Menurut Ratminto dan Atik (2015:3) tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada

masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Menurut Tjiptono (2012:107) kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa pelayanan menjadi buruk, menurut Nasution (2008:62) yaitu sebagai berikut:

- 1) Intensitas beban kerja petugas yang tinggi
- 2) Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai
- 3) Kesenjangan komunikasi
- 4) Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan
- 5) Perlakuan pelanggan dengan cara yang sama
- 6) Perluasan dan pengembangan pelayanan yang terlalu berlebihan
- 7) Tidak adanya inovasi pengembangan kemudahan birokrasi prosedural

Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2010:182) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat disebut juga sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berkaitan dengan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kotler dan Keller (2016:20) menambahkan, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Setiap orang yang mendapatkan pelayanan memiliki harapan tertentu mengenai apa yang akan dilakukan oleh produk atau jasa bersangkutan ketika digunakan, dan kepuasan merupakan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pengamatan awal observasi yang dilakukan di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis khususnya dalam pelayanan administrasi terpadu, diketahui fenomena-fenomena yaitu;

- 1) Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik pasal 4 menyebutkan penyelenggaraan harus memiliki ketepatan waktu. Kenyataannya masyarakat paling sering mengeluh dengan waktu penyelesaian dokumen Surat Keterangan Tanah yang dijanjikan selesai dalam waktu 1 hari namun meskipun estimasi yang dijanjikan paling lama 5 hari kerja, realisasinya bisa menghabiskan waktu hingga 10 hari kerja.
- 2) Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik pasal 4 menyebutkan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Kenyataannya masyarakat menganggap fasilitas pelayanan di Kantor

Camat Pinggir belum memadai, contohnya belum ada fasilitas khusus untuk masyarakat difabel dan kelompok renta sehingga mereka harus tetap ikut mengantri seperti masyarakat lainnya. Selain itu belum ada ruang untuk menyusui, belum ada fasilitas TV sebagai hiburan untuk masyarakat yang sedang mengantri, tidak ada fasilitas minuman, belum adanya nomor antrian sehingga kondisi pelayanan antrian kurang sistematis.

- 3) Sesuai Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1995 Tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah pasal 1 menyebutkan jumlah jam kerja efektif dalam lima hari kerja ditetapkan hari senin sampai hari kamis pukul 07:30 – 16:00 WIB dengan waktu istirahat pukul 12:00 – 13:00 WIB. Sementara pada hari jum'at adalah pukul 07:30 – 16:30 WIB dengan waktu istirahat pukul 11:30 – 13:00 WIB. Kenyataannya saat jam aktif kerja petugas yang melayani belum berada ditempat, saat jam istirahat siang petugas juga baru mulai bekerja pada waktu sekitar jam 14.00 WIB.
- 4) Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 11 pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada pasal 9 huruf b meliputi petugas informasi. Kenyataannya, petugas pada bagian informasi sering tidak ditempat mengakibatkan masyarakat sulit mendapatkan informasi.

Kontroversi antara kondisi ideal yang harus dijalani aparat dengan kenyataan yang terjadi dilapangan merupakan suatu hal yang perlu dan patut

untuk dicermati secara mendalam, yaitu tentang faktor penyebab munculnya permasalahan tersebut. Karena dengan memahami faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan maka dapat dicari alternatif pemecahannya sehingga faktor tersebut bukan menjadi hambatan bagi peningkatan efektivitas pelayanan melainkan mampu meningkatkan dan mendorong efektivitas pelayanan kearah yang lebih baik.

Dari berbagai uraian tersebut atas, maka peneliti ingin mengkaji dalam sebuah penelitian ilmiah berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis?
- 2) Bagaimanakah kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis?
- 3) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Untuk menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.
- 2) Untuk menganalisis dan menjelaskan kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.
- 3) Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya, dapat memiliki manfaat antara lain:

1. Manfaat teoritis, dapat menambah referensi maupun wawasan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Publik terkait bagaimana realisasi kualitas pelayanan administrasi terpadu yang dilaksanakan di tingkat kecamatan berdasarkan opini maupun persepsi masyarakat.
2. Manfaat praktis, dapat menjadi bahan dan referensi ilmiah bagi pejabat daerah dalam upaya mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat, serta mengetahui sejauh mana efektivitas kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis

3. Manfaat akademis, dapat menjadi sarana implementasi ilmu perkuliahan yang berkaitan dengan ilmu administrasi publik dalam konteks penelitian analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Administrasi sebagai bentuk kerja sama merupakan cara manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia senantiasa berusaha mencari cara yang paling efisien dan efektif untuk memenuhi kebutuhannya. Dari pengertian di atas, dapat diketahui beberapa unsur yang membentuk administrasi, yaitu dua manusia atau lebih, tujuan yang hendak dicapai, tugas-tugas yang harus dilaksanakan, serta peralatan untuk menyelesaikan tugas (Siagian, 2010:20).

Menurut Sinambela (2016:172) dalam administrasi publik harus memiliki konsep yang memiliki unsur kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, ekonomis, dan keadilan. Menurut Widjaja (2015:6) administrasi publik penting bagi para pengambil kebijakan dalam menentukan strategi pengelolaan pemerintah dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah. Penentu kebijakan perlu masukan dalam bentuk telaah staf yang berupa hasil identifikasi masalah yang aktual maupun yang potensial tentang penyelenggaraan otonomi daerah, yang akan berdampak pada pengelolaan pemerintah.

Agar prinsip yang ditentukan terlaksana dengan baik, semua objek administrasi harus di organisasikan dengan baik sehingga penerapan prinsip efisiensi relevan dengan tujuannya. Seluruh kegiatan administrasi difokuskan pada

pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada umumnya pelaksanaan administrasi bertujuan sebagai berikut : 1) Tercapainya fleksibilitas dalam proses administrasi 2) Terwujudnya efisiensi efektivitas pelaksanaan administrasi 3) Terlaksananya administrasi berkelanjutan 4) Efektivitas produksi. 5) Efisiensi 6) Kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiveness*) 7) Kepuasan kerja

Pasolong (2008:8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas maka administrasi secara umum adalah usaha atau kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Yang termasuk dalam kegiatan administrasi antara lain adalah kegiatan mencatat, menyurat, pembukuan ringan, menetik, membuat agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan di berbagai bidang.

2.1.2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Menurut Thoha (2010:223) organisasi adalah suatu kerangka hubungan yang berstruktur didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab dan pembagian kerja untuk menjalankan fungsi tertentu. Organisasi adalah perpaduan secara sistematis daripada bagian-bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang bulat melalui kewenangan, koordinasi dan pengawasan dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Hasibuan (2016:8) mendefinisikan bahwa organisasi sebagai perkumpulan yang formal dalam berstruktur dari orang-orang yang bekerja sama melakukan kegiatan guna mencapai tujuan. Menurut Ismainar (2015:1) organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerja sama secara rasional sistematis, terencana, terorganisir, dipimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode dan lingkungan), sarana prasarana, data dan lain sebagainya digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Terry (2012:4) organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan yang sulit sekalipun bila

dilakukan secara bersama-sama (organisasi) akan mempermudah dalam pencapaiannya.

2.1.3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

Menurut Fleet dan Peterson (2012:4) manajemen adalah seperangkat prinsip yang berkaitan dengan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian, dan penerapan prinsip-prinsip ini dalam memanfaatkan sumber daya fisik, keuangan, manusia dan informasi secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Handoko (2009:23) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Millet membatasi manajemen sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kepada orang-orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan (dalam Siswanto, 2013:1). Menurut Millet lebih menekankan bahwa manajemen sebagai suatu proses, yaitu suatu rangkaian aktivitas satu sama lainnya yang berurutan :

- a. Proses pengarahan, yaitu rangkaian kegiatan yang memberikan petunjuk atau interaksi dari suatu atasan atau kepada bawahan atau kepada orang-orang diorganisasikan dalam kelompok formal dan untuk mencapai tujuan.
- b. Proses pemberian fasilitas kerja, yaitu rangkaian kegiatan untuk memberikan sarana dan prasarana serta jasa yang memudahkan pelaksanaan

pekerjaan dari seseorang kepada bawahannya atau kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal dalam pencapaian tujuan.

Menurut Stoner (dalam Siswanto 2013:12) mendefinisikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumberdaya dan organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen (dalam Zulkifli, 2009:40) didefinisikan sebagai ilmu yang memiliki pengetahuan dan keterampilan manajemen bagi kalangan administrator, pemimpin, manajer atau sebutan lainnya yang sejenis dalam melaksanakan fungsi dan tugas. Menurut Sikula (2014:2) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan produk atau jasa secara efisien.

Menurut Ghofur (2014:66) mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

- a. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan

masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.

- b. Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
- c. Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.
- d. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
- e. Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
- f. Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
- g. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan

dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif

Manajemen publik memfokuskan sebagai sebuah profesi, dan memfokuskan pada manajer publik sebagai praktisi dari profesi tersebut. Manajemen publik lebih mencurahkan perhatian pada operasi-operasi atau pelaksanaan internal organisasi pemerintah atau organisasi *non-profit* ketimbang pada hubungan dan interaksinya dengan lembaga legislatif, lembaga peradilan, atau organisasi sektor publik lainnya (Sinambela, 2016:16).

2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDMnya (Rivai dan Mulyadi, 2012:1)

Dessler (2011:5) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.

Menurut Umar (2008:128) manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, dalam penggerakan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk pencapaian tujuan organisasi

perusahaan secara terpadu. Sedangkan Andrew (dalam Mangkunegara, 2013: 4) berpendapat bahwa perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja didefinisikan sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berintegrasi dengan rencana organisasi.

Menurut Mangkunegara (2013:7) MSDM adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan.

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen manajemen sumber daya manusia yang paling sentral dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen sumber daya manusia, yang pertama adalah fungsi manajerial diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua, fungsi organisasional diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja (Rivai dan Sagala, 2012:13)

Dari beberapa pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang di dalamnya terkandung fungsi – fungsi manajerial dan operasional yang ditujukan agar sumber daya manusia dapat dimanfaatkan seefektif dan seefisien mungkin untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.

2.1.5. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Sellang dkk (2019:55) adalah sudut pandang dari perspektif pelanggan atau masyarakat terkait prosedural pelayanan yang disusun dan dilakukan oleh manajemen organisasi. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menurut Putra (2019:52) adalah suatu tolak ukur dari dasar penyelenggara pelayanan publik yang mampu menerapkan standar, mampu mengembangkan sistem pengawasan dan memiliki evaluasi kinerja yang baik. Hal ini bertujuan untuk memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada bidang pelayanan kesehatan, derajat yang dikaji lebih mendalam tentang standar profesi dalam pelayanan dan terwujudnya hasil-hasil yang diharapkan profesi maupun yang menyangkut pelayanan, diagnosa, terapi, prosedur atau tindakan pemecahan masalah klinis (Tjiptono, 2012:195).

Menurut Putra (2019:109) meningkatnya kualitas pelayanan publik juga diindikasikan dari minimnya keluhan atau komplain masyarakat terkait

penyelenggaraan pelayanan publik. Minimnya komplain atau keluhan menunjukkan adanya kepuasan masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Nuswardani (2019:70) kualitas pelayanan publik merupakan dasar untuk mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan pelayanan pada instansi pemerintah. Kualitas pelayanan publik harus menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi harapan masyarakat, sehingga keluhan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintahan akan menghilang seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Menurut Tjiptono (2012:65) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif,

pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2016: 3) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Putra (2019:109) ada tiga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu;

a. Faktor organisasi

Organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan.

b. Faktor aparat

Aparatur negara adalah alat kelengkapan negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, taat pelaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

c. Faktor sistem pelayanan

Prosedur atau tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan SDM yang ada. Sistem pelayanan ini harus konsisten dengan paket pelayanan, dirancang secara sederhana agar tidak membingungkan pelanggan. Salah satu indikator sistem pelayanan yang efektif adalah kemudahan untuk memberikan pelayanan dengan sistem yang nyaris tidak tampak.

3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Sellang dkk (2019:56) untuk mengukur kualitas pelayanan publik dapat menggunakan aspek sebagai berikut:

- a. *Tangible* (bukti fisik), yaitu sarana perkantoran dan komputerisasi administrasi.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dan kompetensi petugas dalam menyediakan layanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu keramahan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat dan sesuai waktu yang dijanjikan.
- e. *Emphaty* (empati), yaitu perhatian pada masyarakat renta dan juga kemauan untuk membantu masyarakat yang kesulitan.

2.1.6. Konsep Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Semil (2018:135) kepuasan masyarakat adalah tingkat ukuran masyarakat yang dilayani dengan cepat, ramah, tepat waktu, biaya yang wajar, kenyamanan, jadwal pelayanan yang sistematis, kejelasan informasi, mendapatkan keadilan dan juga mendapatkan kemudahan proses. Kepuasan masyarakat bersifat abstrak dan tidak mudah untuk dimengerti oleh pihak organisasi. Hal ini karena kepuasan masyarakat dapat bersifat relatif sehingga apa yang dipersepsikan sebagai kepuasan oleh seorang masyarakat belum tentu sama dengan masyarakat yang lainnya.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan

penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Kotler dan Keller (2016:36), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Selanjutnya Kotler dan Armstrong (2012:36) lebih spesifik menjelaskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2012:311) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual

produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari masyarakat dapat terpenuhi atas pelayanan publik yang didapatkan. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah itu sendiri.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Dalam menentukan kepuasan ada empat faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi (Lupiyoadi, 2010:187) antara lain :

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/ pemasok produk (organisasi/ perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa atau produk dari organisasi atau perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian promosi dan periklanan seyogianya

tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

Menurut Moenir (2012:197) agar layanan dapat memuaskan masyarakat, maka ada empat persyaratan pokok yaitu:

- 1) Tingkah laku yang sopan, berkaitan dengan bagaimana sikap dan atribut petugas dalam melayani masyarakat.
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat.
- 3) Waktu penyampaian yang tepat, dalam hal ini setiap kekurangan dari pelayanan yang ada disampaikan dengan lugas dengan menjelaskan sesuai prosedur pelayanan.
- 4) Keramah tamahan, berkaitan dengan nada dan intonasi berbicara secara profesional, tersenyum dan lugas.

3. Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Menurut Semil (2018:136) untuk mengukur kepuasan masyarakat terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

- 1) *Convenience* (kenyamanan), berkaitan dengan adanya fitur tambahan untuk hiburan selama masyarakat menunggu dan fasilitas parkir yang luas.
- 2) *Security* (keamanan), berkaitan dengan adanya layanan keamanan seperti CCTV agar tercipta pengawasan yang efektif.

- 3) *Personal attention* (perhatian pribadi) hal ini berkaitan dengan sikap pegawai dalam memperhatikan aspirasi dan memenuhi harapan masyarakat.
- 4) *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) hal ini berkaitan dengan layanan informasi yang jelas dan tanggap atas keluhan masyarakat.
- 5) *Fairness* (keadilan), yaitu dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang tidak membedakan dan sesuai prosedur.
- 6) *Fiscal responsibility* (tanggungjawab keuangan), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pemerintah daerah menyediakan pelayanan sebagaimana mestinya menggunakan anggaran secara bertanggung jawab dan transparan atas keuangan.
- 7) *Citizen influence* (pengaruh masyarakat), yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa mereka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah misalnya ada kotak saran untuk perbaikan kualitas pelayanan.

2.1.7. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila

sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seseorang warga yang datang ke kantor Kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada ditempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar pelayanan itu disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan. Bila ada petugas yang berwenang sedang tidak ada ditempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang ditunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di Kecamatan.

Selanjutnya dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 ini, menyebutkan pada pasal 6 yaitu:

- (1) Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat.

(2) Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. bidang perizinan; dan
- b. bidang non perizinan.

(3) Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Selanjutnya dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 ini, menyebutkan pada pasal 7 menyebutkan pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan Pasal 8 menyebutkan:

(1) Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi:

- a. standar pelayanan; dan
- b. uraian tugas personil kecamatan.

(2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:

- a. jenis pelayanan;
- b. persyaratan pelayanan;
- c. proses/prosedur pelayanan;
- d. pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
- e. waktu pelayanan; dan
- f. biaya pelayanan.

(3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

- (4) Uraian tugas personil kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 9 menjelaskan persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi:

- a. sarana prasarana; dan
- b. pelaksana teknis.

Pasal 10 sarana prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, meliputi:

- a. loket/meja pendaftaran;
- b. tempat pemrosesan berkas;
- c. tempat pembayaran;
- d. tempat penyerahan dokumen;
- e. tempat pengolahan data dan informasi;
- f. tempat penanganan pengaduan;
- g. tempat piket;
- h. ruang tunggu; dan
- i. perangkat pendukung lainnya.

Dalam Pasal 11 menyebutkan:

- (1) Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, meliputi:

- a. petugas informasi;
- b. petugas loket/penerima berkas;
- c. petugas operator komputer;
- d. petugas pemegang kas; dan

e. petugas lain sesuai kebutuhan.

(2) Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan.

Pasal 12 untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi.

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relatif mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) Kabupaten/ Kota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria Kecamatan yang selama ini dijalankan oleh lembaga di tingkat Kabupaten/ Kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya di Kecamatan melalui pendelegasian wewenang.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum, berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 2) Kepastian hukum, berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (Kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.

- 3) Kesamaan hak, berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- 5) Keprofesionalan, berarti setiap pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 6) Partisipatif, berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, berarti penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- 9) Akuntabilitas, berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.

12) Syarat mudah dan terjangkau, berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan (Arini, 2010:4).

Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka Kecamatan itu dapat disebut sebagai Kecamatan penyelenggara PATEN.

Persyaratan utama untuk penyelenggraan PATEN adalah persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu, maka Camat tidak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Bupati/Walikota yang selama ini dijalankan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya, seperti Badan, Dinas atau Kantor.

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Saat ini secara umum terdapat dua jenis pelayanan yaitu pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan juga Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun menurut Utomo (2010:34) perbedaanya secara rinci adalah:

Tabel 2.1 Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan PATEN

No	Aspek	Pelayanan Konvensional	PATEN
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Fisik	Terdiri dari satu dinas atau instansi. Loker/meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loker/meja ini terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerimaan berkas dan penyerahan dokumen hasil.	Hanya terdapat di pelayanan tingkat kecamatan. Loker/meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loker/meja ini terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerimaan berkas dan penyerahan dokumen hasil.
2	Proses	1. Proses antar instansi berbeda 2. Tidak semua instansi bisa menerapkan PTSP karena beberapa izin membutuhkan perizinan instansi lain 3. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan	1. Proses pelayanan di setiap kecamatan sama 2. Ada pendelegasian kewenangan, sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk. 3. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan
3	Sumber daya manusia	Tidak semua instansi memiliki petugas help desk	1. Ada petugas khusus yang melayani warga 2. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam melayani warga 3. Meningkatkan kinerja pegawai yang ada.
4	Ketersediaan informasi	1. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kepada warga yang sedang mengurus pelayanan 2. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran di catat secara transparan dan akuntabel.	1. Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan; 2. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. 3. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran di catat secara transparan dan akuntabel. 4. Memberikan kepastian kepada camat dalam menjalankan pelayanan publik

(1)	(2)	(3)	(4)
5	Database	Dilengkapi dengan database pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus	Dilengkapi dengan database pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus
6	Partisipasi warga	1. Tidak ada partisipasi warga 2. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya karena kebijakan yang mengatur kepala instansi	3. Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan 4. Warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan

Sumber: Utomo (2010:34)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus meliputi aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kenyamanan.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan Kecamatan, persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Persyaratan teknis lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis, yaitu meliputi sarana prasarana dan pelaksanaan teknis PATEN.

Sarana dan prasarana PATEN menurut Utomo (2010:49) ialah sebagai berikut:

- 1) Tempat piket
- 2) Loker/meja pelayanan
- 3) Tempat pemrosesan berkas

- 4) Tempat pengolahan data dan informasi
- 5) Tempat finalisasi proses
- 6) Ruang tunggu
- 7) Tempat penyerahan dokumen
- 8) Tempat penanganan pengaduan
- 9) Perangkat pendukung lainnya.

Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan tidak terlepas dari peran para pejabat penyelenggaranya. Para pejabat penyelenggara PATEN berdasarkan Permendagri Nomor 4 tahun 2010 terdiri atas:

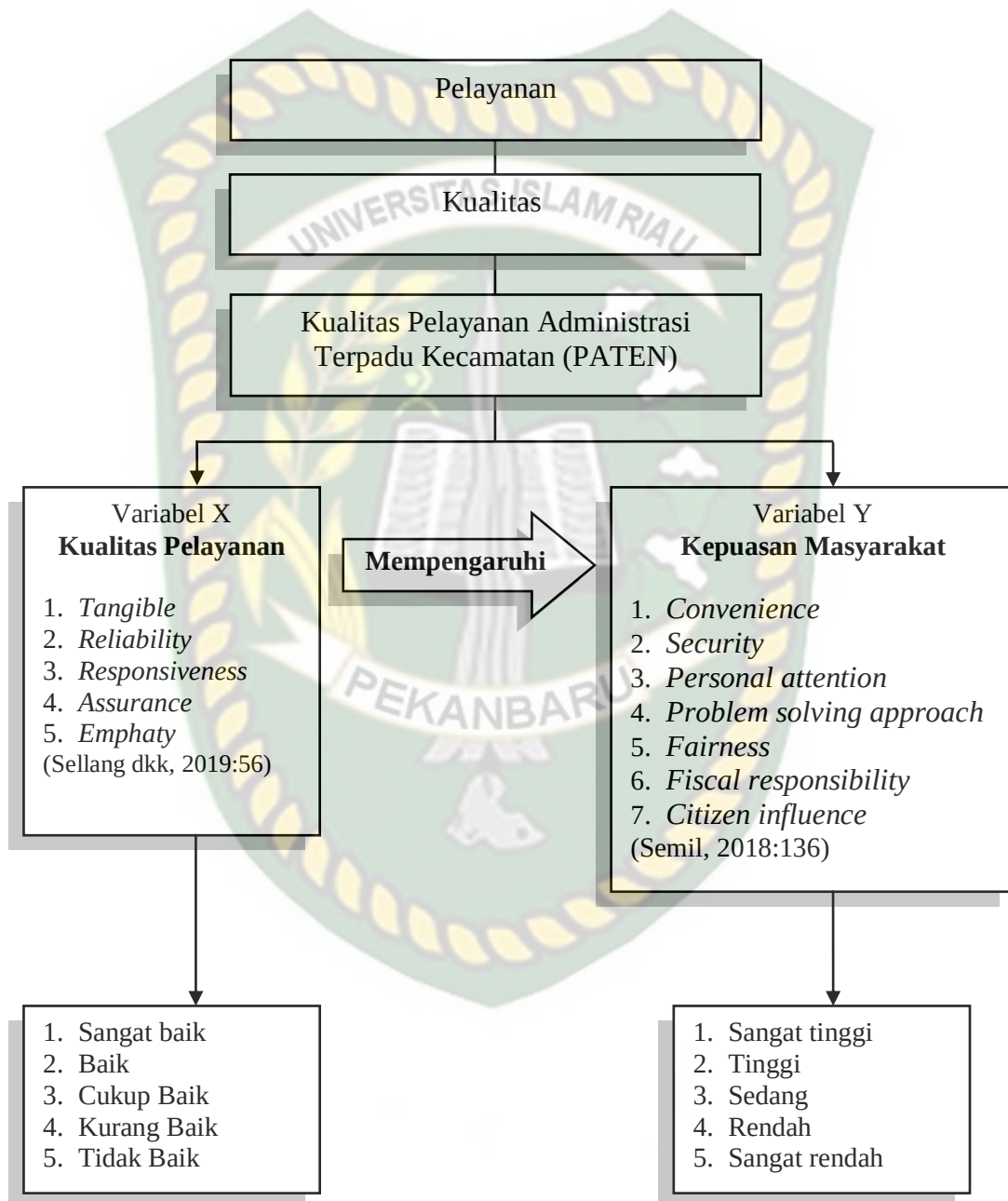
- a) Camat, merupakan penanggung jawab atas penyelenggaraan PATEN. Dalam posisinya sebagai penanggungjawab pelaksanaan PATEN itu, maka CAMAT memiliki tugas:
 - Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN
 - Menyiapkan rencana anggaran dan biaya
 - Menetapkan pelaksana teknis
 - Mempertanggungjawabkan kinerja kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- b) Sekretaris Kecamatan, merupakan penanggung jawab kesekretariatan/ ketatausahaan penyelenggaraan PATEN. Dalam posisinya tersebut, Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi PATEN dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada CAMAT.

Kepala Seksi yang membidangi Pelayanan Administrasi, memiliki tugas melaksanakan teknis pelayanan PATEN bersama para pelaksana teknis lainnya, yaitu petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan yang memberikan pelayanan administrasi, yaitu Seksi Pelayanan sehingga Kepala Seksi Pelayananlah yang melaksanakan teknis pelayanan PATEN. Pada Kecamatan belum memiliki Seksi Pelayanan, perlu ditetapkan seksi yang membidangi pelayanan administrasi ini. Kepala Seksi Pelayanan bertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Camat.

2.2. Kerangka Pemikiran

Menurut Saggaf dan Akib (2018:7) pemberian pelayanan publik dengan mengutamakan produktivitas dan kualitas bukan lagi merupakan anjuran tetapi sudah otomatis menjadi standar kegiatan demi terwujudnya kepuasan masyarakat pada umumnya dan secara khusus. Kelalaian dalam menciptakan kualitas pelayanan, maka akan mendatangkan banyak masalah, polemik yang berkembang luas dan akhirnya membentuk citra negatif bagi organisasi pemerintah itu sendiri.

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis



2.3. Hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, namun memiliki perbedaan dan hasil yaitu:



Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun) dan Judul	Variabel	Indikator	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, dan Trisnawati (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 3 Nomor 12, 2118-2122	- Kualitas pelayanan (X) - Kepuasan masyarakat (Y)	Kualitas pelayanan: - Bukti fisik - Keandalan - Daya tanggap - Jaminan - Empati Kepuasan masyarakat: - Respon positif pelanggan - Perasaan senang - Terpenuhinya harapan - Pelayanan	Dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebagian besar di pengaruhi variabel bebas yaitu 86,7% sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	Persamaan terletak pada variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Perbedaan terletak pada objek penelitian yaitu Disdukcapil sedangkan penelitian ini di kantor camat. Teknik analisis regresi linier berganda, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana
2	Bambang Sutikno, dan Nopiansyah Arha. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, Volume 7, Nomor 1, ISSN 2620-6056.	- Kualitas pelayanan (X)	Kualitas pelayanan: - Keandalan - Keresponsifan - Keyakinan - Empati - Berwujud	Kualitas pelayanan Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas sudah efektif dalam keandalan, keresponsifan, keyakinan dan empati. Akan tetapi belum optimal dalam indikator berwujud karena sarana prasarana penunjang belum memenuhi aspek kecukupan karena kondisi ruang pelayanan yang terbatas, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan (<i>air conditioning</i>) AC, keterbatasan jumlah komputer.	Penelitian Bambang Sutikno, dan Nopiansyah Arha menganalisis satu variabel kualitas pelayanan saja, sedangkan dalam penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel di tingkat kecamatan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3	Trio Saputra (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah, Volume 4 Nomor 2, ISSN 2338-4603.	- Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan (X)	Kepuasan masyarakat: - Persyaratan - Prosedur pelayanan - Waktu pelayanan - Biaya dan tarif - Produk spesifikasi jenis pelayanan - Kompetensi pelaksana - Perilaku pelaksana - Maklumat pelayanan - Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masing-masing indikator dinyatakan puas dengan pelayanan di kantor Kecamatan Tambang dengan penilaian yaitu sebesar 78.8% untuk indikator persyaratan, sedangkan indikator prosedur pelayanan sebesar 76.9%, indikator waktu pelayanan sebesar 56.3%, biaya dan tarif sebesar 74.6% indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 76%, indikator kompetensi pelaksana sebesar 78.8%, indikator perilaku pelaksana sebesar 62.1%, indikator maklumat pelayanan sebesar 81.1%, serta indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 81.9%. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Kecamatan Tambang sebesar 74.02 yang masuk dalam kategori “puas”	Persamaan terletak pada objek yang diteliti yaitu di kantor camat. Perbedaan terletak pada variabel yang digunakan hanya satu variabel, sedangkan dalam penelitian ini menghubungkan dua variabel. Teknik analisis yang digunakan deskriptif persentase sedangkan dalam penelitian ini regresi linier sederhana.
4	Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah & Rahim Mosahab. (2010). The Impact of Service Quality on Costumer Loyalty: a study of Banks in Penang, Malaysia. International Journal of Marketing Studies, Vol. 2, No. 2, EISSN 1918-7203	- Kualitas pelayanan (X) - Loyalitas pelanggan (Y) - Kepuasan pelanggan (Z)	Kualitas pelayanan: - Tangible - Reliability - Resposiveness - Empathy - Assurance Loyalitas pelanggan - Kepercayaan - Komitmen psikologi - Perilaku publisitas - Kerjasama	Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Adanya faktor kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan.	Penelitian Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah & Rahim Mosahab menganalisis tiga variabel pada objek penelitian Bank swasta, sedangkan dalam penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel kepuasan masyarakat atas pelayanan di tingkat kecamatan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5	Mandy Mok Kim Man & Yace Chen. (2020). The Effect of Service Quality and Medical Environment Towards Patient's Satisfaction in the Medical Industry in China. International Journal of Marketing Studies, Vol. 12, No. 2, ISSN 1918-719X EISSN 1918-7203.	- Kualitas pelayanan (X1) - Perlengkapan kesehatan (X2) - Kepuasan pasien (Y)	Kualitas pelayanan: - Tangible - Reliability - Resposiveness - Empathy - Assurance Perlengkapan kesehatan: - Kuantitas - Kualitas - Ketepatan waktu distribusi Kepuasan pasien: - Respon positif pasien - Perasaan senang - Loyalitas - Terpenuhinya harapan pelayanan	Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Perlengkapan kesehatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan perlengkapan kesehatan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.	Mandy Mok Kim Man & Yace Chen menganalisis tiga variabel pada objek penelitian instansi kesehatan, sedangkan dalam penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel kepuasan masyarakat atas pelayanan di tingkat kecamatan
6	Jamal. (2015). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka. Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik, ISSN 2443-1214.	- Kualitas pelayanan publik (X)	Kualitas pelayanan: - Bukti fisik - Keandalan - Ketanggapan - Jaminan - Empati	Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka, sudah berjalan sebagaimana proses pelayanan, namun belum dilakukan secara optimal, karena dalam proses pelayanan tidak melibatkan semua pegawai, tetapi hanya melibatkan orang-orang tertentu, sehingga kualitas pelayanan relatif belum optimal.	Penelitian Jamal menggunakan satu variabel di tingkat kecamatan, sedangkan dalam penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel di tingkat kecamatan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
7	Eulin Karlina, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Jurnal Widya Cipta Volume 3, Nomor 1, ISSN 2550-0791	- Kualitas pelayanan (X1) - Disiplin pegawai (X2) - Kepuasan masyarakat (Y)	Kualitas pelayanan: - Bukti fisik - Keandalan - Ketanggapan - Jaminan - Empati Disiplin pegawai: - Taat terhadap waktu - Taat terhadap peraturan perusahaan - Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan Kepuasan masyarakat: - Kesesuaian harapan - Persepsi kinerja - Penilaian pelanggan	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di kantor Lurah Klender Jakarta Timur. Nilai koefisien Determinasi sebesar 0,456. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara bersama-sama sebesar 45,6%. Dan sebesar 54,4 di pengaruhi oleh faktor lain.	Penelitian Eulin Karlina, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra menggunakan tiga variabel di tingkat kelurahan, sedangkan dalam penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel di tingkat kecamatan

2.4. Konsep Operasional

Konsep operasional dalam penelitian ini dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Administrasi publik, adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.
2. Organisasi publik, adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan.
3. Manajemen sumberdaya manusia, adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.
4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat atau satu loket.
5. Kualitas pelayanan, adalah dasar untuk mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan pelayanan pada instansi pemerintah. Kualitas pelayanan publik harus menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui

cara memuaskan dan memenuhi harapan masyarakat. Indikatornya yaitu;

1) bukti fisik, 2) keandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, dan 5) empati.

6. Kepuasan masyarakat, adalah suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari masyarakat dapat terpenuhi atas pelayanan publik yang didapatkan. Indikatornya yaitu: 1) kenyamanan, 2) keamanan, 3) perhatian pribadi, 4) pendekatan pemecahan masalah, 5) keadilan, 6) tanggungjawab keuangan.

2.5. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dimaksudkan untuk menyederhanakan konsep pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian ini tampak pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.3. Operasional Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis

Konsep (1)	Variabel (2)	Indikator (3)	Item penilaian (4)	Ukuran (5)
Kualitas pelayanan sudut pandang dari perspektif pelanggan atau masyarakat terkait prosedural pelayanan yang disusun dan dilakukan oleh manajemen organisasi. Adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Sellang dkk, 2019:56)	Kualitas pelayanan PATEN (X)	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	1. Sarana perkantoran 2. Komputerisasi administrasi	- Sangat baik - Baik - Cukup Baik - Kurang Baik - Tidak Baik
		2. <i>Reliability</i> (keandalan)	1. Kemampuan 2. Kompetensi petugas	
		3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1. Kesanggupan membantu 2. Tanggap terhadap keinginan masyarakat	
		4. <i>Assurance</i> (jaminan)	1. Keramahan 2. Sesuai waktu yang dijanjikan	
		5. <i>Empathy</i> (empati)	1. Perhatian pada masyarakat renta 2. Kemauan membantu masyarakat yang kesulitan	

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kepuasan masyarakat adalah tingkat ukuran masyarakat yang dilayani dengan cepat, ramah, tepat waktu, biaya yang wajar, kenyamanan, jadwal pelayanan yang sistematis, kejelasan informasi, mendapatkan keadilan dan juga mendapatkan kemudahan proses (Semil, 2018:135)	Kepuasan masyarakat (Y)	1. <i>Convenience</i> (kenyamanan)	1. Fasilitas televisi untuk hiburan 2. Sarana parkir yang luas	- Sangat tinggi - Tinggi - Sedang - Rendah - Sangat rendah
		2. <i>Security</i> (keamanan)	1. Adanya pengawasan CCTV 2. Adanya security	
		3. <i>Personal attention</i> (perhatian pribadi)	1. Memperhatikan aspirasi 2. Memenuhi harapan masyarakat	
		4. <i>Problem solving approach</i> (pendekatan pemecahan masalah)	1. Layanan informasi yang jelas 2. Tanggap atas keluhan masyarakat	
		5. <i>Fairness</i> (keadilan)	1. Tidak membedakan 2. Sesuai prosedur	
		6. <i>Fiscal responsibility</i> (tanggungjawab keuangan)	1. Dapat dipercaya dalam menggunakan anggaran 2. Transparan atas keuangan (biaya yang sesuai)	
		7. <i>Citizen influence</i> (pengaruh masyarakat)	1. Adanya layanan kotak saran untuk perbaikan kualitas pelayanan 2. Adanya tindak lanjut dari saran	

2.6. Teknik Pengukuran

Selanjutnya adalah untuk menentukan kriteria yang didapatkan dari hasil rata-rata. Nilai rata-rata tersebut dihitung dengan cara menjumlahkan nilai masing-masing dalam distribusi dan membaginya dengan jumlah seluruh pengamatan (nilai kriterium) dalam distribusi frekuensi tersebut (Sugiyono, 2016:99) sehingga kategori interval dalam penelitian ini adalah:

Interval = skor alternatif jawaban x item penilaian x jumlah sampel

Skor minimal = $1 \times 2 \times 50 = 100$

Skor maksimal = $5 \times 2 \times 50 = 500$

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Alternatif jawaban}} = \frac{500 - 100}{5} = 80$$

Didapatkan nilai interval sebesar 80 sehingga kategori yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan, sebagai sudut pandang dari perspektif pelanggan atau masyarakat terkait prosedural pelayanan yang disusun dan dilakukan oleh manajemen organisasi. Adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

Sangat Baik : Jika total skor seluruh indikator kualitas pelayanan berada pada interval 420 – 500.

Baik : Jika total skor seluruh indikator kualitas pelayanan berada pada interval 340 – 419.

Cukup Baik : Jika total skor seluruh indikator kualitas pelayanan berada pada interval 260 – 339.

Kurang Baik : Jika total skor seluruh indikator kualitas pelayanan berada pada interval 180 – 259.

Tidak Baik : Jika total skor seluruh indikator kualitas pelayanan berada pada interval 100 – 179.

2. Kepuasan masyarakat, sebagai tingkat ukuran masyarakat yang dilayani dengan cepat, ramah, tepat waktu, biaya yang wajar, kenyamanan, jadwal pelayanan yang sistematis, kejelasan informasi, mendapatkan keadilan dan juga mendapatkan kemudahan proses.

- Sangat Tinggi : Jika total skor seluruh indikator kepuasan masyarakat berada pada interval 420 – 500.
- Tinggi : Jika total skor seluruh indikator kepuasan masyarakat berada pada interval 340 – 419.
- Sedang : Jika total skor seluruh indikator kepuasan masyarakat berada pada interval 260 – 339.
- Rendah : Jika total skor seluruh indikator kepuasan masyarakat berada pada interval 180 – 259.
- Sangat Rendah : Jika total skor seluruh indikator kepuasan masyarakat berada pada interval 100 – 179.

2.7. Hipotesis

Adapun hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah “Diduga terdapat pengaruh signifikan antara kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis.”

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe/ Jenis Penelitian

Tipe penelitian ini adalah campuran (*mixed*). Menurut Creswell (2010:5) metode penelitian campuran (*mixed*) adalah pendekatan penelitian yang menggabung antara penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Salah satu kelebihan utama dari tipe ini adalah generalisasi kesimpulan yang diperoleh lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif. Dalam penelitian campuran, ada tiga strategi yang dapat digunakan, dan dalam penelitian menggunakan pendekatan strategi eksplanatoris sekuensial yaitu tahap pertama mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif kemudian diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis data berbentuk kualitatif agar data yang didapat lebih representatif karena adanya dukungan data secara kualitatif. Dipilihnya tipe penelitian ini karena penulis ingin menguji hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan PATEN terhadap kepuasan masyarakat.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Pinggir yang terletak di Jl. Bathin Muajolelo Desa Pinggir, Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Dipilihnya lokasi ini karena kantor camat pinggir melaksanakan PATEN sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu.

3.3. Populasi dan Sampel

Menurut (Creswell, 2018:211) populasi adalah jumlah seluruh subjek yang terdapat dalam objek penelitian mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Sub Populasi	Populasi	Sampel
Pegawai Kantor Camat Pinggir		
1) Camat	1	1
2) Sekcam	1	1
3) Kasi Pelayanan Umum	1	1
4) Kasi Kesosbud	1	1
5) Kasi Tata Pemerintahan	1	1
6) Kasi PMD	1	1
7) Kasubag Keuangan dan Aset	1	1
8) Kasubag PPUK	1	1
	8 orang	8 orang
Masyarakat yang mengurus		
1) Bidang keamanan dan ketertiban	55	10
2) Bidang umum	1.062	10
3) Bidang sosial kemasyarakatan	477	10
4) Bidang perizinan	398	10
5) Bidang pemerintahan	209	10
	2.201 orang	50 orang
Total	2.209 orang	58 orang

Sumber: Data Olahan, 2020

Menurut (Creswell, 2018:211) sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili untuk dilibatkan dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 58 orang yang terdiri dari 50 orang masyarakat untuk diberikan kuesioner dan 8 orang pegawai Kantor Camat Pinggir untuk diwawancarai.

3.4. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

- 1) Sampling acak atau *random sampling*. Menurut Creswell (2018:211) *random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana didalamnya setiap individu dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dipilih. Sampel yang paling representatif akan memungkinkan peneliti untuk melakukan generalisasi terhadap suatu populasi. Teknik ini digunakan untuk sampel masyarakat di Kecamatan Pinggir.
- 2) *Purposive sampling*, menurut Sugiyono (2016:81) adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dimiliki populasi tersebut dan dinilai mampu memberikan informasi yang sesuai dengan bidangnya. Teknik ini digunakan untuk sampel pegawai Kantor Camat Pinggir.

3.5. Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan data sekunder dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan berupa hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada para masyarakat penerima PATEN Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Data primer yang didapat adalah data kualitas pelayanan dan data kepuasan masyarakat.

- 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh berdasarkan laporan, arsip, catatan dan dokumentasi gambar yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti namun sifatnya hanya mendukung data primer. Data sekunder ini berbentuk sejarah Kecamatan Pinggir, struktur organisasi, visi dan misi, beserta tupoksi dari masing-masing pejabat pemerintah kecamatan Pinggir.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:192) angket merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/ responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Adapun kuesioner kualitas pelayanan PATEN berjumlah 12 aitem pernyataan sedangkan kuesioner kepuasan masyarakat berjumlah 14 aitem pernyataan. Adapun kriteria jawaban responden melalui kuesioner menggunakan *rating scale*, yaitu pengukuran pada skala ordinal atau berjenjang dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2. Bobot Nilai Pernyataan

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
		Positif	Negatif
(1)	(2)	(3)	(3)
1	Sangat Baik / Tinggi	5	1
2	Baik / Tinggi	4	2
3	Cukup Baik / Sedang	3	3
4	Kurang Baik / Rendah	2	4
5	Tidak Baik / Sangat Rendah	1	5

Sumber: Sugiyono (2016:94-97)

2) Observasi

Menurut Creswell (2018:254) observasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi untuk mengamati segala perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Observasi dalam penelitian ini adalah mengamati langsung bagaimana cara petugas dalam melayani PATEN dan juga mengamati secara mendalam terkait kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Observasi dalam penelitian ini juga dilakukan terhadap data Perjanjian Kinerja Tahun 2020, Data Renstra Kecamatan Pinggir Tahun 2016-2021, Rencana Aksi Tahun 2020 Kecamatan Pinggir, dan Indikator Kinerja Utama Kecamatan Pinggir Tahun 2020.

3) Wawancara

Sugiyono (2016:231), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg dalam Sugiyono (2016:233) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu *wawancara terstruktur* (peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan), *wawancara semi terstruktur* (pelaksanaan wawancara lebih bebas, dan bertujuan untuk menemukan pemasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya), dan *wawancara tidak terstruktur* (merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak

menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya).

4) Dokumentasi

Menurut Creswell (2018:254) dokumentasi adalah mengumpulkan dokumen publik misalnya memo, foto partisipan, arsip dan lainnya yang bertujuan mengumpulkan bukti untuk mendukung hasil penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan data jumlah penduduk kecamatan pinggir, data struktur organisasi, data jenis pelayanan PATEN, dan data jumlah masyarakat pemohon.

3.7. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Dalam praktiknya, seluruh pengolahan data akan menggunakan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* atau SPSS versi 20 dengan alur sebagai berikut:

3.7.1. Uji Deskripsi Data

Instrumen setiap variabel berbentuk kuesioner dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari lima pilihan jawaban yaitu: Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik dengan skor nilai 5,4,3,2, dan 1. Selanjutnya adalah untuk menentukan kriteria yang didapatkan dari hasil rata-rata. Nilai rata-rata tersebut dihitung dengan cara menjumlahkan nilai masing-masing dalam distribusi dan membaginya dengan jumlah seluruh pengamatan (nilai kriterium) dalam distribusi frekuensi tersebut (Sugiyono, 2016:99) sehingga kategori interval dalam penelitian ini adalah:

Interval = skor alternatif jawaban x item penilaian x jumlah sampel

Skor minimal = $1 \times 2 \times 50 = 100$

Skor maksimal = $5 \times 2 \times 50 = 500$

$$\frac{\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Alternatif jawaban}} = \frac{500 - 100}{5} = 80$$

Didapatkan nilai interval sebesar 80 sehingga kategori yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.3. Interval Kategorisasi Skor Data Penelitian

No	Interval skor	Kategori	
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
(1)	(2)	(3)	(3)
1	420 - 500	Sangat Baik	Sangat Tinggi
2	340 - 419	Baik	Tinggi
3	260 - 339	Cukup Baik	Sedang
4	180 - 259	Kurang Baik	Rendah
5	100 - 179	Tidak Baik	Sangat Rendah

Sumber: Data Olahan, 2020

3.7.2. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:121) uji validitas bermakna alat untuk yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Adapun ketentuannya menurut Sugiyono (2016:121) adalah:

- Apabila nilai korelasi $\geq 0,30$ maka instrumen tersebut valid.
- Apabila nilai korelasi $< 0,30$ maka instrumen tersebut tidak valid.

2. Uji reabilitas

Menurut Sugiyono (2016:121) uji reliabilitas dapat dilakukan secara ekesternal maupun internal. Adapun secara umum dilihat dengan nilai:

- Apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,70$ maka indikator reliabel
- Apabila nilai *cronbach's alpha* $< 0,70$ maka indikator kurang reliabel

3.7.3. Uji Prasyarat Asumsi

1. Uji normalitas

Menurut Sugiyono (2016:172) uji normalitas dimaksudkan untuk mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis terdistribusi normal. Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu akan dilakukan pengujian normalitas data.

- Apabila nilai signifikan $p > 0,05$ maka data terdistribusi normal.
- Apabila nilai signifikan $p < 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji linearitas

Menurut Ghazali (2011:166) uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel tergantung. Karena jika penyimpangan data tersebut tidak berarti, maka hubungan antara variabel prediktor dengan kriterium dianggap dengan linier. Kaidah yang digunakan untuk melihat linieritas dari variabel adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai signifikan $p < 0,05$ maka hubungan kedua variabel linier.
- Apabila nilai signifikan $p > 0,05$ maka hubungan kedua variabel tidak linier.

3.7.4. Uji Hipotesis

1. Uji t

Menurut Ghazali (2011:131) uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual menerangkan

variasi variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan dua sisi (two tails) dengan tingkat kepercayaan 95% atau 0,05. Untuk pengujian yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, maka (signifikansi) dari masing-masing variabel independen apakah berpengaruh signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $p < 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan.
- Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $p > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh signifikan.

2. Uji regresi linier sederhana

Menurut Ghazali (2011:96) uji regresi linier sederhana adalah uji untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Juga menunjukkan arah hubungan antara variabel independen yaitu kepemimpinan (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y) dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstan

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan

ε = Epsilon (*standar error*) atau variabel lain yang tidak diteliti

3. Uji koefisien determinasi

Menurut Ghazali (2011:87), koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan modal dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai $R\ square \times 100$ untuk koefisien determinasi antara dua variabel.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Kecamatan Pinggir

Pada awalnya Kecamatan Pinggir ini terbentuk atas pemekaran dari Kecamatan Mandau. Kecamatan Mandau pertama kali berada di Muara Kelantan yang sekarang ini berada di wilayah Kabupaten Siak yaitu Kecamatan Sungai Mandau. Pada tahun 1960 ibukota Kecamatan Mandau pindah ke Kota Duri dengan kantor pertamanya di Pokok Jengkol (lingkungan Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA sekarang). Pada tahun 1977 Kantor Camat Mandau pindah lokasi ke kantor yang sekarang di Jalan Sudirman No. 56 Duri.

Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua kecamatan, yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awalnya terdapat 24 Kelurahan/ Desa dan sekarang menjadi 11 Kelurahan Desa. Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Mandau antara lain : Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri Timur, Gajah Sakti, Pematang Pudu, Talang Mandi, Desa Bathin Betuah, dan Harapan Baru. Kemudian Kelurahan/Desa yang masuk dalam Kecamatan Bathin Solapan antara lain : Desa Air Kulim, Balai Makam, Bathin Sobanga, Boncah Mahang, Buluh Manis, Bumbung, Kesumbo Ampai, Pamesi, Pematang Obo, Petani, Sebangar, Simpang Padang dan Tambusai Batang Dui.

Kecamatan Pinggir pada mulanya terbentuk dari pemekaran Kecamatan Mandau yang secara resmi terbentuk tepatnya pada tanggal 24 Oktober tahun 2003. Sebelum menjadi kecamatan pusat pemerintahannya terletak di Duri, dan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 129 Tahun 2000 tentang Persyaratan Pembentukan Dan Kriteria Pemekaran, Penghapusan Dan Penggabungan Daerah, ada beberapa tujuan yang dicapai terkait dibentuknya sebuah daerah baru atau dilakukannya pemekaran daerah. Sasaran tersebut antara lain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan pelayanan masyarakat, mempercepat pembangunan demokrasi, mempercepat penyelenggaraan pembangunan ekonomi daerah, mempercepat pengelolaan potensi daerah, meningkatkan keamanan dan ketertiban, serta meningkatkan keharmonisan hubungan pusat dan daerah dengan menjadi daerah otonom, sehingga memungkinkan Pelayanan masyarakat lebih dekat. Dan memiliki anggaran swakelola yang tersedia untuk daerah tersebut.

4.2. Geografis Kecamatan Pinggir

Kecamatan Pinggir yang ibukotanya Pinggir merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis yang berada di Pulau Sumatera, yang memiliki batas-batas wilayah :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Mandau dan Bukit Batu
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Siak
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu
- Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu

Sedangkan letak wilayahnya adalah 0°56'12 Lintang Utara s/d 1°28'17" Lintang Utara dan juga 100°56'10 Bujur Timur s/d 101°43'26" Bujur Timur.

Berdasarkan data yang dihimpun dari statistik BPS Kecamatan Pinggir dalam Angka tahun 2018, Kecamatan Pinggir memiliki total luas wilayah seluas 1.063,09 km². Kecamatan Pinggir memiliki 10 Desa/ Kelurahan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1: Luas Wilayah Menurut Desa/ Kelurahan di Kecamatan Pinggir Tahun 2017

No	Desa/ Kelurahan	Luas wilayah (km ²)	Persentase (%)
1	Pinggir	99,25	9,34
2	Semunai	220	20,69
3	Tengganau	260	24,46
4	Balai Pungut	6	0,56
5	Muara Basung	87,41	8,22
6	Titian Antui	28	2,63
7	Balai Raja	7,20	0,68
8	Sungai Meranti	157,23	14,79
9	Pangkalan Libut	180	16,93
10	Buluh Apo	18	1,69
Jumlah		1.063,09	100

Sumber: BPS Kecamatan Pinggir Dalam Angka, 2018

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas maka dapat diketahui Desa Tengganau menjadi Desa terluas dengan luas wilayah 260 km² (24,46%) sedangkan Desa Balai Pungut menjadi Desa terkecil dengan luas wilayah 6 km² (0,56%) dibandingkan desa lainnya.

4.3. Kependudukan Kecamatan Pinggir

Adapun jumlah penduduk di Kecamatan Pinggir sesuai statistik BPS Kecamatan Pinggir dalam Angka tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2: Jumlah Penduduk dan Pertumbuhan Penduduk di Kecamatan Pinggir Tahun 2012-2017

No	Tahun	Jumlah Penduduk (jiwa)			Pertumbuhan (%)
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	
1	2012	42.293	39.887	82.180	3,32
2	2013	43.036	40.613	83.649	1,79
3	2014	43.767	41.338	85.105	1,74
4	2015	44.490	42.045	86.535	1,68
5	2016	45.219	42.758	87.977	1,67
6	2017	45.800	43.357	89.157	1,34

Sumber : BPS Kecamatan Pinggir Dalam Angka, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2012 di Kecamatan Pinggir hanya terdapat 82.180 jiwa dengan 42.293 penduduk laki-laki dan 39.887 penduduk perempuan. Peningkatan cukup signifikan hingga tahun 2017 di Kecamatan Pinggir mencapai total 89.157 jiwa dengan 45.800 penduduk laki-laki dan 43.357 penduduk perempuan.

4.4. Sosial Kecamatan Pinggir

Pada dasarnya gambaran sosial di Kecamatan Pinggir dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 4.3: Jumlah Sarana Ibadah Menurut Desa/ Kelurahan di Kecamatan Pinggir Tahun 2017

No	Desa/ Kelurahan	Masjid	Surau/ Musholla	Gereja Kristen/ Katolik
1	Pinggir	8	4	10
2	Semunai	6	4	10
3	Tengganau	9	9	9
4	Balai Pungut	2	-	-
5	Muara Basung	7	-	10
6	Titian Antui	9	8	17
7	Balai Raja	4	-	15
8	Sungai Meranti	4	-	-
9	Pangkalan Libut	2	-	-
10	Buluh Apo	6	-	-
Jumlah		57	25	71

Sumber : BPS Kecamatan Pinggir Dalam Angka, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa di Kecamatan Pinggir terdapat 57 Masjid, 25 Surau/ Musholla dan 71 gereja kristen/ katolik. Selanjutnya pada sektor pertanian juga dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4: Luas Panen Tanaman Perkebunan Menurut Desa/ Kelurahan di Kecamatan Pinggir Tahun 2017 (Ha)

No	Desa/ Kelurahan	Karet	Sawit	Kelapa	Pinang
1	Pinggir	70	3.295	55	7
2	Semunai	45	1.936	29	8
3	Tengganau	124	1.573	35	6
4	Balai Pungut	65	566	10	6
5	Muara Basung	119	4.596	31	8
6	Titian Antui	47	2.428	35	8
7	Balai Raja	117	2.560	28	5
8	Sungai Meranti	8	3.760	8	6
9	Pangkalan Libut	37	5.092	8	5
10	Buluh Apo	9	3.814	4	3
Jumlah		641	29.620	243	62

Sumber : BPS Kecamatan Pinggir Dalam Angka, 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa di Kecamatan Pinggir terdapat 641 Ha areal perkebunan karet, 29.620 Ha areal perkebunan kelapa sawit, 243 Ha areal perkebunan kelapa dan 62 Ha areal perkebunan pinang.

4.5. Visi dan Misi Kecamatan Pinggir

Visi : Tercapainya pelayanan prima sistem terpadu melalui PATEN menuju tata kelola Pemerintahan yang baik.

Misi :

- a. Meningkatkan kemampuan , potensi dan profesionalisme aparatur
- b. Meningkatkan disiplin kinerja aparatur
- c. Meningkatkan mutu pelayanan publik

Tujuan : a. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Pinggir.

- b. Meningkatkan efektifitas pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan yang profesional dan berkualitas guna mewujudkan penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Otonomi Daerah.

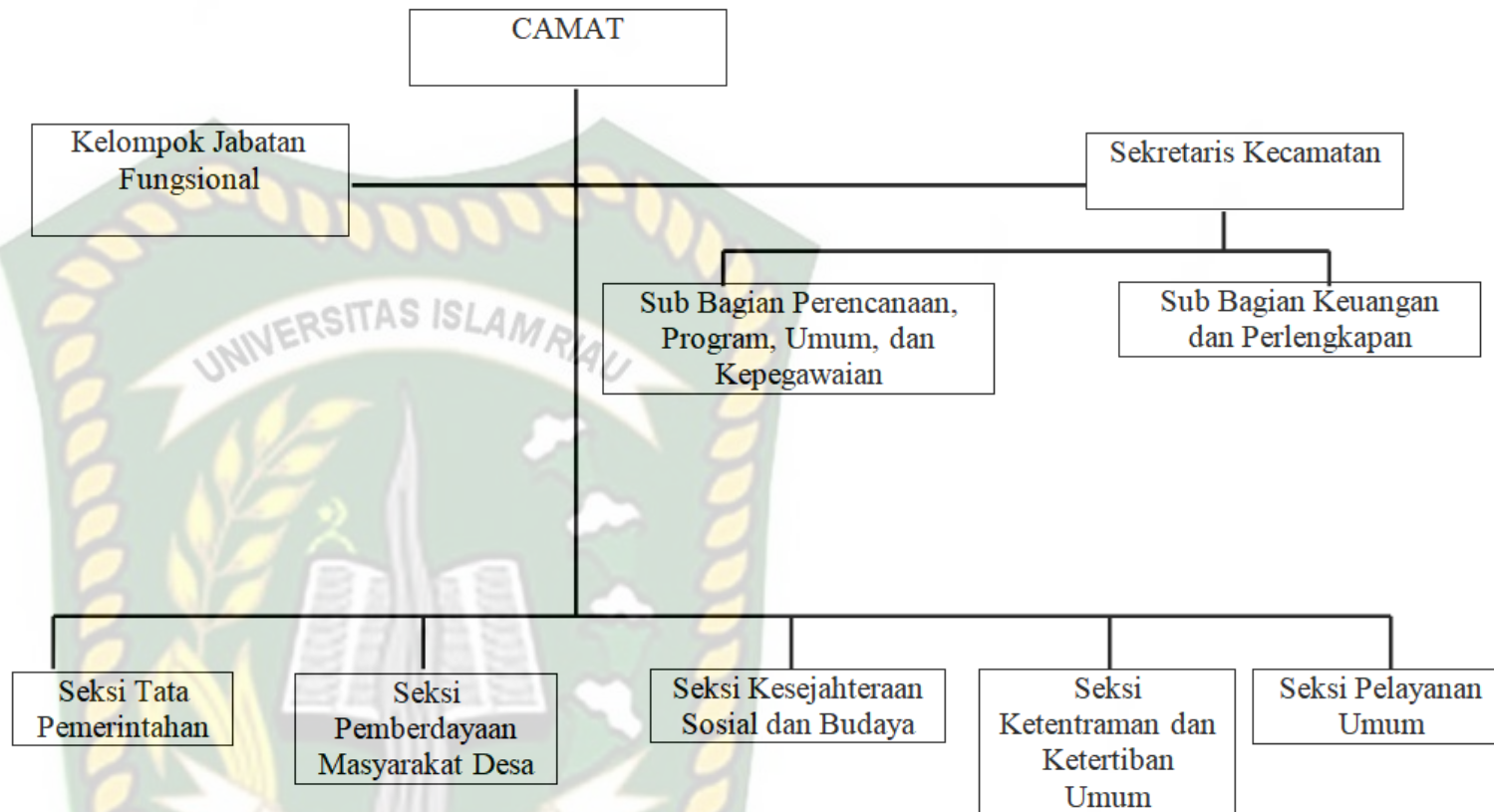
Sasaran: a. Meningkatnya Efektifitas dan Kualitas Pelayanan Publik.

- b. Meningkatnya kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi dan tugas umum Pemerintahan Kecamatan.



4.6. Struktur Organisasi Kecamatan Pinggir

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kecamatan Pinggir



Sumber: Kantor Camat Pinggir, 2020

4.7. Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Kecamatan Pinggir

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, maka tupoksi masing-masing jabatan di kantor Camat Pinggir adalah:

A. Camat

Camat mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

1. Menangani sebagian urusan otonomi daerah serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan;
2. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :
 - 1) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - 2) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - 3) Megoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - 4) Megoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - 5) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - 6) Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
 - 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah kelurahan;
3. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

- 1) Perizinan;
- 2) Rekomendasi;
- 3) Koordinasi;
- 4) Pembinaan;
- 5) Pengawasan;
- 6) Fasilitasi;
- 7) Penetapan;
- 8) Penyelenggaraan; dan

Camat menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelenggaraan tugas umum pemerintahan
2. Penyelenggaraan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota.

B. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai rincian tugas :

- 1) Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan teknis administratif; menyelenggarakan tugas umum pemerintahan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota;
- 2) Menyelenggarakan kegiatan pelayanan teknis administratif untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kecamatan, pembangunan dan kemasyarakatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- 3) Merencanakan program kerja pemerintahan kecamatan;
- 4) Mengkoordinir pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan kecamatan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pelaporan;
- 5) Membina, mengawasi dan mengendalikan perangkat kecamatan dan kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah;
- 6) Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- 7) Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- 8) Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- 9) Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- 10) Mengevaluasi tugas pemerintahan kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- 11) Melaporkan pelaksanaan tugas pemerintahan kecamatan kepada Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretaris Camat mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan teknis administrasi;
- b. Perencanaan program kerja kecamatan;

- c. Koordinasi tugas administrasi;
- d. Pembinaan perangkat kecamatan dan kelurahan;
- e. Pengevaluasian tugas pemerintah kecamatan;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Sekretaris Kecamatan membawahi 3 (tiga) sub bagian yaitu :

C. Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Perlengkapan

Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan mempunyai rician tugas :

- 1) Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
- 2) Merencanakan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 3) Merencanakan program kerja dan inventarisasi aset kecamatan dan kelurahan;
- 4) Merencanakan program kerja penyelenggaraan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan;
- 5) Merumuskan dan melaksana inventarisasi permasalahan yang berhubungan kepegawaian, pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pegawai;

- 6) Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor;
- 7) Melaksanakan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas dan pelayanan hubungan masyarakat;
- 8) Melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materil bagi unit kerja kecamatan;
- 9) Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan kebersihan, ketertibab, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan lingkungan bada;
- 10) Melaksanakan penyusunan data kepegawaian, DP3 PNS, registrasi PNS dan DUK;
- 11) Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- 12) Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- 13) Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- 14) Mengevaluasi tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaa lebih lanjut;

- 15) Melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- 16) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan;
- b. Perumusan data kepegawaian;
- c. Pelaksanaan urusan dalam;
- d. Pelaksanaan kebutuhan materil
- e. Pengoordinasian kebersihan dan kenyamanan lingkungan;
- f. Pembagian tugas kepada bawahan;
- g. Pemberian petunjuk kepada bawahan;
- h. Pengaturan pelaksanaan tugas;
- i. Pengevaluasian tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan;
- j. Pelaporan pelaksanaan tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan;
- k. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

D. Sub Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Pelaporan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas :

- 1) Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan;
- 2) Merencanakan program kerja Sub Bagian Keuangan Sekretariat Kecamatan meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 3) Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP);
- 4) Menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM);
- 5) Melakukan verifikasi harian atas penerimaan;
- 6) Melakukan verifikasi Laporan Pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran;
- 7) Melaksanakan Akuntansi Sekretariat Kecamatan;
- 8) Menyiapkan Laporan Keuangan Sekretariat Kecamatan;
- 9) Merencanakan program kerja pengelolaan dana perjalanan Sekretariat Kecamatan;
- 10) Merencanakan program kerja pengelolaan biaya operasional rumah tangga Sekretariat Kecamatan;
- 11) Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- 12) Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;

- 13) Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- 14) Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- 15) Mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- 16) Melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- 17) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan program kerja Sub Bagian Keuangan Sekretariat Kecamatan;
- b. Pelaksanaan verifikasi;
- c. Penyiapan surat perintah membayar;
- d. Pelaksanaan akuntansi Sekretariat Kecamatan;
- e. Pembagian tugas kepada bawahan;
- f. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- g. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- h. Pengevaluasian tugas;
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas;

- j. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

E. Seksi Tata Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai rician tugas :

- 1) merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan pemerintahan kecamatan;
- 2) melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan;
- 3) melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- 4) melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- 5) melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan;
- 6) melaksanakan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara, dan kesatuan bangsa;
- 7) melaksanakan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 8) memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan;
- 9) melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kelurahan;
- 10) membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;

- 11) memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaan;
- 12) melaporkan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kecamatan kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tulisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- 13) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

F. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Ketentraman dan Ketertiban;
- b. Melakukan koordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan / atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan;
- c. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan;
- d. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan yaitu Satuan Polisi Pamong Praja dan Kepolisian Negara Republik Indonesia;

- e. Melakukan evaluasi pelaksanaan ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan;
- f. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- g. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaan;
- h. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan Ketentraman dan Ketertiban kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tulisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan ketentraman dan ketertiban;
- b. Koordinasi urusan ketentraman dan ketertiban;
- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan ketentraman dan ketertiban;
- d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;
- f. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

G. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai rincian tugas :

- 1) Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pembangunan Masyarakat dan Kelurahan;
- 2) Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan dan kecamatan;
- 3) Merencanakan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi di tingkat kecamatan;
- 4) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- 5) Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
- 6) Melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 7) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 8) Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 9) Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;

- 10) Memeriksa pekerjaan bawahan berdsasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- 11) Melaporkan pelaksanaan tugas urusan Pembangunan Masyarakat Kelurahan kepada Walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- b. Koordinasi urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- d. Pemeriksaan urusan bawahan;
- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;
- f. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

H. Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai rincian tugas :

- 1) Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Kesejahteraan Sosial;
- 2) Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan

masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olah raga dan tenaga kerja;

- 3) Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
- 4) Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang kesejahteraan sosial;
- 5) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang kesejahteraan sosial;
- 6) Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial;
- 7) Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- 8) Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaan;
- 9) Melaporkan pelaksanaan tugas dan urusan kesejahteraan sosial kepada Walikota melalui camat secara lisan maupun tulisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- 10) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan kesejahteraan sosial;
- b. Koordinasi urusan kesejahteraan;
- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan kesejahteraan sosial;
- d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;
- f. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

I. Seksi Pelayanan Terpadu

Seksi Pelayanan Terpadu mempunyai tugas :

- 1) Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan pelayanan umum;
- 2) Melakukan perencanaan program kerja kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- 3) Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di kecamatan;
- 4) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kelurahan;
- 5) Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan masyarakat di wilayah;
- 6) Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- 7) Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaan;

- 8) Melaporkan pelaksanaan tugas urusan pelayanan umum kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tulisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pelayanan Umum menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan pelayanan umum;
- b. Koordinasi urusan pelayanan umum;
- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pelayanan umum;
- d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

Adapun hasil yang dibahas dalam penelitian ini meliputi penjabaran identitas para responden, hasil uji deskripsi data yang didukung hasil wawancara, hasil uji kualitas instrumen, hasil uji prasyarat asumsi, dan hasil uji hipotesis.

5.1.1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 50 orang masyarakat Kecamatan Pinggir dan juga 8 orang Pegawai Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis dengan total jumlah 58 orang. Adapun pegawai yang dijadikan sampel penelitian sebagai informan terdiri dari Camat, Sekcam, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Kesosbud, Kasi Tata Pemerintahan, Kasi PMD, Kasubag keuangan dan aset, dan Kasubag PPUK.

1) Jenis Kelamin Responden

Dari 50 orang masyarakat dan 8 orang pegawai, maka didapatkan data jenis kelamin para responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Masyarakat		
	- Pria	39	67%
	- Wanita	11	19%
2	Pegawai		
	- Pria	5	9%
	- Wanita	3	5%
Jumlah		58	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, dapat disimpulkan mayoritas responden masyarakat berjenis kelamin pria dengan jumlah 39 orang (67%) sedangkan sisanya berjenis kelamin wanita dengan jumlah 11 orang (19%). Selanjutnya responden pegawai berjenis kelamin pria dengan jumlah 5 orang (9%) sedangkan sisanya berjenis kelamin wanita dengan jumlah 3 orang (5%).

2) Usia Responden

Dari 50 orang masyarakat dan 8 orang pegawai, maka didapatkan data usia para responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2. Usia Responden

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	Masyarakat		
	- 20 – 25 tahun	2	3%
	- 26 – 30 tahun	12	21%
	- 31 – 35 tahun	8	14%
	- 36 – 40 tahun	14	24%
	- 41 – 45 tahun	9	16%
	- $\geq$ 46 tahun	5	9%
2	Pegawai		
	- 20 – 25 tahun	2	3%
	- 26 – 30 tahun	1	2%
	- 31 – 35 tahun	2	3%
	- 36 – 40 tahun	1	2%
	- 41 – 45 tahun	1	2%
	- $\geq$ 46 tahun	1	2%
Jumlah		58	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel 5.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden masyarakat berusia 36 – 40 tahun dengan jumlah 14 orang (24%). Sedangkan mayoritas responden pegawai berusia 20 – 25 tahun dan juga berusia 31 – 35 tahun dengan jumlah 2 orang (3%).

3) Pendidikan Responden

Dari 50 orang masyarakat dan 8 orang pegawai, maka didapatkan data pendidikan para responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.3. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	Masyarakat		
	- SD	4	7%
	- SLTP	12	21%
	- SLTA	20	34%
	- Diploma	2	3%
	- S1	11	19%
	- S2	1	2%
2	Pegawai		
	- SLTA	1	2%
	- Diploma	1	2%
	- S1	4	7%
	- S2	2	3%
Jumlah		58	100%

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 5.3 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden masyarakat adalah tamatan SMA dengan jumlah 20 orang (34%). Sedangkan mayoritas responden pegawai adalah tamatan Sarjana S1 dengan jumlah 4 orang (7%).

5.1.2. Hasil Uji Deskripsi Data

Deskripsi data dijabarkan berdasarkan jumlah masing-masing aitem pada setiap variabel yang diteliti yaitu pada variabel kualitas pelayanan terdiri dari 12 item pernyataan sedangkan pada variabel kepuasan masyarakat terdiri dari 14 item pernyataan dan hasilnya dijabarkan sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan kuesioner yang berjumlah 12 aitem yang disusun berdasarkan teori Sellang dkk (2019:56) yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

a. *Tangible* (bukti fisik)

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari bukti fisik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.4. Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	SB	B	CB	KB	TB	
Sarana perkantoran	14	24	8	3	1	197
Komputerisasi administrasi	14	19	7	8	2	185
Jumlah	28	43	15	11	3	100
Rata-rata	14	22	8	5	1	50
Total skor						382
Interval skor						340 – 419
Kategori						Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa sarana perkantoran menurut masyarakat sebanyak 14 orang (28%) menjawab sangat baik, 24 orang (48%) menjawab baik, 8 orang (16%) menjawab cukup baik, 3 orang (6%) menjawab kurang baik dan 1 orang (2%) menjawab tidak baik. Komputerisasi administrasi menurut masyarakat sebanyak 14 orang (28%) menjawab sangat baik, 19 orang (38%) menjawab baik, 7 orang (14%)

menjawab cukup baik, 8 orang (16%) menjawab kurang baik dan 2 orang (4%) menjawab tidak baik.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi bukti fisik mendapatkan total skor 382 berada pada interval 340 – 419 tergolong “Baik”.

Dari hasil observasi terkait sarana perkantoran dan komputerisasi administrasi, tampak bahwa sarana perkantoran sudah didukung dengan peralatan seperti furniture dalam kondisi baik terdapat loket-loket maupun meja dan kursi tunggu yang cukup panjang serta kondisi ruangan bersih. untuk kecanggihan peralatan sudah didukung dengan komputer laptop printer dan juga wi-fi yang dipergunakan petugas kantor camat Pinggir.

b. *Reliability* (keandalan)

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari keandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5. Tanggapan Responden Terhadap Keandalan

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	SB	B	CB	KB	TB	
Kemampuan	16	19	14	1	0	200
Kompetensi petugas	16	23	8	3	0	202
Jumlah	32	42	22	4	0	100
Rata-rata	16	21	11	2	0	50
Total skor						402
Interval skor						340 – 419
Kategori						Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kemampuan petugas menurut masyarakat sebanyak 16 orang (32%) menjawab sangat baik, 19 orang (38%) menjawab baik, 14 orang (28%) menjawab cukup baik, 1 orang (2%) menjawab kurang baik. Kompetensi petugas menurut masyarakat sebanyak 16 orang (32%) menjawab sangat baik, 23 orang (46%) menjawab baik, 8 orang (16%) menjawab cukup baik, 3 orang (6%) menjawab kurang baik.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi keandalan mendapatkan total skor 402 berada pada interval 340-419 tergolong “Baik”.

Dari hasil observasi terkait keandalan yang diindikasikan dari kemampuan dan kompetensi petugas menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan para pegawai adalah sarjana dan juga terdapat 2 orang yang magister. pendidikan terendah yaitu hanya 1 orang dengan tingkat pendidikan SLTA Hal ini tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari sumber daya kompetensi para pegawai.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.6. Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	SB	B	CB	KB	TB	
Kesanggupan membantu	3	20	16	10	1	164
Tanggap terhadap keinginan masyarakat	3	20	15	11	1	163
Jumlah	6	40	31	21	2	100
Rata-rata	3	20	15	11	1	50
Total skor						327
Interval skor						260 – 339
Kategori						Cukup baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kesanggupan membantu petugas menurut masyarakat sebanyak 3 orang (6%) menjawab sangat baik, 20 orang (40%) menjawab baik, 16 orang (32%) menjawab cukup baik, 10 orang (20%) menjawab kurang baik dan 1 orang (2%) menjawab tidak baik. Tanggap terhadap keinginan masyarakat menurut masyarakat sebanyak 3 orang (6%) menjawab sangat baik, 20 orang (40%) menjawab baik, 15 orang (30%) menjawab cukup baik, 11 orang (22%) menjawab kurang baik dan 1 orang (2%) menjawab tidak baik.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi daya tanggap hanya mendapatkan total skor 327 berada pada interval 260 – 339 tergolong “Cukup Baik”.

Penulis melakukan wawancara terhadap penyebab daya tanggap ini tergolong cukup baik, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

“Memang untuk saat ini ini belum ada petugas bagian informasi. Sebenarnya untuk informasi itu sudah di tuliskan atau tergambar di

papan Informasi apa aja syarat dan prosedur nya cuman masyarakat ini kadang-kadang masih kebingungan kadang mereka langsung bertanya kepada kami yang sedang bekerja. Kami sebenarnya sepenuh hati melayani, cuman kalau kami lagi kerja ditanya-tanya tentu susah juga kan. Biasanya masyarakat bertanya dengan masyarakat lain yang sedang mengurus. Bagusnya memang dibuat leaflet untuk proses pelayanan ini jadi masyarakat bisa dapat dan mudah paham. (Wawancara Kasi Kesosbud, 10 Desember 2020)

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga diperoleh hasil sebagai berikut:

“Informasi pelayanan dan prosedur itu memang cuman di print di kertas A4 saja. Ya sebenarnya sih sudah lengkap cuman mungkin kalau lagi ramai ya masyarakat susah juga mengantri, memang nggak jarang juga yang langsung menjumpai kami yang sedang bekerja di meja. Untuk pengadaan petugas informasi ini memang masih sulit karena keterbatasan anggaran juga dan juga kita lagi fokus untuk merubah pelayanan menjadi online.” (Wawancara Kasi Tata Pemerintahan, 10 Desember 2020).

Menarik kesimpulan dari hasil wawancara di atas, tampak bahwa belum adanya petugas informasi menyebabkan masyarakat kebingungan dan sering bertanya langsung kepada pegawai yang sedang bekerja maupun masyarakat yang mengantri.

d. Assurance (jaminan)

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7. Tanggapan Responden Terhadap Jaminan

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	SB	B	CB	KB	TB	
Keramahan	21	13	12	3	1	200
Sesuai waktu yang dijanjikan	3	20	16	10	1	164
Jumlah	24	33	28	13	2	100
Rata-rata	12	17	14	6	1	50
Total skor						364
Interval skor						340 – 419
Kategori						Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa keramahan petugas menurut masyarakat sebanyak 21 orang (42%) menjawab sangat baik, 13 orang (26%) menjawab baik, 12 orang (24%) menjawab cukup baik, 3 orang (6%) menjawab kurang baik dan 1 orang (2%) menjawab tidak baik. Sesuai waktu yang dijanjikan menurut masyarakat sebanyak 3 orang (6%) menjawab sangat baik, 20 orang (40%) menjawab baik, 16 orang (32%) menjawab cukup baik, 10 orang (20%) menjawab kurang baik dan 1 orang (2%) menjawab tidak baik.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi jaminan mendapatkan total skor 364 berada pada interval 340 – 419 tergolong “Baik”.

Berdasarkan hasil observasi terkait jaminan, yang ditunjukkan dari keramahan dan juga sesuai waktu yang dijanjikan dapat diketahui bahwa memang petugas dalam melayani masyarakat sudah menunjukkan ramah tamah dan juga sopan santun. Hal ini bertujuan demi meningkatkan

kualitas pelayanan untuk setiap dokumen yang diminta masyarakat. Selanjutnya untuk ketidaksesuaian waktu penyelesaian dokumen masih banyak yang menganggap kurang baik. Hal ini disebabkan karena masih terdapat janji petugas yang tidak sesuai dalam menyelesaikan dokumen masyarakat.

e. *Emphaty* (empati)

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.8. Tanggapan Responden Terhadap Empati

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	SB	B	CB	KB	TB	
Perhatian pada masyarakat renta	7	18	15	5	5	167
Kemauan membantu masyarakat yang kesulitan	11	12	20	1	6	171
Jumlah	18	30	35	6	11	100
Rata-rata	9	15	18	3	6	50
Total skor						338
Interval skor						260 – 339
Kategori						Cukup Baik

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa perhatian pada masyarakat renta menurut masyarakat sebanyak 7 orang (14%) menjawab sangat baik, 18 orang (36%) menjawab baik, 15 orang (30%) menjawab cukup baik, 5 orang (10%) menjawab kurang baik dan 5 orang (10%) menjawab tidak baik. Kemauan membantu masyarakat yang kesulitan menurut masyarakat sebanyak 11 orang (22%) menjawab sangat baik, 12 orang (24%)

menjawab baik, 20 orang (40%) menjawab cukup baik, 1 orang (2%) menjawab kurang baik dan 6 orang (12%) menjawab tidak baik.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi empati hanya mendapatkan total skor 338 berada pada interval 260 – 339 tergolong “Cukup Baik”.

Penulis melakukan wawancara terhadap penyebab empati ini tergolong cukup baik, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

“Memang salah satu unsur dari asas pelayanan publik itu adalah perhatian pada masyarakat renta. Jadi mereka ini diberikan prioritas untuk tidak lagi mengantri dan langsung ke meja pelayanan. Tujuannya agar mereka mendapatkan pelayanan prioritas Karena kondisi fisiknya. cuman untuk saat ini memang belum bisa di direalisasikan karena sistem antrian kami ini masih manual. kalau seandainya kami lakukan dengan cara manual ini tentu akan menyulitkan antrian yang lain dan beresiko menyebabkan proses antriannya tidak kondusif” (Wawancara Kasi PMD, 10 Desember 2020).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didapatkan hasil sebagai berikut:

“Kalau untuk kursi sebenarnya sama semuanya yaitu kursi panjang itu. Kalau seandainya kami prioritaskan ada kursi bantal yang tujuannya hanya untuk masyarakat yang sudah renta, kadang-kadang masyarakat mungkin bisa aja dia duduk di situ. Nah nanti begitu ada masyarakat renta belum tentu juga si masyarakat ini mau ngasih ke dia kan, jadi memang diperlukan juga empati dan kesadaran masyarakat juga.” (Wawancara Kasubag Keuangan dan Aset, 9 Desember 2020).

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didapatkan hasil sebagai berikut:

“Saya rasa dengan jumlah kursi yang ada saat ini masih bisa menampung jumlah masyarakat yang datang setiap harinya.

kalaupun dibuat kursi khusus untuk masyarakat rentan Saya rasa akan kurang efektif juga. Daripada kursi, mending prioritas pelayanan tanpa perlu mengantri aja yang lebih penting daripada kursi jadi masyarakat yang sudah renta tidak perlu lagi mengantri dan langsung saja ke meja pelayanan.” (Wawancara Kasubag PPUK, 12 Desember 2020).

Menarik kesimpulan dari berbagai hasil wawancara atas empati petugas Kantor Camat Pinggir diatas, maka dapat diketahui bahwa perhatian pada masyarakat rendah hingga saat ini belum dapat dilakukan. Hal ini disebabkan karena proses antrian masih manual dan juga tidak adanya fasilitas khusus seperti kursi dan lain-lain. Masyarakat renta masih harus ikut duduk mengantri seperti masyarakat pada umumnya.

Tabel 5.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Rata-Rata Frekuensi Jawaban					Skor	Kategori
		SB	B	CB	KB	TB		
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	14	22	8	5	1	382	Baik
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	16	21	11	2	0	402	Baik
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3	20	15	11	1	327	Cukup baik
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	12	17	14	6	1	364	Baik
5	<i>Empathy</i> (empati)	9	15	18	3	6	338	Cukup baik
Rata-rata keseluruhan skor							363	
Interval skor							340 – 419	
Kategori							Baik	

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis mendapatkan rata-rata 363 terletak pada interval 340 – 419 sehingga tergolong “Baik”. Akan tetapi, jika dilihat secara spesifik maka tampak

bahwa indikator daya tanggap dan empati masih tergolong cukup baik sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan pada indikator tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kualitas pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:

“Untuk kualitas pelayanan perbaikan dan peningkatan nya memang sudah ada dalam Renstra itu di tahun 2019 juga banyak memuat unsur peningkatan pelayanan. hal ini memang kami prioritaskan karena peningkatan pelayanan khususnya waktu lagi pandemi ini juga kita terus berorientasi pada sektor pelayanan” (Wawancara Camat Pinggir, 09 Desember 2020).

Hasil wawancara di atas, juga didukung dengan hasil wawancara lain sebagai berikut:

“Untuk ruang pelayanan umum sebenarnya fasilitasnya sudah ada di Renstra tahun 2016-2021. Disitu sudah ada data-data pendukung fasilitas pelayanan misalnya meja kursi komputer AC, dan lain-lain” (Wawancara Sekretaris Camat Pinggir, 09 Desember 2020).

Berdasarkan data Rencana Kinerja Tahunan Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 memiliki visi “Tercapainya pelayanan prima sistem pelayanan terpadu menuju tata kelola Pemerintahan yang baik”. Selanjutnya pada misi adalah:

- a. Meningkatkan kemampuan, potensi dan profesionalisme aparatur
- b. Meningkatkan disiplin kinerja aparatur
- c. Meningkatkan mutu pelayanan publik

Berdasarkan data Rencana Kinerja Tahunan Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Tahun 2019 menyebutkan sasaran yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Pinggir dan meningkatkan efektifitas pelayanan publik Pemerintahan Kecamatan

yang profesional dan berkualitas guna mewujudkan penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Otonomi Daerah.

Tabel 5.10. Data Rencana Kinerja Tahunan (Renstra) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Tahun 2016-2021

Program	Uraian
Pelayanan administrasi perkantoran	- Penyediaan Jasa Surat Menyurat - Penyediaan Jasa Komunikasi, sumber daya air dan listrik - Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan kendaraan Dinas/operasional - Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor - Penyediaan Alat Tulis Kantor - Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan - Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor - Penyediaan bahan bacaan dan Peraturan perundang-undangan - Penyediaan Makanan dan Minuman - Rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi ke luar Daerah dan dalam daerah - Penyediaan Jasa Keamanan Kantor - Penyediaan jasa sopir kantor
Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur	- Pengadaan peralatan gedung kantor - Pemeliharaan rutin/berkala Kendaraan Dinas Operasional - Pemeliharaan rutin/berkala Peralatan Gedung Kantor - Rehabilitasi sedang/berat rumah dinas - Pembangunan pagar
Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur	- Bimbingan teknis, workshop, seminar dan diklat
Program peningkatan pengembangan dan pelaporan program kegiatan SKPD	- Penyusunan perencanaan dan pelaporan kegiatan perangkat daerah

Program	Uraian
Program pelayanan kedinasan di kecamatan	- Penyelenggaraan operasi pekat - Penyelenggaraan musrenbang kecamatan - Pengiriman peserta MTQ - Penyelenggaraan lomba desa tingkat kecamatan - Peringatan penyelenggaraan hari besar keagamaan - Penyediaan sarana dan pelayanan kedinasan Kelurahan Balai Raja Kecamatan Pinggir - Penyediaan sarana dan pelayanan kedinasan Kelurahan Titian Antui Kecamatan Pinggir - Pembinaan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan APBDesa - Pelaksanaan kegiatan keagamaan di masjid raya - Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) - Penguatan kelembagaan PKK Kecamatan Pinggir - Penguatan kelembagaan PKK Kelurahan Balai Raja Kecamatan Pinggir - Peringatan penyelenggaraan hari besar nasional - Peningkatan kualitas seni baca Al-Qur'an dan kaligrafi Tingkat Kecamatan

Sumber: Data Sekunder Kantor Camat Pinggir, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa pada Rencana Kinerja Tahunan Kecamatan Pinggir untuk tahun 2019 sudah berorientasi pada pelayanan administrasi. Selanjutnya juga diketahui data fasilitas pada ruang pelayanan umum sebagai berikut:

Tabel 5.11. Data Fasilitas Pelayanan Umum Kantor Camat Pinggir

Ruang Pelayanan Umum 1	Ruang Pelayanan Umum 2
✓ 1 buah meja Eselon IV 1 biro; ✓ 1 buah kursi kerja Eselon IV sandaran tinggi; ✓ 1 buah lemari arsip; ✓ 1 buah filling cabinet 4 laci; ✓ 1 buah meja computer ½ biro; ✓ 1 buah meja computer (untuk FAX) ½ biro; ✓ 1 buah Faximile; ✓ 1 buah mesin fotocopy; ✓ 1 buah meja kerja 1 biro; ✓ 2 buah AC Split 1 PK;	✓ 2 buah filling cabinet 4 laci; ✓ 1 buah filling cabinet 4 laci; ✓ 2 buah filling cabinet 2 laci; ✓ 1 buah lemari arsip 6 pintu; ✓ 7 buah kursi plastik standar; ✓ 1 unit mesin tik standar; ✓ 1 buah lemari arsip 2 pintu; ✓ 1 buah meja kerja 1 biro; ✓ 1 buah meja kerja ½ biro; ✓ 1 buah meja kerja ½ biro; ✓ 1 buah meja kerja ½ biro standar;

✓ 1 unit Wi-fi TP-LINK; ✓ 1 buah meja kerja 1 biro; ✓ 1 buah meja kerja ½ biro; ✓ 1 buah kursi kerja sandaran tinggi; ✓ 1 buah kursi kerja sandaran tinggi; ✓ 2 buah kursi kerja sandaran rendah; ✓ 1 buah meja komputer ½ biro; ✓ 1 set komputer PC (CPU,Keyboard) ACER; ✓ 1 buah lemari arsip 2 pintu; ✓ 1 buah lemari arsip 2 pintu.	✓ 4 buah kursi plastik standar; ✓ 1 buah komputer LCD; ✓ 1 buah printer DCP-T300.
--	---

Sumber: Data Sekunder Kantor Camat Pinggir, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Pinggir sudah didukung dengan berbagai sarana dan prasarana yang berfungsi mendukung kelancaran operasional petugas dalam melayani pengurusan dokumen masyarakat.

Tabel 5.5. Kelebihan dan Kekurangan PATEN di Kantor Camat Pinggir

Kelebihan	Kekurangan
- Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan - Ada pendelegasian kewenangan, sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk. - Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran di catat secara transparan dan akuntabel - Dilengkapi dengan database - pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus - Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan	- Tidak adanya petugas bagian informasi karena keterbatasan SDM - Permasalahan substansif yang sering terjadi adalah pelaksanaan pelimpahan kewenangan tersebut belum optimal karena proses pelayanan tersebut tidak selesai di kecamatan namun masih tergantung atau dilanjutkan ke SKPD terkait. Dengan demikian kecamatan tidak dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Sumber: Observasi Kantor Camat Pinggir, 2020

Hasil wawancara menunjukkan pelimpahan sebagian kewenangan walikota kepada camat belum sepenuhnya didukung dengan peraturan yang bersifat teknis operasional sehingga terdapat kewenangan perizinan yang belum terlaksana di kecamatan.

Meskipun secara legalitas kecamatan diberikan kewenangan untuk melakukan salah satu contohnya pengurusan IMB masih terdapat proses perizinannya yang harus melalui dinas teknis terkait. Demikian juga halnya dengan pelayanan non perizinan, pengurusan KTP dan KK serta dokumen kependudukan lainnya belum tuntas di kecamatan masih tergantung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini menyebabkan pelimpahan kewenangan tersebut menjadi tidak efektif dan efisien. Hal diatas sesuai dengan pendapat Edward III, 1980 yang menyebutkan bahwa struktur birokrasi yang tidak efisien dapat menyebabkan implementasi kebijakan masih belum efektif. Struktur birokrasi mencakup struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi, dan hubungan antar organisasi.

2) Variabel Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kepuasan masyarakat menggunakan kuesioner yang berjumlah 14 aitem yang disusun berdasarkan teori Semil (2018:136) yang terdiri dari *convenience* (kenyamanan), *security* (keamanan), *personal attention* (perhatian pribadi), *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah), *fairness* (keadilan), *fiscal responsibility* (tanggungjawab keuangan), dan *citizen influence* (pengaruh masyarakat).

a. *Convenience* (kenyamanan)

Tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari kenyamanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.12. Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	ST	T	S	R	SR	
Fasilitas televisi untuk hiburan	23	21	6	0	0	217
Sarana parkir yang luas	13	26	8	0	0	218
Jumlah	39	47	14	0	0	100
Rata-rata	19	24	7	0	0	50
Total skor						425
Interval skor						420 – 500
Kategori						Sangat tinggi

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kepuasan masyarakat pada fasilitas televisi untuk hiburan sebanyak 23 orang (46%) menjawab sangat tinggi, 21 orang (42%) menjawab tinggi, 6 orang (12%) menjawab sedang. Kepuasan masyarakat pada sarana parkir yang luas sebanyak 13 orang (32%) menjawab sangat tinggi, 26 orang (52%) menjawab tinggi, 8 orang (16%) menjawab sedang.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi kenyamanan mendapatkan total skor 425 berada pada interval 420 – 500 tergolong “Sangat Tinggi”.

Berdasarkan hasil observasi pada ruangan tunggu pelayanan tampak bahwa adanya fasilitas televisi. Hal ini bertujuan untuk menghibur

masyarakat yang sedang mengantri sehingga diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan. Selanjutnya sarana parkir yang ada cukup luas dan bisa menampung seluruh kendaraan baik milik pegawai maupun milik masyarakat.

b. *Security* (keamanan)

Tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari keamanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.13. Tanggapan Responden Terhadap Keamanan

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	ST	T	S	R	SR	
Adanya pengawasan CCTV	15	24	8	3	0	201
Adanya security	15	16	9	4	6	180
Jumlah	30	40	17	7	6	100
Rata-rata	15	20	8	4	3	50
Total skor						381
Interval skor						340 – 419
Kategori						Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kepuasan masyarakat pada adanya pengawasan CCTV sebanyak 15 orang (30%) menjawab sangat tinggi, 24 orang (48%) menjawab tinggi, 8 orang (16%) menjawab sedang dan 3 orang (6%) menjawab rendah. Kepuasan masyarakat pada security sebanyak 15 orang (30%) menjawab sangat tinggi, 16 orang (32%) menjawab tinggi, 9 orang (18%) menjawab sedang, 4 orang (8%) menjawab rendah dan 6 orang (12%) menjawab sangat rendah.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi keamanan mendapatkan total skor 381 berada pada interval 340 – 419 tergolong “Tinggi”.

Berdasarkan hasil observasi terkait keamanan, memang terdapat adanya fasilitas CCTV. akan tetapi CCTV ini berada di di ruangan para pegawai dan tidak ada fasilitas CCTV di area parkir. Meskipun demikian para masyarakat masih merasakan keamanan atas kendaraannya dan juga meskipun belum ada security yang bertugas namun masyarakat masih merasa aman dalam memarkirkan kendaraannya.

c. *Personal attention* (perhatian pribadi)

Tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari perhatian pribadi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.14. Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Pribadi

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	ST	T	S	R	SR	
Memperhatikan aspirasi	12	24	6	6	2	188
Memenuhi harapan masyarakat	14	24	10	2	0	200
Jumlah	26	48	16	8	2	100
Rata-rata	13	24	8	4	1	50
Total skor						388
Interval skor						340 – 419
Kategori						Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kepuasan masyarakat pada memperhatikan aspirasi sebanyak 12 orang (24%) menjawab sangat tinggi, 24 orang (48%) menjawab tinggi, 6 orang (12%) menjawab sedang, 6 orang (12%) menjawab rendah dan 2 orang (4%) menjawab sangat rendah. Kepuasan masyarakat pada memenuhi harapan masyarakat sebanyak 14 orang (28%) menjawab sangat tinggi, 24 orang (48%) menjawab tinggi, 10 orang (20%) menjawab sedang, dan 2 orang (4%) menjawab rendah.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi perhatian pribadi mendapatkan total skor 388 berada pada interval 340 – 419 tergolong “Tinggi”.

Berdasarkan hasil observasi terkait perhatian pribadi memang para petugas sudah cukup menunjukkan perhatian terhadap aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat. namun upaya yang dilakukan pihak kantor camat Pinggir untuk memperbaiki pelayanan dan juga merealisasikan harapan masyarakat belum memiliki sistem perhitungan maupun pertimbangan yang matang. Akan tetapi masyarakat masih tetap percaya terhadap perbaikan pelayanan yang diupayakan dari kantor camat Pinggir.

d. *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah)

Tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari pendekatan pemecahan masalah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.15. Tanggapan Responden Terhadap Pendekatan Pemecahan Masalah

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	ST	T	S	R	SR	
Layanan informasi yang jelas	12	17	17	3	1	186
Tanggap atas keluhan masyarakat	16	17	12	4	1	193
Jumlah	28	34	29	7	2	100
Rata-rata	14	17	15	3	1	50
Total skor						379
Interval skor						340 – 419
Kategori						Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kepuasan masyarakat pada layanan informasi yang jelas sebanyak 12 orang (24%) menjawab sangat tinggi, 17 orang (34%) menjawab tinggi, 17 orang (34%) menjawab sedang, 3 orang (6%) menjawab rendah dan 1 orang (2%) menjawab sangat rendah. Kepuasan masyarakat pada tanggap atas keluhan masyarakat sebanyak 16 orang (32%) menjawab sangat tinggi, 17 orang (34%) menjawab tinggi, 12 orang (24%) menjawab sedang, 4 orang (8%) menjawab rendah dan 1 orang (2%) menjawab sangat rendah.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi pendekatan pemecahan masalah mendapatkan total skor 379 berada pada interval 340 – 419 tergolong “Tinggi”.

Berdasarkan hasil observasi terkait pendekatan pemecahan masalah, masyarakat merasa belum optimal dalam memiliki akses informasi

terhadap syarat dan prosedur pengurusan dokumen. Meskipun sudah tersedia papan informasi di ruang tunggu, namun untuk pelayanan ke tingkat SKPD yang lain masyarakat masih kebingungan. Meskipun tidak ada petugas informasi, namun para pegawai tetap menunjukkan upaya untuk menanggapi keluhan dan juga pertanyaan dari masyarakat.

e. *Fairness* (keadilan)

Tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari keadilan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.16. Tanggapan Responden Terhadap Keadilan

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	ST	T	S	R	SR	
Tidak membedakan	11	17	8	10	4	171
Sesuai prosedur	3	20	16	10	1	164
Jumlah	14	37	24	20	5	100
Rata-rata	7	18	12	10	3	50
Total skor						335
Interval skor						260 – 339
Kategori						Sedang

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kepuasan masyarakat pada tidak membedakan sebanyak 11 orang (22%) menjawab sangat tinggi, 17 orang (34%) menjawab tinggi, 8 orang (16%) menjawab sedang, 10 orang (20%) menjawab rendah dan 4 orang (8%) menjawab sangat rendah. Kepuasan masyarakat pada sesuai prosedur sebanyak 3 orang (6%) menjawab sangat tinggi, 20 orang (40%) menjawab tinggi, 16 orang (32%)

menjawab sedang, 10 orang (20%) menjawab rendah dan 1 orang (2%) menjawab sangat rendah.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi keadilan hanya mendapatkan total skor 335 berada pada interval 260 – 339 tergolong “Sedang”.

Penulis melakukan wawancara terhadap penyebab keadilan ini tergolong sedang, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

“Memang untuk sistem antrian yang ada saat ini itu masih manual. Artinya kita belum bisa seperti pelayanan pada instansi lain yang sudah menggunakan sistem nomor antrian yang terkomputerisasi yang banyak terjadi adalah kadang-kadang tumpukan masyarakat ini terselip tanpa sengaja. Sebenarnya pelayanan itu masing-masing ada SOPnya. Iya kalau yang SOPnya lama tentu meskipun dia ngantri duluan pasti siapnya belakangan, berbeda dengan pelayanan yang mungkin sopnya itu estimasi pengerjaannya itu sebentar ya pasti dia yang cepat selesai. Pada dasarnya kami tidak mungkin melama-lamakan pengurusan dokumen masyarakat karena biar bagaimanapun semua pelayanan itu harus dilakukan dengan adil.” (Wawancara Kasi Kesosbud, 10 Desember 2020)

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didapatkan hasil sebagai berikut:

“Manual di sini karena kalau kita pakai kertas ditulis seperti itu nggak akan sempat kita buat banyak nomor antrian. Harusnya memang pakai yang seperti di bank-bank itu, karena sudah banyak instansi lain yang menggunakannya. Tapi ya keterbatasan anggaran dan juga perlu mungkin adanya pelatihan khusus untuk bagian pelayanan dalam mengoperasikannya.” (Wawancara Kasi Tata Pemerintahan, 10 Desember 2020)

Menarik kesimpulan dari berbagai hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang ada saat ini antrian menggunakan antrian manual. Hal ini disebabkan karena belum adanya

upaya untuk peningkatan sistem antrian yang terkomputerisasi, sehingga terkadang dalam operasionalnya banyak dokumen masyarakat yang terselip tanpa tersengaja. Selain itu keadilan memang disesuaikan dengan estimasi waktu dari setiap pelayanan dokumen masyarakat yang disesuaikan dengan SOP.

f. *Fiscal responsibility* (tanggungjawab keuangan)

Tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari tanggungjawab keuangan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.17. Tanggapan Responden Terhadap Tanggungjawab Keuangan

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	ST	T	S	R	SR	
Dapat dipercaya dalam menggunakan anggaran	11	23	11	4	1	189
Transparan atas keuangan (biaya yang sesuai)	15	24	5	3	3	195
Jumlah	26	47	16	7	4	100
Rata-rata	13	23	8	4	2	50
Total skor						384
Interval skor						340 – 419
Kategori						Tinggi

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kepuasan masyarakat pada dapat dipercaya dalam menggunakan anggaran sebanyak 11 orang (22%) menjawab sangat tinggi, 23 orang (46%) menjawab tinggi, 11 orang (22%) menjawab sedang, 4 orang (8%) menjawab rendah dan 1 orang (2%) menjawab sangat rendah. Kepuasan masyarakat pada transparan atas

keuangan (biaya yang sesuai) sebanyak 15 orang (30%) menjawab sangat tinggi, 24 orang (48%) menjawab tinggi, 5 orang (10%) sedang, 3 orang (6%) menjawab rendah dan 3 orang (6%) menjawab sangat rendah.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi tanggungjawab keuangan mendapatkan total skor 384 berada pada interval 340 – 419 tergolong “Tinggi”.

Berdasarkan hasil observasi terkait tanggung jawab keuangan maka tampak di ruangan kantor camat sudah menunjukkan papan informasi yang menuliskan informasi anggaran, belanja dan juga realisasi dari penggunaan dana. Hal ini bertujuan untuk menciptakan transparansi yang memiliki akuntabel, tertib dan disiplin anggaran.

g. *Citizen influence* (pengaruh masyarakat)

Tanggapan responden terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari pengaruh masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.18. Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Masyarakat

Item Penilaian	Frekuensi Jawaban					Skor
	ST	T	S	R	SR	
Adanya layanan kotak saran	6	28	4	6	6	172
Adanya tindak lanjut dari saran	3	20	15	10	2	164
Jumlah	9	48	19	16	8	100
Rata-rata	5	24	9	8	4	50
Total skor						334
Interval skor						260 – 339
Kategori						Sedang

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kepuasan masyarakat pada adanya layanan kotak saran sebanyak 6 orang (12%) menjawab sangat tinggi, 28 orang (56%) menjawab tinggi, 4 orang (8%) menjawab sedang, 6 orang (12%) menjawab rendah dan 6 orang (12%) menjawab sangat rendah. Kepuasan masyarakat pada adanya tindak lanjut dari saran sebanyak 3 orang (6%) menjawab sangat tinggi, 20 orang (40%) menjawab tinggi, 15 orang (30%) menjawab sedang, 10 orang (20%) menjawab rendah dan 2 orang (4%) menjawab sangat rendah.

Menarik kesimpulan dari perhitungan tersebut maka kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ditinjau dari segi pengaruh masyarakat hanya mendapatkan total skor 334 berada pada interval 260 – 339 tergolong “Sedang”.

Penulis melakukan wawancara terhadap penyebab pengaruh masyarakat ini tergolong sedang, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

“Layanan kotak saran itu ada. Memang sampai sekarang partisipasi masyarakat ini dalam mengisi masih rendah. Kadang-kadang di situ juga sudah lengkap kami berikan stiker pentingnya mengisi layanan kotak saran ini. Cuma kami akui memang untuk perhatian ke sana itu kadang-kadang belum bisa begitu optimal, karena kadang-kadang anak-anak main-main di dekat situ alat tulisnya diambil dan dijadikan sebagai mainan. Tentu kami tidak bisa mengontrol secara setiap hari.” (Wawancara Kasubag Keuangan dan Aset, 9 Desember 2020)

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didapatkan hasil sebagai berikut:

“Untuk tindak lanjut dari saran itu memang pasti harus dipertimbangkan, karena biar bagaimanapun cara masyarakat itu sangat penting. Sejauh ini yang dilakukan hanya melalui survei indeks kepuasan masyarakat saja. Sehingga memang untuk tindak

lanjut dari saran ini bahkan prosedur awalnya saja hingga saat ini tidak ada. Jadi itu sebenarnya tergantung dari Bagaimana kami memprioritaskan dalam menerima saran dari masyarakat. Cuman kembali lagi ke awal adalah pentingnya partisipasi partisipasi masyarakat dalam mengisi kotak saran itu.” (Wawancara Kasi Tata Pemerintahan, 10 Desember 2020)

Menarik kesimpulan dari berbagai hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat sangat penting dalam membangun dan meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Camat Pinggir. Akan tetapi perhatian pada media layanan kotak saran tersebut juga masih perlu di optimalkan kembali, dan juga masyarakat harus lebih berpartisipasi dalam memberikan saran melalui adanya layanan kotak saran. layanan kotak saran ini pada ada akhirnya akan dikumpulkan dan di dipertimbangkan terkait apa-apa saja yang menjadi harapan dan aspirasi masyarakat.

Tabel 5.19. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Rata-Rata Frekuensi Jawaban					Skor	Kategori
		ST	T	S	R	SR		
1	<i>Convenience</i> (kenyamanan)	19	24	7	0	0	425	Sangat tinggi
2	<i>Security</i> (keamanan)	15	20	8	4	3	381	Tinggi
3	<i>Personal attention</i> (perhatian pribadi)	13	24	8	4	1	388	Tinggi
4	<i>Problem solving approach</i> (pendekatan pemecahan masalah)	14	17	15	3	1	379	Tinggi
5	<i>Fairness</i> (keadilan)	7	18	12	10	3	335	Sedang

6	<i>Fiscal responsibility</i> (tanggungjawab keuangan)	13	23	8	4	2	384	Tinggi
7	<i>Citizen influence</i> (pengaruh masyarakat)	5	24	9	8	4	334	Sedang
Rata-rata keseluruhan skor							375	
Interval skor							340 – 419	
Kategori							Tinggi	

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel di atas, tampak bahwa kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis mendapatkan rata-rata skor 375 terletak pada interval 340 – 419 sehingga tergolong “Tinggi”. Akan tetapi, jika dilihat secara spesifik maka tampak bahwa indikator keadilan dan pengaruh masyarakat masih tergolong sedang sehingga perlu dilakukan upaya perbaikan pada indikator tersebut.

Berdasarkan hasil observasi terkait kepuasan masyarakat didapatkan data dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) Kantor Camat Pinggir tahun 2019. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kepuasan masyarakat diperoleh hasil sebagai berikut:

“Kepuasan masyarakat ini tentu sangat penting ya Karena itu adalah salah satu indikator sasaran kinerja kantor camat Pinggir tahun 2019. bahkan setiap tahunnya pasti kepuasan masyarakat ini menjadi indikator yang tercantum dalam Renstra. Jadi dalam hal ini itu survei kepuasan masyarakat sudah pernah kami lakukan, penyelesaian keluhan atau pengaduan dari pelayanan sudah juga.” (Wawancara Camat Pinggir, 09 Desember 2020).

Hasil wawancara di atas, juga didukung dengan hasil wawancara lain sebagai berikut:

“Memang dalam kenyataannya tidak semua unsur dalam lakip itu bisa menerangkan keadaan sebenarnya. Masih ditemui banyak hal yang perlu diperbaiki dari kepuasan masyarakat ini. Cuman dari dulu sampai sekarang. Kalau cuman nunggu survei saja biasanya masyarakat itu pasti kurang terbuka. Sebenarnya yang lebih bagus adalah jika mereka mau mengisi layanan kotak saran ini. cuman memang untuk perawatan dari kotak saran ini masih belum begitu optimal kami lakukan apalagi juga kadang-kadang alat tulis yang ada di situ dimainkan anak-anak dan akhirnya hilang. Jadi mungkin masyarakat malah semua mengisi.” (Wawancara Sekretaris Camat Pinggir, 09 Desember 2020).

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Kantor Camat Pinggir menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat. dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di

masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada periode pengukuran Tahun 2019 di Kecamatan Pinggir telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 100 (seratus) responden. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah.

Tabel 5.20. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur	NRR
1	Persyaratan pelayanan	2,16
2	Prosedur pelayanan	2,98
3	Kecepatan pelayanan	3,00
4	Kemampuan petugas pelayanan	2,94
5	Kesopanan dan keramahan petugas	3,00
6	Kualitas produk pelayanan	2,58
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,71

Sumber: Data Sekunder LAKIP Kantor Camat Pinggir, 2019

Berdasarkan data Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masyarakat Kecamatan Pinggir tahun 2019 di atas, tampak bahwa memang unsur persyaratan pelayanan, kualitas produk pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai terendah dan perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan karena:

- 1) Masih ada pegawai aparatur sipil negara di Kecamatan Pinggir yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya.

- 2) Masih ada pegawai aparatur sipil negara di Kecamatan Pinggir yang tidak mematuhi aturan kepegawaian
- 3) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan kepengurusan.
- 4) Belum adanya system aplikasi pelayanan online yang terhubung antara kelurahan/desa dan kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir, diperoleh hasil sebagai berikut:

“Memang dalam kenyataannya meskipun survei indeks kepuasan masyarakat itu sudah dilakukan dan hasilnya memuaskan, masih banyak hal yang perlu dibenahi. hal ini sudah pernah kami sampaikan ataupun kami uraikan dalam LAKIP 2019.” (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 10 Desember 2020).

Menarik kesimpulan dari hasil wawancara tersebut, maka dari observasi terhadap LAKIP Kantor Camat Pinggir Tahun 2019 ditemukan solusi peningkatan kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Merencanakan anggaran untuk renovasi fisik PATEN (Pelayanan Terpadu Kecamatan).
- 2) Membuat system aplikasi pelayanan online yang menghubungkan kelurahan/ desa dengan kecamatan.
- 3) Membuat brosur maupun leaflet untuk dibagikan kepada masyarakat dalam rangka mensosialisasikan persyaratan pengurusan pelayanan izin maupun non perizinan di kecamatan.
- 4) Memperbaharui *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan di kecamatan sesuai kondisi terbaru.

- 5) Menginformasikan secara rutin/berkala tentang perubahan persyaratan pelayanan di Website kecamatan.
- 6) Mengadakan pertemuan secara rutin/rapat staf yang dipimpin oleh Camat, dalam rangka koordinasi maupun komunikasi yang intensif antara pimpinan dan staf untuk mendukung kelancaran tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Tabel 5.21. Analisis Pencapaian Meningkatnya Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

No	Indikator	2018	Tahun 2019			Capaian 2018 terhadap 2019
		Capaian	Target	Realisasi	Capaian	
1	Survey kepuasan masyarakat	82,50%	85,00%	88,36%	88,36%	100%
2	Persentase keluhan/pengaduan pelayanan administrasi yang ditindaklanjuti	100%	100%	100%	100%	100%
3	Persentase pelayanan administrasi Pemerintah Kecamatan Pinggir	80,00%	80,00%	82,20%	82,20%	100%

Sumber: Data Sekunder LAKIP Kantor Camat Pinggir, 2019

Sasaran meningkatnya kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah pada Kantor Camat Pinggir dapat dilihat dari 3 (Tiga) indikator yaitu : Survey Kepuasan Masyarakat, Persentase keluhan/pengaduan pelayanan administrasi yang ditindaklanjuti, Persentase pelayanan administrasi Pemerintahan Kecamatan Pinggir, Persentase Kelurahan/Desa yang memenuhi standar.

5.1.3. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Pengujian kualitas instrumen ini terdiri dari dua uji, yaitu yang pertama uji validitas untuk mengukur kualitas item setiap pernyataan dan juga yang kedua adalah uji reliabilitas untuk mengukur indikator setiap variabel yang digunakan.

1) Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dengan menggunakan *software* SPSS 20.0 , nilai validitas dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik pada sampel 50 orang ($r_{hitung} > 0,231$) maka aitem tersebut dinyatakan 'valid' sebaliknya jika ($r_{hitung} < 0,231$) maka aitem tersebut dinyatakan 'tidak valid'. Hasil uji validitas pernyataan pada seluruh variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.22. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Nomor item	<i>Corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,590	0,231	Valid
Pernyataan 2	0,363	0,231	Valid
Pernyataan 3	0,306	0,231	Valid
Pernyataan 4	0,402	0,231	Valid
Pernyataan 5	0,535	0,231	Valid
Pernyataan 6	0,515	0,231	Valid
Pernyataan 7	0,617	0,231	Valid
Pernyataan 8	0,535	0,231	Valid
Pernyataan 9	0,480	0,231	Valid
Pernyataan 10	0,406	0,231	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh 10 item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid seluruhnya karena memiliki nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel (0,231).

Tabel 5.23. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Nomor item	<i>Corrected item-total correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,484	0,231	Valid
Pernyataan 2	0,367	0,231	Valid
Pernyataan 3	0,478	0,231	Valid
Pernyataan 4	0,741	0,231	Valid
Pernyataan 5	0,598	0,231	Valid
Pernyataan 6	0,442	0,231	Valid
Pernyataan 7	0,572	0,231	Valid
Pernyataan 8	0,627	0,231	Valid
Pernyataan 9	0,470	0,231	Valid
Pernyataan 10	0,437	0,231	Valid
Pernyataan 11	0,523	0,231	Valid
Pernyataan 12	0,591	0,231	Valid
Pernyataan 13	0,456	0,231	Valid
Pernyataan 14	0,435	0,231	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh 14 item pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat (Y) dinyatakan valid seluruhnya karena memiliki nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r_{tabel} (0,231).

2) Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas data dengan menggunakan *software* SPSS 20.0, dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0,70 maka indikator variabel penelitian tersebut dapat dinyatakan 'reliabel' sebaliknya jika nilai *cronbach's alpha* < 0,70 maka indikator variabel penelitian tersebut dapat dinyatakan 'kurang reliabel'. Hasil uji reliabilitas seluruh indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.24. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Koefisien	Keterangan
Kualitas pelayanan (X)	0,797	> 0,70	Reliabel
Kepuasan masyarakat (Y)	0,862	> 0,70	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *cronbach's alpha* $0,797 > 0,70$ dan variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai *cronbach's alpha* $0,862 > 0,70$ sehingga seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

5.1.4. Hasil Uji Prasyarat Asumsi

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan menggunakan *software* SPSS 20.0, bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data residual dari hasil jawaban sampel. Kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data dengan ketentuan jika signifikansi $> 0,05$ maka data terdistribusi 'normal' sedangkan jika signifikansi $< 0,05$ maka data terdistribusi 'tidak normal'. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.25. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Kualitas pelayanan	Kepuasan masyarakat
N		50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	36.26	52.52
	Std. Deviation	5.996	8.440
	Absolute	.177	.190
Most Extreme Differences	Positive	.089	.131
	Negative	-.177	-.190
Kolmogorov-Smirnov Z		1.250	1.341
Asymp. Sig. (2-tailed)		.188	.155

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai signifikan atau $p = 0,188$ ($p > 0,05$) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai signifikan atau $p = 0,155$ ($p > 0,05$). Keterangan yang dapat diambil adalah kedua variabel tersebut memiliki distribusi sebaran data residual yang normal.

2) Uji Linearitas

Pengujian linearitas dengan menggunakan *software* SPSS 20.0, bertujuan untuk mengetahui nilai taraf keberartian penyimpangan dari linieritas hubungan tersebut, karena jika penyimpangan data tersebut tidak berarti, maka hubungan antara variabel prediktor dengan kriterium dianggapi dengani linier. Kaidah yang digunakan untuk melihat linieritas dari variabel adalah jika nilai *sig* (2-tailed) atau $p < 0,05$ maka hubungan kedua variabel adalah ‘linier’ sedangkan jika nilai *sig* (2-tailed) atau $p > 0,05$ maka hubungan kedua variabel adalah ‘tidak linier atau disebut kuadratik’. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.26. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan masyarakat * Kualitas pelayanan	(Combined)		2807.580	18	155.977	7.081	.000
	Between Groups	Linearity	1907.772	1	1907.772	86.603	.000
		Deviation from Linearity	899.808	17	52.930	2.403	.017
	Within Groups		682.900	31	22.029		
	Total		3490.480	49			

Sumber : Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *linearity* untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) menghasilkan nilai signifikan atau $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linear.

5.1.5. Hasil Uji Hipotesis

1) Hasil Uji t

Pengujian ini menggunakan *software* SPSS 20.0, dilakukan uji untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai t_{hitung} dan untuk itu perlu diadakan perbandingan antara $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dalam penelitian ini nilai t_{tabel} pada sampel 50 ($df - 2$ atau $50 - 2 = 48$) adalah 2,011 (Ghozali, 2011:459) pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ yang artinya kemungkinan kesalahan yang ditolerir adalah 5%. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.27. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.786	5.027		2.941	.005
	Kualitas pelayanan	1.041	.137	.739	7.606	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan nilai t_{hitung} 7,606 > t_{tabel} 2,011 dengan nilai signifikan atau p 0,000 < 0,05 dengan demikian maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yaitu **“terdapat pengaruh signifikan antara kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis”**.

2) Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Pengujian regresi linier sederhana menggunakan *software* SPSS 20.0, bertujuan untuk melihat bagaimana arah dari pengaruh yang dibentuk antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.28. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.786	5.027		2.941	.005
	Kualitas pelayanan	1.041	.137	.739	7.606	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan nilai a (konstanta) sebesar 14,786 selanjutnya bX (koefisien regresi kualitas pelayanan) sebesar 1,041. Hasil uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini dapat dilihat pada persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \varepsilon$$

$$Y = 14,786 + 1,041 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan

ε = Epsilon (*standar error*) atau variabel lain yang tidak diteliti

Arti dari persamaan regresi di atas adalah setiap peningkatan kualitas

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebesar 1,041 maka akan turut meningkatkan kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir sebesar 14,786 secara konstan.

3) Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2 atau *Rsquare*) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya dalam bentuk persentase. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dalam bentuk persentase. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5.29. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.547	.537	5.742

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

Sumber: Data Olahan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai *Rsquare* (R^2) adalah sebesar 0,547 dipersentasekan ($0,547 \times 100$) menjadi 54,7%. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh signifikan antara kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis adalah sebesar 54,7% sedangkan sisanya sebesar 45,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya transparansi, manajemen pelayanan dan variabel lainnya.

5.2. Pembahasan

Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Dalam kajian penelitian ini, dari berbagai tugas – tugas pokok pemerintahan, tentunya penulis banyak mengarah kekajian tentang

tugas pokok pelayanan oleh aparat pemerintah itu sendiri, dalam hal ini pelayanan publik.

Adapun pelayanan publik menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Persyaratan utama untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu, maka Camat tidak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Bupati/Walikota yang selama ini dijalankan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya, seperti Badan, Dinas atau Kantor.

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Seperti pendapat yang telah diuraikan oleh Sellang dkk (2019:56), melalui konsep *reinventing government* menjelaskan bahwa pemerintah dalam menghasilkan pelayanan/jasa publik hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat (*costumer driven government*) agar pelayanan jasa tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat secara memuaskan. Keputusan masyarakat pelanggan untuk merasa puas atau tidak puas dalam menggunakan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk diantaranya persepsi dan tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan itu sendiri.

Dalam usaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat di sekitar Kecamatan Pinggir dapat dipengaruhi oleh budaya pelayanan, pengetahuan tentang pelayanan, kompetensi aparatur kecamatan, dan juga berkaitan dengan pendidikan aparatur. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama.

Budaya pelayanan dapat diukur sejauh mana aktifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan temuan di lapangan, budaya pelayanan di Kantor Camat Pinggir dirasakan belum memenuhi nilai-nilai dasar pelayanan, petugas seharusnya menyadari bahwa mereka adalah pelayanan masyarakat yang berkewajiban untuk bertanggung jawab penuh dalam rangka mengembangkan tugas-tugas yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Kompetensi petugas pelayanan PATEN Kantor Camat Pinggir juga merupakan faktor kunci penentu bagi organisasi dalam menghasilkan pelayanan administrasi yang maksimal dan sesuai harapan masyarakat. Selanjutnya standar kompetensi ini dibutuhkan untuk pengembangan organisasi, sesuai dengan kebutuhannya masing-masing salah satunya untuk institusi pendidikan dan pelatihan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian serta sertifikasi.

Peran pendidikan dan pelatihan (Diklat) aparatur sejalan dengan peranan lembaga diklat yang mengurus segala kegiatan diklat maka tuntutan terhadap kualitas penyelenggaraan diklat semakin meningkat. Sehingga adanya perubahan ke arah yang lebih baik khususnya bagi pendidikan aparatur sehingga mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang maksimal serta dapat mengaplikasikan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dapat dilaksanakan dengan sepenuh hati.

Melalui Sosialisasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/46/M.PAN/4/2004, tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintah, ditegaskan bahwa pengawasan merupakan salah satu unsur terpenting dalam rangka peningkatan Pendayagunaan Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan menuju terwujudnya pemerintah yang bersih dan berwibawa.

Camat dapat lebih optimal dalam memantau, mengamati dan memeriksa pelaksanaan tugas bawahan agar berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan

yang berlaku. Pemantauan dilakukan secara berjenjang oleh Sekretaris Kecamatan dan para Kasi di tiap – tiap bidang terhadap stafnya serta oleh Camat sebagai pimpinan dalam organisasi menyelesaikan kesulitan sesuai dengan kewenangan masing – masing, agar pelaksanaan PATEN dapat lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijabarkan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis secara keseluruhan tergolong baik, namun beberapa indikator yang perlu diperbaiki adalah daya tanggap karena belum adanya petugas bagian informasi, dan empati karena tidak adanya perhatian khusus pada masyarakat renta.
- 2) Kepuasan masyarakat atas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis secara keseluruhan tergolong tinggi, namun beberapa indikator yang perlu diperbaiki adalah keadilan karena sistem antrian yang masih manual, dan pengaruh masyarakat karena kurangnya perhatian petugas pada layanan kotak saran.
- 3) Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan maka akan turut meningkatkan kepuasan masyarakat secara konstan.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka diberikan saran-saran pada indikator yang masih belum optimal sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pinggir Kabupaten Bengkalis harus ditingkatkan dengan menyediakan petugas bagian informasi agar masyarakat yang kebingungan dapat bertanya dan dibimbing langsung tanpa harus bertanya kepada pegawai pelayanan yang sedang bekerja. Penyediaan papan informasi yang lebih besar disertai alur dan gambar pelayanan untuk PATEN, penyediaan sistem antrian digital yang terkomputerisasi agar meningkatkan keadilan dalam pelayanan.
- 2) Kepuasan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis harus ditingkatkan dengan penyesuaian SOP pada informasi pelayanan agar estimasi pelayanan tepat waktu, dan perlu adanya perawatan dan perbaikan layanan kotak saran dengan menyediakan alat tulis lengkap serta leaflet dan stiker yang menghimbau pentingnya partisipasi masyarakat dalam mengisi kotak saran agar masyarakat memahami pentingnya partisipasi mereka dalam upaya peningkatan pelayanan di Kantor Camat Pinggir.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, J.W. (2018). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gary. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid III. Jakarta: Salemba Empat.
- Fleet, V., dan Peterson, J. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghofur, A. (2014). *Manajemen Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. (2009). *Manajemen personalia Sumber Daya Manusia. Edisi kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismainar, H. (2015). *Manajemen Unit Kerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jamal. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka*. Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik, ISSN 2443-1214.
- Kamaruddin, S., Jamaluddin., dan Mustanir, A. (2010). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep dan Indikator dan Impelementasinya*. Bandung: Qiara Media Partner Press.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lovelock, C., dan Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyodadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: STIM YKPN Press.
- Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir. (2012). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyasa. 2013. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Nasution. (2008). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Gramedia Press.
- Nuswardani, N. (2019). *Pengantar Hukum Administrasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, T.M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo Persada.
- Ratminto, dan Atik, S. (2015). *Evaluasi Pelayanan Publik, edisi III*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rivai, V., dan Sagala, E.J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rivai, Veithzal., dan Mulyadi, Deddy. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Saggaf, S., dan Akib, H. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: CV Sah Media.
- Sellang, K., Jamaluddin., Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (dimensi, konsep, indikator dan implementasinya)*. Surabaya: Qiara Media Partner.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Kencana.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sikula, Andrew E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, B. (2013). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, et.al. (2012). *Prinsi-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2010). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Utomo, S.D. (2010). *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Press.
- Widjaja, A.W. (2015). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zulkifli. (2009). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.

Jurnal

- Bambang Sutikno, dan Nopiansyah Arha. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas*. Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, Volume 7, Nomor 1, ISSN 2620-6056.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, dan Trisnawati (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 3 Nomor 12, 2118-2122
- Eulin Karlina, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. Jurnal Widya Cipta Volume 3, Nomor 1, ISSN 2550-0791.

- Jamal. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka*. Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik, ISSN 2443-1214.
- Lo Liang Kheng, Osman Mahamad, T. Ramayah & Rahim Mosahab. (2010). *The Impact of Service Quality on Costumer Loyalty: a study of Banks in Penang, Malaysia*. International Journal of Marketing Studies, Vol. 2, No. 2, EISSN 1918-7203.
- Mandy Mok Kim Man & Yace Chen. (2020). *The Effect of Service Quality and Medical Environment Towards Patient's Satisfaction in the Medical Industry in China*. International Journal of Marketing Studies, Vol. 12, No. 2, ISSN 1918-719X EISSN 1918-7203.
- Trio Saputra (2016). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)*. Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah, Volume 4 Nomor 2, ISSN 2338-4603

Dokumen dan Rujukan

- Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)