

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI
KANTOR CAMAT SIAK KECIL KABUPATEN BENGKALIS
“ANALISIS DAN PENDEKATAN PELAYAN PUBLIK BARU”**

TESIS

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



OLEH :

NAMA	: NURHADI
NOMOR MAHASISWA	: 187122088
BIDANG KAJIAN UTAMA	: ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
BKU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

ABSTRAK

KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI KANTOR CAMAT SIAK KECIL KABUPATEN BENGKALIS “ANALISIS DAN PENDEKATAN PELAYAN PUBLIK BARU”

Oleh

Nurhadi

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk melakukan pembaharuan terhadap system penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Aparatur Kantor Camat Siak Kecil dalam pelaksanaan tugasnya sebagai abdi masyarakat masih berkutat dengan *Old Public Administration* karena dalam kinerja pelayanan belum menunjukkan kinerja pelayanan public yang mengakomodir pelayanan responsive, demokratis, partisipatif dan dileberatif. Penelitian yang penulis lakukan pada Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Siak Kecil sudah menggunakan pelayanan dengan pendekatan budaya dan pelayanan public baru / *New Publik Service*. Untuk menjawab tujuan yang dimaksud maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif metode deskriptif melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan public oleh pegawai Kantor Camat Siak Kecil dari indikator responsivitas, responsibilitas dan acuntabilitas belum dapat menerapkan sepenuhnya pelayanan publik dengan pendekatan pelayanan public baru, karena pelayanan yang dilakukan masih kaku atau bersifat *top down* yakni berdasarkan Permendagri dengan menyamakan persepsi terhadap seluruh kinerja pelayanan serta belum adanya upaya untuk menghargai hak-hak demokrasi dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati serta belum adanya kinerja pelayanan dengan memagang prinsip demokratis, partisipatif, transparansi serta dileberatif karena dari standar, prosedur, mekanisme serta persyaratan pelayanan tidak pernah dilibatkan stakeholder terkait termasuk masyarakat untuk berpartisipasi dalam penentuan visi, misi, arah serta standar pelayanan. Kesimpulan yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum mengetahui serta belum memiliki komitmen dan budaya kerja untuk melakukan pelayanan dengan pendekatan pelayan public baru sehingga nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik NPS tidak pernah dilaksanakan. Oleh karenanya penulis menyarankan agar Camat Siak Kecil selaku pimpinan di kecamatan untuk memberikan pemahaman dengan memberikan pelatihan kepada aparatur pelayanan guna memahami konsep pelayanan public baru serta membangun komitmen dan budaya kerja dalam menciptakan pelayanan berkualitas serta melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam merumuskan standar, prosedur, mekanisme serta persyaratan pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Pegawai, New Publik Service

ABSTRACT

EMPLOYEE PUBLIC SERVICE PERFORMANCE SIAK SMALL CAMAT OFFICE, BENGKALIS DISTRICT "NEW PUBLIC SERVICE ANALYSIS AND APPROACH"

By

Nurhadi

Bureaucratic reform is one of the government's efforts to reform the system of government administration, especially regarding institutional aspects, management and human resources of the apparatus. In carrying out their duties as public servants, the officials of the Siak Kecil Sub-District Office are still struggling with the Old Public Administration because the service performance has not shown the performance of public services that accommodate responsive, democratic, participatory and diluted services. The research that the author conducted at the Office of the Head of the Siak Kecil, Bengkalis Regency, has the aim to find out how the service performance that has been carried out by the employees of the Siak Kecil District Office has used services with a cultural approach and new public service / New Public Service. To answer the intended objective, the writer uses qualitative research with descriptive method through interviews, observation and documentation. The results of the research show that the performance of public services by the employees of the Siak Kecil Sub-District Office from the indicators of responsiveness, responsibility and accountability has not been able to fully implement public services with the new public service approach, because the services performed are still rigid or top down, which is based on the Permendagri with equalizing perceptions of all service performance and the absence of efforts to respect democratic rights and serve the community wholeheartedly and the absence of service performance by upholding democratic, participatory, transparent and dilebrative principles because of the standards, procedures, mechanisms and service requirements, the relevant stakeholders have never been involved, including community to participate in determining the vision, mission, direction and service standards. The conclusion that the authors can convey from the results of this study is that the employees of the Head Office of Siak Kecil do not know and do not have the commitment and work culture to provide services with the new public servant approach so that the shared values that are characteristic of NPS are never implemented. Therefore, the authors suggest that the head of the Siak Kecil sub-district as the leader in the sub-district provides understanding by providing training to service personnel in order to understand the concept of new public services and build commitment and work culture in creating quality services and involve the community to participate in formulating standards, procedures, mechanisms and service requirements at the Siak Kecil Sub-District Office.

Keywords: Performance, Public Service, Employee, New Public Service

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

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

Tesis yang berjudul Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis dan Pendekatan Pelayanan Publik Baru”. ini penulis tulis dan ajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelas Magister strata dua.

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

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

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH, M.Hum yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Pascasarjana Universitas Islam Riau yang beliau pimpin.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos, M.Si yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.

4. Ibu Dr.Hj.Rosmayani, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
5. Ibu Lilis Suriani, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis dan selalu mendukung dan mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.
8. Kedua Orang Tua yang disayangi Ayahanda Hanifah Antik dan Ibunda Jamilah, Juga Ibunda Mertua Hamim, Istri tercinta Siti Munadrah, anak-anak sholeh – sholehah Ku, Naufal Maulidaini, Hilmiya Maulida dan Muhammad Najih Husaini. Tak terlupakan kakak dan adik serta iparku Nuraini, Raudhah, Fadhilah, Abdul Majid, Rohima, Nurhasanah, Mu'alimi Sa'adah serta buat seluruh keluarga besarku Pakcik, Makcik, Om, Tante, Pak Usu, Mak Usu juga ponaan yang tak bisa disebut satu persatu. Karena telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril dan materil kepada saya untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
9. Bapak Muhammad Fadlul Wajdi, S.STP, M.Si Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis Bapak Aulia Fikri, S.Sos, M.Si Plt. Sekretaris Kecamatan Siak Kecil beserta seluruh Kepala Seksi, Kepala Sub Bagian, staf, karyawan/ti Kantor Camat Siak Kecil yang telah menerima penulis dengan tangan terbuka dan ramah serta memberikan informasi dengan optimal guna menyelesaikan penulisan Tesis ini.
10. Keluarga Besar Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis, Kepala Bagian Bapak H. Muhammad

Fadhli. S.Sos, M.Si, Para Kasubbag serta seluruh staf PROKOPIM yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama penulis menjalani studi di Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.

11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik tahun 2018 terkhusus kelas B, kakak dan adik tingkat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis bermohon kepada Allah SWT semoga jasa baik Bapak/Ibu semua dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, Amin.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa, dan dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Wabillahitaufiq wal hidayah, wassalamu'alaikum Wr,Wb

Pekanbaru, 21 Desember 2020

Penulis,

Nurhadi

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENGANTAR.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penulisan	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DN KERANGKA PEMIKIRAN	17
2.1. Tinjauan Pustaka	17
2.1.1. Konsep dan Teori Administrasi	17
2.1.2. Konsep dan Teori Manajemen	20
2.1.2.1. Pengertian Manajemen	20
2.1.2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.3. Konsep dan Teori Organisasi	22
2.1.4. Konsep dan Teori Pelayanan Publik	23
2.1.4.1. Pengertian Pelayanan Publik	23
2.1.4.2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	25
2.1.4.3. Jenis Pelayanan Publik	26
2.1.4.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.1.4.5. Kualitas Pelayanan Publik	27
2.1.5. Konsep dan Teori Kinerja Pegawai	28
2.1.5.1. Pengertian Kinerja Pegawai	28
2.1.5.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	29
2.1.5.3. Karakter Kinerja Pegawai	30
2.1.5.4. Indikator Pengukuran Kinerja Pegawai	30
2.1.6. Pengertian Pegawai	33
2.1.7. Konsep dan Teori New Publik Service	34
2.1.7.1. Konsep New Publik Service	34
2.1.7.2. Prinsip – Prinsip New Publik Service	36
2.1.7.3. Dimensi New Publik Service	38
2.1.8. Konsep dan Teori Budaya Organisasi	39
2.1.8.1. Konsep Budaya Organisasi	39
2.1.8.2. Fungsi Budaya Organisasi	40
2.1.8.3. Karakteristik Budaya Organisasi	40

2.2. Penelitian Terdahulu	45
2.3. Kerangka Pemikiran	53
2.4. Konsep Operasional	55
1. Responsivines	56
2. Responsibility	56
3. Acuntability	57
2.5. Operasional Variabel	57
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1. Tipe / Jenis Penelitian	59
3.2. Lokasi Penelitian	60
3.3. Informan Penelitian	61
3.3.1. Key Informan	61
3.3.2. Informan Utama	62
3.3.3. Informan Pendukung	62
3.4. Teknik Penarikan Sampel.....	62
3.5. Jenis dan Sumber Data	63
3.6. Teknik Pengumpulan Data	64
1. Wawancara	64
2. Observasi	65
3. Dokumentasi	65
3.7. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis	66
A. Analisa Data	66
1. Reduksi Data	66
2. Display/Penyajian Data	66
3. Kesimpulan/Verivikasi	66
B. Uji Keabsahan Data	67
1. Pengujian Kredibilitas.. ..	67
2. Pengujian Transferabilitas	67
3. Pengujian Dependability	68
4. Pengujian Konfirmability	68
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	69
4.1. Sejarah Ringkas (Lembaga Tempat Penelitian)	69
4.2. Struktur Organisasi	73
4.3. Fungsi dan Tugas Organisasi	74
1. Camat	75
2. Sekretariat	75
2.1. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian	76
2.2. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	79
3. Seksi Tata Pemerintahan... ..	81
4. Seksi Pemberdayaan dan Masyarakat Desa	84

5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	87
6. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya	89
7. Seksi Pelayanan Umum	91
4.4. Sumber Daya Organisasi	93
4.4.1. Sumber Daya Manusia	93
4.4.2. Sumber Daya Sarana Kerja	96
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	99
5.1. Identitas Informan	99
5.1.1. Jenis Kelamin	99
5.1.2. Umur Informan	99
5.1.3. Pendidikan Informan	100
5.2. Hasil Penelitian Tentang Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis Dan Pendekatan Pelayan Publik Baru”.....	100
5.2.1. Responsivitas/Responsivitas	103
5.2.1.1. Daya Tanggap	104
5.2.1.2. Kejelasan, Kepastian dan Keterbukaan Informasi Pelayanan.	114
5.2.1.3. Penanganan Keluhan	120
5.2.2. Responsibility/Responsibilitas	123
5.2.2.1. Pelayanan Sesuai Dengan Peraturan dan Prinsip Administrasi	123
5.2.2.2. Tanggung Jawab dan Kewenangan Petugas Pelayanan	127
5.2.2.3. Loyalitas dan Etika Petugas Pelayanan	136
5.2.3. Accountability/Akuntabilitas	141
5.2.3.1. Terpenuhinya Norma dan Nilai Yang Dianut Oleh Masyarakat	142
5.2.3.2. Adanya Pertanggungjawaban Kepada Masyarakat. ..	144
5.2.3.3. Keterlibatan Masyarakat Sebagai Control Publik	146
5.3. Hasil Pembahasan Tentang Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis Dan Pendekatan Pelayan Publik Baru”.....	150
5.3.1. Responsivitas/Responsivitas	152
5.3.2. Responsibility/Responsibilitas	156
5.3.3. Accountability/Akuntabilitas	160
5.4. Hambatan atau Kendala Yang Dihadapi Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis Dalam Menerapkan Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Pelayan Publik Baru.....	164
BAB VI PENUTUP	169
6.1. Kesimpulan	169

6.2. Saran.....	172
DAFTAR PUSTAKA	175
DAFTAR LAMPIRAN PENELITIAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu...	45
Tabel 2.3 Operasional Variabel.....	57
Tabel 3.1. Daftar Nama Key Informan.	61
Tabel 3.2. Daftar Informan Utama.....	62
Tabel 3.3 Daftar Informan Pendukung.....	62
Tabel 3.4. Jumlah Responden Penelitian	63
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Kecamatan Siak Kecil	71
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai ASN dan Non ASN Pada Kantor Camat Siak Keci Kabupaten Bengkalis.....	93
Tabel 4.4 Pejabat dan Pegawai ASN dan Non ASN Kantor Camat Siak Kecil	93
Tabel 4.5 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Kantor Camat Siak Kecil	94
Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Pegawai ASN Kantor Camat Siak Kecil	95
Tabel 4.7 Tingkat Pendidikan Pegawai Non ASN Kantor Camat Siak Kecil	95
Tabel 4.8 Jumlah PNS Berdasarkan Golongan	96
Tabel 4.9 Jumlah PNS Berdasarkan Jabatan dan Eselonering ...	96
Tabel 5.1 Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	99
Tabel 5.2 Jumlah Informan Berdasarkan Umur	99
Tabel 4.8 Jumlah Informan Berdasarkan Pendidikan	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	54
Gambar 4.2.Struktur Organisasi Kantor Camat Siak Kecil	74



BAB I

PENGANTAR

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi menjadi langkah konkrit untuk menyembuhkan luka rakyat akan kebobrokan negeri ini. Dengan adanya upaya reformasi, seluruh elemen bangsa sangat berharap Indonesia secara perlahan tapi pasti dapat bangkit dari keterpurukan dalam krisis kenegaraan yang telah meluas hampir disegala bidang kehidupan. Indikator kesuksesan pelaksanaan reformasi birokrasi tercermin dari kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang semakin baik, mengingat reformasi birokrasi merupakan proses penataan birokrasi yang mencakup seluruh pegawai pemerintah dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Reformasi birokrasi adalah konsep dimana terdapat langkah-langkah konkrit didalamnya guna membersihkan birokrasi sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang 1945 yaitu pemerintahan dibentuk untuk mensejahterakan rakyat yang berkeadilan sosial. Kesejahteraan masyarakat tidak hanya berupa kesejahteraan fisik yang bersifat material saja, namun termasuk kesejahteraan nonfisik yang lebih bersifat immaterial Oleh karena itu rakyat atau masyarakat yang harus dilayani oleh negara, (Mahmudi, 2005:8).

Dalam penyelenggaraan suatu negara untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yaitu pemerintah yang bersih, transparan, akuntabel, partisipatif dan mampu menjawab perubahan secara efektif, maka pemerintah sebagai sebuah organisasi dalam menampilkan kinerja pelayanan

publik yang tinggi tentunya harus didukung oleh sumber daya yang ada. Salah satu sumber daya yang penting dalam sebuah organisasi yang sangat berarti dalam menopang keberhasilan untuk mencapai tujuan adalah sumber daya manusia. (Darufitri,2002:41)

Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat diharuskan untuk melakukan pelayanan publik dengan melayani kepentingan masyarakat serta mentaati peraturan yang berlaku. Menurut Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam .ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Dwiyanto (2002:67), menyatakan bahwa “Orientasi pelayanan menunjuk pada seberapa energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki birokrasi secara efektif dan didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki aparat birokrasi, benar-benar dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat”.

Pegawai disetiap aktivitasnya sebagai birokrasi dalam instansi harus cenderung pada prinsip Good Governance seperti yang telah diungkapkan oleh UNDP (dalam Mardiasmo, 2002:24). yakni: *Participation* (partisipasi), *Airness* (penerapan hukum), *Transparency* (transparansi), *Responsiveness* (daya tanggap), *Consensus Orientation* (orientasi consensus),. *Equity*

(keadilan), *Effectiveness* (efektivitas), *Accountability* (akuntabilitas), *Strategic vision* (strategi visi). Semakin baik penjiwaan pegawai terhadap prinsip-prinsip Good Governance, maka semakin baik peningkatan kinerja pegawai dalam sebuah instansi. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha dalam Hardiansyah 2011:11).

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik diantaranya adalah meredesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah (2009: 45) dengan strategi pelaksanaan pelayanan yaitu: (1) menyederhanakan birokrasi (mekanisme, prosedur pelayanan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat), (2) mengutamakan kepentingan masyarakat, (3) pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan, (4) kembali ke fungsi dasar pemerintah yaitu mengayomi dan melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya kesejahteraan umum masyarakat. (Surjadi 2009: 45 – 47).

Dalam konteks pelayanan publik yang bergerak menuju pelayanan yang lebih baik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari paradigma tradisional ke paradigma demokrasi, yang dikenal dengan 3 model yakni model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration, OPA*) yang kemudian bergeser ke model manajemen publik baru (*New Public Management, NPM*), dan akhirnya menjadi model pelayanan publik baru (*New Public Service, NPS*).

NPS adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai yang ada di

masyarakat dengan pelayanan public sehingga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem nilai yang ada dimasyarakat itu sifatnya dinamis sehingga membutuhkan pelayanan partisipatif dari pemerintah. Selaras dengan azas demokrasi yang menjiwai pelayanan publik, maka paradigma yang dianggap ideal adalah *New Public Service* (NPS), yaitu pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan publik, yang selaras dengan konsep pelayanan publik demokratis atau yang dalam konsepsi Habermas, pelayanan publik deliberatif (dikonsultasikan kepada publik). Konsepsi NPS ini memberikan ruang bagi pemberian pelayanan yang sesuai dengan kepentingan masyarakat (*citizens*) sebagai penerima layanan, tidak hanya sebatas pada pelanggan (*customers*).

Negara-negara maju di Eropa dan Amerika dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkini sudah mengacu pada paradigma pelayanan publik “*New Public Service*”, sebagai paradigma pelayanan publik yang ideal. Paradigma *The New Public Service* (NPS). Menempatkan warga tidak hanya sebagai customer tetapi sekaligus masyarakat dipandang sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi publik). Dalam konsep ini birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari *government* menjadi *governance* sehingga administrasi publik akan tampil lebih *powerfull* dalam menjelaskan masalah-masalah kontemporer yang terjadi di dalam bahasan publik. Dalam konsep ini birokrasi publik tidak hanya menyangkut unsur pemerintah saja tetapi semua permasalahan yang berhubungan dengan *public affairs* dan *public interest*.

New Public Service lahir sebagai anti thesa dan berusaha mengkritik *New Public Management* yang dianggap gagal di banyak Negara. Karena paradigma *The New Public Management* pada dasarnya mengkritisi peran negara yang gagal dalam menggerakkan roda pembangunan. Negara yang korup dan birokratis (hirarki, tidak efisien, tidak efektif, tidak transparan, bahkan berujung pada praktek-praktek patrimonial yang melindungi dan memihak pada afiliasi ras, suku, etnis, dan partai politik) dianggap sebagai salah satu sumber penyebab kegagalan pembangunan. Banyak negara berkembang, termasuk Indonesia dan negara miskin, seperti negara-negara di kawasan benua Afrika yang gagal menerapkan konsep *New Public Management* karena tidak sesuai dengan landasan ideologi, politik, ekonomi, dan sosial-budaya negara yang bersangkutan.

Perspektif *New Public Service* memulai pandangannya dari pengakuan atas warga negara (*citizens*) dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan yang demokratis. Warga negara (*citizens*) sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama – sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. (Denhardt & Denhardt, 2003). Denhardt juga berpendapat bahwa nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan public harus dipandang sebagai norma mendasar dalam menjalankan administrasi public.

Dikutip dari (Alamsyah, 2011) bahwa di Malaysia sejak 1997, pemerintah Malaysia melakukan serangkaian *reengineering* di sektor publik. Mereka menggunakan *Total Quality Management (TQM)*, *MS ISO9000*, *e-government*. Mereka juga memproduksi serangkaian kebijakan deregulasi dan privatisasi, membenahi tata kelola pemerintahan agar lebih akuntabel, berbasis nilai, dan etika. *Reengineering* sektor publik di Malaysia menekankan nilai efisiensi, berorientasi hasil dan kebutuhan pelanggan, akuntabilitas, fairness dan integritas.

Di benua Afrika, fenomena pelayanan publik sangat kompleks. Dari 56 negara di benua ini, sebagian besar merdeka sebelum tahun 1960-an, kecuali Mesir, Ethiopia, Afrika Selatan, dan Liberia. Negara-negara ini memiliki karakteristik yang sama, yakni: sedang bergulat dengan *nation building*, termasuk dalam kategori negara miskin, perekonomian negara bergantung kepada pertanian, dan lembaga politik dan administrasi pemerintahan yang belum stabil. Sistem administrasinya melanjutkan apayang sudah dibangun pemerintahan kolonial, terutama Inggris yang memiliki negara jajahan paling banyak. Dewasa ini, negara-negara miskin Afrika dihadapkan dengan persoalan kepemimpinan politik, korupsi, rendahnya kapasitas kelembagaan, etika dan manajemen pelayanan publik. Meskipun institusi negara tetap bertanggungjawab dalam menyediakan pelayanan publik dasar bagi para penduduk (mengumpulkan pajak, membangun jalan, regulasi, pelayanan pendidikan dan kesehatan, dan lain-lain), secara perlahan mereka menjalankan serangkaian reformasi pelayanan publik melalui privatisasi dan *downsizing* dalam rangka mendorong pelayanan publik yang *mission-driven*, akuntabel dan

kompetitif. Mereka juga menerapkan NPM, tetapi gagal karena pengaruh institusi informal (Besley & Ghatak, 2007).

Di Jepang, pelayanan publik tetap didominasi birokrasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang bersifat *elitis*, semakin politis dan saling ketergantungan. Reformasi pelayanan publik dimulai pada 1983. Isu utamanya adalah desentralisasi, privatisasi, reorganisasi dan restrukturisasi, efisiensi anggaran, transparansi, dan partisipasi warga. Menurut Tanigaki, reformasi pelayanan publik di Jepang, khususnya di era Hashimoto (1996-1997), gagal memperbaiki sistem manajemen kepegawaian dan akuntabilitas pelayanan publik.

Di kawasan Timur Tengah, pelayanan publik sebagian besar didominasi birokrasi negara. Sebagian negara-negara di kawasan ini berbentuk republik (Suriah, Lebanon, Mesir, Yaman, Irak). Sebagian lagi berbentuk monarkhi (Arab Saudi, Oman, Unit Emirat Arab, Qatar) dan monarkhi konstitusional (Kuwait, Bahrain). Meskipun negara-negara ini kaya, tetapi mereka gagal memenuhi pelayanan dasar bagi warga negaranya yang terangkum dalam konsep MDGs (UNDP, 2009). Mereka juga gagal menjalankan proses modernisasi (Jreisat, 2006). Dalam konteks Negara-negara berbentuk monarkhi, reformasi pelayanan publik terkesan lambat dan tambal sulam karena minimnya faktor ekonomi-politik yang memaksa elit-elit monarkhi untuk melakukan reformasi pelayanan publik secara holistik. Kondisi ini muncul akibat kuatnya tradisi yang menopang keluarga kerajaan. Sedangkan, dalam kasus negara-negara berbentuk republik, kegagalan konstitusi

melahirkan instabilitas sosial-politik yang menyebabkan pemerintah tidak bisa berkonsentrasi untuk memenuhi pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih optimal dan lebih dekat serta cepat. Salah satunya melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). PATEN yakni penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

PATEN sebagai penyelenggaraan pelayanan public di kecamatan masih bersifat kaku dan tertakluk pada struktur sebagaimana yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada karena masih berkuat dengan persyaratan substantif dan administratif, jenis-jenis pelayanan dan alur proses PATEN, pembiayaan/anggaran dan jumlah pengajuan PATEN, sumber daya manusia (Tim Pelaksana PATEN), sarana dan prasarana PATEN (Persyaratan Teknis) dan belum terjadinya transformasi pelayanan publik baru yaitu pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan publik, yang selaras dengan konsep pelayanan publik demokratis atau pelayanan publik deliberatif (dikonsultasikan kepada publik) sehingga partisipasi warga serta terakomodasinya nilai-nilai serta norma yang ada di masyarakat belum dapat diwujudkan.

Kecamatan Siak Kecil merupakan salah satu wilayah administrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bengkalis Nomor : 1 Tahun 2003 Tanggal 13 Oktober 2003 pemekaran dari Kecamatan Bukit Batu. Kecamatan Siak Kecil yang saat ini memiliki 17 desa dan memiliki jarak tempuh pelayanan masyarakat dari desa terjauh 94,77 KM. dengan pertimbangan tersebut ditambah fasilitas sosial ekonomi yang ada lebih lengkap, dan aksesibilitasnya cukup besar karena terletak pada jalur jalan regional yang menghubungkan Bengkalis – Pekanbaru serta Pekanbaru – Dumai. Maka pelayanan public yang berkualitas sangat wajib untuk diwujudkan.

Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu dari Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu serta melaksanakan sebagian kewenangan otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi. Kantor Camat Siak Kecil mempunyai tugas melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, pembinaan pemerintahan desa/kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa / kelurahan. Kecamatan sebagai institusi pemerintah, dalam melaksanakan

fungsiya berfokus pada aturan-aturan untuk mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan dimana Camat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi, mempunyai kedudukan dan menerima kewenangan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam kondisi masyarakat yang cenderung dinamis, Kantor Camat Siak Kecil dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan dengan system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta masih berkutat dengan *Old Public Administration*. Hal ini terlihat masih adanya pegawai yang tidak responsive belum memiliki daya tanggap dalam pelayanan serta masih minimnya penghargaan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan, minimnya partisipasi masyarakat dalam menetapkan standar pelayanan dan selaku control public pelayanan serta lemahnya komitmen pegawai pelayanan untuk terus memperbaiki diri justru bekerja dengan budaya kerja lama yang hanya berorientasi dengan prinsip "asal bapak senang." tanpa memperhatikan kepuasan masyarakat atas pelayanan. sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra organisasi pelayanan publik.

Sehubungan hal tersebut diatas, para pegawai selaku sumber daya manusia di Kantor Camat Siak Kecil melalui kinerja pelayanan hendaknya dapat mentransformasikan pelayanan guna memenuhi prinsip pelayanan publik baru dengan melibatkan masyarakat secara penuh untuk dikonsultasikan serta public control dalam menetapkan standar, prosedur serta persyaratan pelayanan dengan upaya meningkatkan responsivitas, responsibilitas serta akuntabilitas

kinerja pelayanan yang dilakukan. Berangkat dari fenomena yang terjadi itulah penulis melihat adanya beberapa gejala – gejala masalah yang terjadi yang berhubungan dengan kinerja pelayanan public pegawai Kantor Camat Siak Kecil, antara lain :

1. Pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum menunjukkan kinerja pelayanan public yang mengakomodir pelayanan responsive, demokratis dan dileberatif.

Hal ini bisa dilihat dari pegawai yang masih menganggap kepentingan publik dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi sehingga hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama selalu diabaikan. sebagai abdi masyarakat. telah terjadi pembalikan paradigma, bukan aparat yang melayani tetapi rakyat yang melayani aparat sehingga konsep dileberatif tidak terwujud karena dalam perumusan kebijakan pelayanan publik tidak pernah melibatkan masyarakat atau dikonsultasikan kepada masyarakat.

Secara prosedur berdasarkan kebijakan seharusnya setiap standar pelayanan publik apapun bentuknya harus dikonsultasikan kepada masyarakat untuk menerima masukan yang semakin hari tuntutananya semakin tinggi dan dinamis sehingga harus menyesuaikan, namun hal tersebut tidak terjadi di Kantor Camat Siak Kecil, standar pelayanan maupun prosedur dan persyaratan pelayanan tidak pernah di konsultasikan kepada masyarakat justru standar, prosedur, mekanisme ditetapkan sendiri oleh organisasi Kantor Camat Saiak Kecil dan tetap terus dipertahankan secara kaku sesuai apa yang telah menjadi ketetapan.

Kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya Kantor Camat Siak Kecil masih bersifat kaku hanya tertakluk pada struktur sebagaimana diinstruksikan oleh pimpinan dan aturan serta prosedur yang berlaku, pegawai masih melaksanakan pelayanan secara tidak adil dalam artian ketika ada keluarga, tetangga atau kenalan yang ingin mendapatkan pelayanan bisa langsung tanpa mengikuti antrian. Dapat juga dilihat masih adanya pelayanan yang dilakukan dengan tidak mengakomodir norma dan nilai yang berlaku di tengah masyarakat.

2. Komitmen dan budaya kerja pegawai Kantor Camat Siak Kecil dalam menjalankan tugas pelayanan belum sepenuhnya dapat mengakomodir kehendak masyarakat banyak.

Hal ini dapat dilihat melalui sejauhmana keinginan pegawai dalam melakukan reformasi birokrasi yang selama ini telah dijalani dari *Old Public Administration* untuk berubah menuju *New Public Service*. Alternatif yang ditawarkan adalah pegawai organisasi pelayanan publik harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur pada konsep administrasi lama, kepada mengarahkan dan menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan dalam konsep *New Public Service*.

Melalui pendekatan proses, penerapan prinsip-prinsip *responsibility* dapat dilihat masih adanya kinerja pegawai Kantor Camat Siak Kecil yang mengesampingkan tanggung jawab sosial kepada masyarakat. Masih ditemukannya pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan tidak secara demokratis, adil, merata, diskriminatif, jujur dan akuntabel. Para pegawai

belum menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggungjawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat.

Padahal dalam prinsip NPS, warga Negara (*citizens*) meminta agar aparat pemerintah dapat memberikan pelayanan yang profesional dan menempatkan posisinya kembali sebagai abdi negara maupun abdi masyarakat. Jika mekanisme tersebut dapat diterapkan maka akan mampu menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang berkeadilan serta meningkatkan posisi warga tidak saja sebagai pengguna pelayanan, tetapi juga akan mampu membangun bargaining dalam public service.

3. Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang.

Hal ini dapat dilihat melalui sejauhmana implementasi nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang proses perubahan karakter dan pola pikir pegawai Kantor Camat Siak Kecil yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat dapat diterapkan secara baik sesuai dengan prinsip pelayanan publik baru.

Pegawai Kantor Camat Siak Kecil sangat jarang melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan standar, prosedur serta persyaratan pelayanan kepada masyarakat dalam wilayah Kecamatan Siak Kecil, sehingga masyarakat tidak dapat mengetahui secara jelas akan standar, prosedur serta persyaratan pelayanan yang ada di Kantor Camat Siak Kecil. Padahal

dalam momentum sosialisasi tersebut sebenarnya Pegawai Kantor Camat dapat menyampaikan pertanggung jawaban pelayanan secara tidak langsung kepada masyarakat serta akan mendapatkan masukan ataupun saran secara langsung dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur Kantor Camat Siak Kecil juga berimplikasi terhadap partisipasi masyarakat sebagai control public untuk ikut membangun pelayanan yang berkualitas di Kantor Camat Siak Kecil. Hal ini ditandai dengan masih minimnya masyarakat untuk menggunakan fasilitas ruang pengaduan maupun kotak saran untuk memberikan penilaian atas kinerja pelayanan yang telah dilakukan selama ini.

4. Aparatur Kantor Camat Siak Kecil sendiri belum memiliki pengetahuan tentang pelayanan public dengan pendekatan pelayanan public baru.

Aparatur Kantor Camat Siak Kecil masih belum memiliki pengetahuan yang baik bagaimana sebenarnya konsep pelayanan public baru itu sendiri. Pegawai Kantor Camat Siak Kecil masih berkatat dengan nilai-nilai pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan pengetahuan mereka selama ini, sehingga dalam melakukan tugas pelayanan pegawai justru tidak memiliki inovasi, integritas, semangat dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“KINERJA PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI KANTOR CAMAT SIAK KECIL KABUPATEN BENGKALIS “ANALISIS DAN PENDEKATAN PELAYAN PUBLIK BARU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini adalah :

- ❖ Apakah Kinerja pelayanan Pegawai Kantor Camat Siak Kecil sudah dilakukan dengan pendekatan Pelayanan Publik Baru ?
- ❖ Apa Hambatan atau Kendala yang dihadapi Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis dalam menerapkan kinerja pelayanan public dengan pendekatan Pelayanan Publik Baru ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja pelayanan publik dengan pendekatan budaya dan pelayanan public baru oleh Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan-hambatan atau kendala kinerja pelayanan publik pegawai Kantor Camat Siak Kecil dalam menerapkan kinerja pelayanan public dengan pendekatan budaya dan Pelayanan Publik Baru Kabupaten Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah ;

1. Praktis, diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi pelaksanan kebijakan, khususnya bagi Pemerintah Kabupaten Bengkalis, dalam mengatasi permasalahan kinerja pegawai kepada pengguna jasa pelayanan meliputi kualitas pelayanan, fasilitas layanan dan kepuasan pengguna jasa.

2. Akademis yaitu sebagai bahan kajian ilmiah dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Publik.
3. Teoritis, yaitu diharapkan mampu memberikan sumbangan teori bagi peneliti selanjutnya tentang masalah yang sama



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep dan Teori Administrasi

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris *Administration* yang bentuk infinitifnya adalah *administer*. Kata Administrasi juga berasal dari bahasa Belanda, yaitu *Administratie* yang mempunyai pengertian mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegevens* (tata usaha), *bestuur* (manajemen dari kegiatan-kegiatan orang), *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti financial, personel, gudang). (Silalahi, 2009:2).

Sedangkan Ulbert Silalahi menyatakan bahwa “Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.” (Silalahi, 2009:5). Siagian juga mengemukakan bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.” (Siagian, 2006:2).

Sementara itu Dimock & Dimock mengatakan bahwa administrasi adalah suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki oleh masyarakat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Sedangkan Dwight Waldo memberikan definisi administrasi sebagai daya upaya yang kooperatif,

yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Begitu pula **Herbert Simon** mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. (Pasolong : 2014:2).

Berdasarkan beberapa definisi administrasi di atas, penulis memberikan suatu kesimpulan bahwa “administrasi adalah keseluruhan proses penataan kegiatan dari kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari beberapa definisi tersebut, juga dapat ditangkap beberapa dimensi karakteristik administrasi yakni :

- 1) **Efisien**, yang berarti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. Tjokroamidjojo (dalam Pasolong, 2011: 3) mengatakan bahwa efisien adalah perbandingan terbaik antara input dengan output atau perbandingan antara pengeluaran dengan keuntungan. Dengan kata lain perbandingan antara apa yang telah dihasilkan dengan apa yang seharusnya diselesaikan.
- 2) **Efektifitas**, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. James L. Gibson (dalam Pasolong, 2013:4) mengatakan bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Disimpulkan efektivitas adalah pencapaian tujuan.
3. **Rasional**, yang berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, yang dilakukan secara sadar dan sengaja. Herbert A. Simon mengatakan bahwa rasional secara objektif, jika tujuan yang hendak dicapai untuk kepentingan organisasi.

Yang menjadi faktor penyebab terjadinya administrasi, yaitu:

1. Adanya manusia (dua orang atau lebih);
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai;
3. Adanya serangkaian tugas pekerjaan yang harus dikerjakan; dan
4. Ada proses kerjasama (proses penataan).

Sebenarnya fokus utama dari ilmu administrasi adalah persoalan tentang manusia, terutama yang berkaitan dengan pengaturan dan keteraturan dalam rangka peningkatan kebahagiaan dan kesejahteraan manusia itu sendiri, hal tersebut berkaitan dengan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Secara garis besar, perkembangan ilmu administrasi publik terbagi dalam dua periode utama, yaitu administrasi publik lama (*Old Public Administration/OPA*) dan administrasi publik baru (*New Public Administration/NPA*). Lahirnya *New Public Administration (NPA)* menurut George Frederickson (2003 : 9-10) dilandasi oleh berbagai faktor salah satu diantaranya adalah administrasi publik lebih dirasakan sebagai penguat status-quo dari kelompok elit, kemudian *Old Public Administration (OPA)* lebih mengutamakan sisi “administrasi” daripada sisi ”publik”, lebih menekankan “prinsip dan prosedur” daripada “nilai dan filosofi”, “efisiensi dan ekonomi” daripada “efektivitas dan pelayananan yang efisien”.

Menurut paradigma NPA, kinerja administrasi publik tidak hanya dinilai dari pencapaian nilai ekonomi ,efisiensi, dan efektivitas, tapi juga pada nilai “*social equity* (keadilan sosial)” (disebut sebagai pilar ketiga setelah nilai efisiensi dan efektivitas). Implikasi dari komitmen pada “*social equity*”,

maka administrator publik harus menjadi '*proactive administrator*' bukan sekedar birokrat yang apolitis.

Fokus dari NPA meliputi usaha untuk membuat organisasi publik mampu mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan pengembangan sistem desentralisasi dan organisasi demokratis yang responsif dan partisipatif, serta dapat memberikan pelayanan publik secara merata. Karena NPA mempunyai komitmen untuk mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan (*social equity*).

2.1.2.Konsep dan Teori Manajemen

2.1.2.1.Pengertian Manajemen

Manajemen secara etimologi berasal dari bahasa Inggris *management* yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* ini sendiri berasal dari Italia *Maneggio* yang diadopsi dari bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus* yang artinya tangan (Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, 2011:230). Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia *katamanajemen* mempunyai pengertian sebagai penggunaan sumberdaya secara efektif untuk mencapai sasaran (Yuku, 2013:29).

Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien. (Sudarwan Danim, Suparno, 2009 ; 2). Hasibuan (2011:2) mengatakan bahwa : “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan

sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut Andrew F. Sikukula (Dalam Hasibun, 2009:6), mengemukakan bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumberdaya yang dimiliki sehingga akan di hasilkan suatu produk atau jasa secara efesien.

Manajemen menurut Stoner dalam Handoko (2009:2) adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian manajemen diatas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi/lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunaanya sesuai sistem yang dijalankan.

2.1.2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sri Indrastuti (2017:1) dikatakan manajemen sumberdaya manusia adalah suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh individu yang dimanajemen oleh para professional SDM dan Manajer sehingga 6M dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai

tujuan (*goal*) instansi. Manajemen mempunyai fungsi yang disebut dengan fungsi-fungsi manajemen guna mengelola 6M yaitu : *Man, Machine, Material, Money, Method*, dan *Market*. *Man* adalah manusia atau SDM yang mempunyai fungsi untuk mengelola 5M lainnya.

2.1.3. Konsep dan Teori Organisasi

Organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama. Dikatakan suatu sistem karena organisasi itu terdiri dari berbagai bagian yang saling tergantung satu sama lain. Bila satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain (Muhammad Arni. 2009;24).

Selanjutnya Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Robbins organisasi dapat diartikan sebagai suatu unit sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama (Stephen P. Robbins, 2001 : 4).

(Gaus Supardi, 2002: 4) mendefinisikan organisasi sebagai tata hubungan antara orang-orang untuk dapat memungkinkan tercapainya tujuan bersama dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab. Sementara itu Malinowski dalam (Cahyani, 2003: 2) mendefinisikan organisasi sebagai suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas-tugas, terikat pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi dan patuh pada peraturan. Trewatha dalam (Winardi, 2004: 53) mendefinisikan bahwa sebuah

organisasi dapat dinyatakan sebagai sebuah struktur sosial yang didesain guna mengkoordinasi kegiatan dua orang atau lebih, melalui suatu pembagian kerja dan hirarki otoritas guna melaksanakan pencapaian tujuan tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut diatas dapat dirumuskan definisi organisasi yaitu suatu wadah yang terdiri dari kumpulan orang yang terikat dengan hubungan-hubungan formal dalam rangkaian terstruktur untuk mencapai tujuan bersama secara efektif.

2.1.4. Konsep dan Teori Pelayanan Publik

2.1.4.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam

rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (PP 96 Tahun 2012 ;2)

Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57)..

2.1.4.2. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani / dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a) Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
- b) Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan).
- c) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian

penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

2.1.4.3. Jenis Pelayanan Publik

- 1) Jenis pelayanan administratif yakni jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain.
- 2) Jenis pelayanan barang yakni pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Jenis pelayanan jasa yakni jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

2.1.4.4.Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Standar Pelayanan Nomor : 15 Tahun 2014 dijelaskan penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip Sederhana, Partisipatif, Akuntabel, Berkelanjutan, Transparansi dan Keadilan.

Sedangkan Mahmudi (2005:219) mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri dari kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan public, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Mencermati berbagai uraian di atas, dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas memang tidak mudah membalikan tangan. Tantangan dan kendala bahkan masalah yang dihadapi, khususnya oleh penyelenggara pelayanan tidaklah ringan. bisa datang baik internal maupun eksternal organisasi. Kesemuanya itu, secara langsung maupun tidak dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan (aparatur). Itulah sebabnya, penyelenggara pelayanan dituntut untuk memiliki kemampuan dan kapasitas baik secara fisik maupun psikologis.

2.1.4.5.Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila

masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Brown (dalam Hardiansyah 2011:52) menyatakan di mata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran:

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan.
- 2) *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan
- 3) *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
- 4) *Tangibles*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

2.1.5.Konsep dan Teori Kinerja Pegawai

2.1.5.1.Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunagara, (2002:22) Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Menurut (Anwar Prabu 2000:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Selanjutnya Menurut Kusnadi (2003:64) menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu. Hariandja

(2002:195) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011: 260), kinerja adalah terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Prawirosentono dalam Pasolong (2007:176) lebih cenderung menggunakan kata performance dalam menyebut kata kinerja. Menurutnya performance atau kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari suatu proses atau aktivitas pada fungsi tertentu yang dilaksanakan pegawai sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

2.1.5.2.Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara, (2007:14), kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor, yakni :

- a) Faktor individual yang terdiri dari: kemampuan dan keahlian, Latar belakang dan Demografi
- b) Faktor psikologis yang terdiri dari: Persepsi, Attitude, Personality, Pembelajaran dan Motivasi
- c) Faktor organisasi yang terdiri dari: Sumber daya, Kepemimpinan, Penghargaan. Struktur dan Job design

2.1.5.3. Karakteristik Kinerja Pegawai

Karakteristik pegawai yang mempunyai kinerja tinggi menurut (Mangkunegara, 2002:68) dapat digambarkan sebagai berikut ;

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan yang realistis.
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2.1.5.4. Indikator Pengukuran Kinerja Pegawai

Menurut (Robbins, 2006:260) Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu dapat dilihat dari enam indikator, yaitu:

- 1) **Kualitas.** Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- 2) **Kuantitas.** Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) **Ketepatan waktu.** Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) **Efektivitas.** Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) **Kemandirian.** Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut Dwiyanto (dalam Harbani, 2010:178) kinerja pegawai dapat diukur dari:

- 1) **Produktivitas**, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan.
- 2) **Kualitas Layanan**, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan public, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas.
- 3) **Responsivitas**, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- 4) **Responsibilitas**, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi.
- 5) **Akuntabilitas**, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Kemudian menurut Sedarmayanti (2007:377) kinerja pegawai dapat diukur dari:

- 1) **Prestasi kerja** adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
- 2) **Keahlian** adalah tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif dan lain-lain.
- 3) **Perilaku** adalah sikap atau tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.

Lenvinne dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) mengemukakan indikator kinerja dapat diukur dari ;

- a. **Responsiveness** atau **responsivitas** ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan customers.
- b. **Responsibility** atau **responsibilitas** adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

c. **Accountability** atau **akuntabilitas** adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Kaitan antara administrasi publik dengan penilaian kinerja dalam konsep administrasi publik mengikuti paradigma “*reinventing government*” atau “*post-bureaucratic*”, yang mengutamakan pengukuran kinerja pada hasil akhir atau tujuan serta visi organisasi, dan bukan pada kemampuan input dan menjalankan proses.

Penilaian kinerja pada instansi pemerintah sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efesiensi pelayanan, memotifasi para birokrat pelaksana, memonitor pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntut perbaikan dalam pelayanan public. Oleh karena itu informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi untuk memenuhi harapan dan memuaskan warga.

2.1.6. Pengertian Pegawai

Menurut Soedaryono (2000 : 6) Pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Selanjutnya Sanapiah (2001:16) mengemukakan pengertian lain pegawai sebagai seseorang yang diangkat dalam jabatan tertentu, disertai tugas sesuai dengan

jabatan tersebut dan digaji dengan peraturan yang berlaku dan bekerja di lingkungan kantor pemerintahan.

Menurut Robbins (2006 : 10) pengertian pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa yang dimaksud dengan Aparatur Sipil Negara adalah :

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara (Pegawai ASN) adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

2.1.7. Konsep dan Teori New Publik Service (Pelayanan Publik Baru)

2.1.7.1. Konsep New Publik Service

Sekitar tahun 2003 muncul paradigma baru yang dibawa oleh Denhardt and Denhardt (2007:444) yang menawarkan suatu model pelayanan yang disebutnya dengan model pelayanan publik baru (*the new public services*). Model ini berpijak pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggungjawab kepada masyarakat secara keseluruhan dengan penekanan pada kepentingan masyarakat.

Konsep New Public Service dibangun dari ide dasar yang salah satunya adalah konsep organisasi humanism. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Miftah Thoha (2008:84) bahwa: “Berbeda dengan konsep model klasik dan *the new publik management*, maka konsep *New Publik Service* adalah konsep yang menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian tampaknya *New Publik Service* mempunyai normatif model yang bisa dibedakan dengan konsep yang lainnya. Ide dasar dari konsep ini dibangun dari konsep : (1) *Teori democratic citizen ship* (2) Model komunitas dan *civil society* (3) Organisasi humanism; (4) Post modern ilmu administrasi publik.”

Gagasan Denhardt tentang pelayanan publik baru menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggungjawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat.

Menurut Pasolong (2016: 141), NPS merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Sedangkan menurut Denhardt dan Robert B. Denhardt mengatakan bahwa *"theorists of citizenship, community and civil society, organizational humanism and the new public administration, and postmodernism have helped to establish a climate in which it makes sense today to talk about a New Public Service"* (2003: 42) (Ahli teori kewarganegaraan, komunitas dan masyarakat sipil, humanisme organisasi dan publik baru administrasi, dan postmodernisme telah membantu menciptakan iklim hari ini di dalamnya masuk akal untuk berbicara tentang layanan publik baru.). *In the New Public Service, a primary focus of implementation is citizen engagement and community building* (di pelayanan publik baru, fokus utama implementasi adalah keterlibatan warga dan pembangunan komunitas).

2.1.7.2. Prinsip-Prinsip New Publik Service

Denhardt dan Denhardt, (2007:42-43) membagi prinsip-prinsip pokok dalam pelayanan publik *New Public Service* sebagai berikut:

Pertama, *serve citizens, not customer*. Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara. **Kedua**, *see the public interest*. Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama.

Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama. **Ketiga**, *value citizenship over entrepreneurship*. Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangan bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri. **Keempat**, *think strategically, act democratically*. Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif. **Kelima**, *recognize that accountability is not simple*. Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu abdi masyarakat juga harus memenuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar professional, dan kepentingan warga negara. **Keenam**, *serve rather than steer*. Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat kearah nilai baru. **Ketujuh**, *value people, not just productivity*. Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.

2.1.7.3. Dimensi New Publik Service

Menurut Denhard (2003:16) Ada sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan (1) **Tangible**, yang menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. (2) **Reability**, adalah kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat. (3) **Responsiveness**, kemauan untuk membantu para provider (pemberi layanan) untuk bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. (4) **Competence**, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. (5) **Courtesy** sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. (6) **Credibility**, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. (7) **Security**, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko. (8) **Acces**, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. (9) **Communication**, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. (10) **Understanding the customer**, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap “*the New Public Service (NPS)*” dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi

aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan, mengarahkan serta menghargai pendapat masyarakat sebagaimana yang disarankan konsep *New Public Service*.

2.1.8. Konsep dan Teori Budaya Organisasi

2.1.8.1. Konsep Budaya Organisasi

Edgar Schein (dalam Robert P. Vecchio, 1995 : 618) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah sebagai filosofi yang mendasari kebijakan organisasi, aturan main untuk bergaul, dan perasaan atau iklim yang dibawa oleh persiapan fisik organisasi. Dikatakan pula bahwa budaya organisasi adalah sebuah pola asumsi jawa yang bekerja baik untuk mempertimbangkan layak dan karena hal itu diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk mempersepsikan, berfikir dan merasa dalam hubungannya dengan masalah tersebut. (James L. Gibson, John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr, 2000;30)

Jerald Greenberg dan Robert A Baron (2003;515) menyatakan budaya organisasi sebagai kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan yang diterima bersama oleh anggota organisasi. Akar setiap budaya organisasi adalah serangkaian karakteristik inti yang dihargai secara kolektif oleh anggota organisasi. Sementara itu budaya organisasi menurut Stephen P. Robbins (2003;525)

adalah sebuah persepsi umum yang dipegang oleh anggota organisasi, suatu system tentang keberartian bersama.

Dari berbagai pendapat para ahli sebagaimana tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan sesuatu dalam organisasi yang secara bersama diikuti dan dipatuhi oleh anggotanya. Nilai panutan ini membatasi dan mengarahkan cara anggota berperilaku dan bekerja sehingga keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai tersebut menjadi pegangan semua sumber daya manusia dalam organisasi.

2.1.8.2.Fungsi Budaya Organisasi

Menurut Kinicki dan Fugate (2013:35) fungsi budaya organisasi adalah sebagai berikut:

1. ***Give members an organizational identity.*** (Memberikan anggota identitas organisasi)
2. ***Facilitate collective commitment.*** (Memfasilitasi komitmen bersama)
3. ***Promote social system stability.*** (Meningkatkan stabilitas sistem sosial)
4. ***Shape behavior by helping members make sense of their surroundings.*** (Membentuk perilaku dengan membantu anggota memahami lingkungan mereka)

2.1.8.3.Karakteristik Budaya Organisasi

Teori budaya organisasi menurut Robbins dan Judge (2013:512) memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Inovasi dan keberanian mengambil risiko (*Innovation and risk taking*)
Yaitu sejauh mana karyawan didorong untuk bersikap inovatif dan berani mengambil resiko.
2. Perhatian terhadap detil (*Attention to detail*)
Yaitu sejauh mana karyawan diharapkan menjalankan kecermatan, analisis dan perhatian pada hal-hal detil.
3. Berorientasi kepada hasil (*Outcome orientation*)
Yaitu sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil dibandingkan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
4. Berorientasi kepada manusia (*People orientation*)
Yaitu sejauh mana keputusan-keputusan manajemen mempertimbangkan efek dari hasil tersebut pada orang-orang di dalam organisasi.
5. Berorientasi tim (*Team orientation*)
Yaitu sejauh mana kegiatan-kegiatan kerja diorganisasikan pada tim tidak hanya pada individu-individu.
6. Agresifitas (*Aggressiveness*)
Yaitu sejauh mana orang-orang dalam organisasi itu agresif dan kompetitif dari pada santai.
7. Stabilitas (*Stability*)
Yaitu sejauh mana kegiatan-kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo dalam perbandingannya dengan pertumbuhan.

Budaya organisasi memiliki karakteristik-karakteristik yang dapat dijadikan dimensi dan indikator apakah budaya organisasi itu kuat atau lemah. Berikut adalah karakteristik budaya organisasi menurut Denison, et al. (2012:14):

1. Misi (Mission) Sejauh mana organisasi dan anggotanya mengetahui arah tujuannya, bagaimana mereka akan kesana, dan bagaimana setiap individu dapat berkontribusi untuk keberhasilan organisasi. Adapun indikatornya, antara lain:

- a. Arah strategi (Strategic direction) yaitu strategi yang jelas memberikan makna, tujuan, dan arah.
- b. Tujuan dan Sasaran (Goals and Objectives) yaitu tujuan jangka pendek tertentu yang membantu setiap karyawan melihat bagaimana kegiatan sehari-hari terhubung pada visi dan strategi.
- c. Visi (Vision) yaitu mencakup inti nilai-nilai jangka panjang dan menangkap isi hati dan pikiran orang-orang dalam organisasi, sambil memberikan bimbingan dan arah.

2. Keterlibatan (Involvement) dimana individu / pegawai di semua fungsi organisasi didorong oleh organisasi dalam berkomitmen pada pekerjaan mereka dan membangun serta tanggung jawab untuk terlibat dalam mencapai misi dan bekerja sama untuk memenuhi tujuan organisasi. Keterlibatan inipun, dinyatakan bahwa karyawan pada semua level akan merasakan bahwa mereka memberikan suatu kontribusi bagi kemajuan atau pencapaian tujuan organisasi. Adapun indikatornya, antara lain:

- a. Pemberdayaan (Empowerment) yaitu individu memiliki wewenang, inisiatif, dan kemampuan untuk mengelola pekerjaan mereka sendiri sehingga menciptakan rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap organisasi.

- b. Orientasi tim (Team orientation) yaitu kerja sama tim yang selalu didorong sehingga ide-ide kreatif yang ditangkap dan dukungan karyawan satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - c. Pengembangan kemampuan (Capability development) yaitu investasi dalam pengembangan keterampilan karyawan agar tetap kompetitif dan memenuhi kebutuhan bisnis yang sedang berlangsung yang dipraktikkan dengan berbagai cara, termasuk pelatihan, pembinaan, dan memberikan peran dan tanggung jawab baru.
3. Adaptabilitas (Adaptability) Suatu organisasi yang dapat beradaptasi, memiliki kemampuan untuk menerjemahkan permintaan pasar terhadap aksi. Mereka mengambil risiko serta memiliki kapabilitas dan pengalaman dalam menciptakan perubahan. Adapun indikatornya, antara lain:
- a. Menciptakan perubahan (Creating change) yaitu mampu menciptakan cara-cara adaptif untuk memenuhi perubahan kebutuhan. Hal ini dapat berupa membaca lingkungan bisnis, bereaksi dengan cepat dengan tren saat ini, dan mengantisipasi perubahan masa depan.
 - b. Fokus pelanggan (Focus on the customer) yaitu organisasi memahami dan bereaksi terhadap pelanggan dan mengantisipasi kebutuhan masa depan pelanggan.
 - c. Pembelajaran organisasi (Organizational learning) yaitu organisasi menerima, menerjemahkan, serta menginterpretasikan sinyal dari

lingkungan sebagai suatu pendorong akan adanya inovasi peningkatan pengetahuan serta pengembangan kapabilitas.

4. Konsistensi (Consistency) Tingkat konsistensi organisasi dalam mengembangkan pola pikir mengenai “lakukan” dan “tidak lakukan”.

Dalam komponen konsistensi ini, perilaku yang ada didasari pada nilai dasar organisasi, atasan dan bawahan mampu mencapai suatu kesepakatan walau berdasarkan pada sudut pandang yang berbeda, serta kegiatan organisasi yang berjalan secara terkoordinasi. Adapun indikatornya, antara lain:

- a. Nilai inti (Core values) yaitu seperangkat nilai-nilai yang menciptakan rasa identitas yang kuat dan membantu karyawan dan pemimpin membuat keputusan yang konsisten dan berperilaku secara konsisten.
- b. Kesepakatan (Agreement) yaitu tingkat kesepakatan diantara perbedaan dan dapat mendamaikan perbedaan tersebut.
- c. Koordinasi dan Integrasi (Coordination and Integration) yaitu fungsi dan unit organisasi yang berbeda-beda mampu bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan bersama.

Oleh karena itu tanpa adanya nilai budaya organisasi yang diakui secara bersama antara pimpinan dan pegawai (staf) maka pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat terlaksana secara efektif, efisien, kejelasan dan tidak akan ada keterbukaan serta ketepatan waktu. Artinya pelayanan publik akan mengalami hambatan jika nilai-nilai budaya organisasi tidak dijadikan sebagai norma bersama dalam melayani masyarakat. Kuatnya

suatu budaya organisasi dengan sosialisasi diantara para anggota akan berpengaruh makin meningkatnya mutu informasi serta koordinasi. kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. Artinya merubah budaya kerja organisasi yang terdiri dari unsur-unsur kebiasaan, emosi dan psikologi sehingga pandangan masyarakat terhadap budaya organisasi public berubah (tidak lagi memandang rendah).

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/gejala yang diteliti berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori – teori yang telah ada mengenai kinerja pelayanan publik pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “analisis dan pendekatan pelayan publik baru”. sekaligus menjadi acuan dalam butir – butir pertanyaan yang nantinya untuk diwawancarai kepada informan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu Tentang “Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis Dan Pendekatan Pelayan Publik Baru”.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
1	Armediana Sukmarwati, Dra. Margarerha Suryaningsih, MS. , Dr. Ida Hayu DM, MM	Kinerja Pegawai	1. Kemampuan. 2. Keahlian 3. Persepsi 4. Attitude 5. Personality 6. Pembelajaran. 7. Motivasi 8. Sumber daya. 9. Kepemimpinan	Kinerja pegawai berupa komitmen pemimpin, motivasi pegawai serta dukungan masyarakat	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
	Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang (Jurnal Artikel)		10. Job design 11. Kesesuaian Peraturan pemerintah dengan penilaian kinerja	secara keseluruhan telah menunjukkan kinerjanya cukup baik walaupun masih terdapat hambatan dan kelemahan yang berasal dari factor internal pegawai berupa motivasi/ budaya kerja maupun factor eksternal yang berasal dari pemimpin dan masyarakat.	terletak pada variabel dan indikator yang digunakan.
2	Ayatullah Khumaini Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Bantuas Kecamatan Palaran, Kota Samarinda (Jurnal)	Kinerja Pegawai	1. Produktivitas 2. Responsivitas 3. Kepuasan Kerja	Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari aspek produktivitas dan responsivitas meliputi daya tanggap pegawai, ketersediaan kesempatan bagi masyarakat	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan terletak pada variabel dan indikator yang digunakan.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
3.	Edi Darmawi, S.Sos., M.Si (2014) Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perspektif <i>Good Governance</i> (Studi Deskriptif Mengenai Kinerja Aparatur Kelurahan Ditinjau Dari Dimensi Akuntabilitas, Responsibilitas Dan Responsivitas Di Kelurahan Napal Kecamatan Seluma Kota Kabupaten Seluma) Jurnal Penelitian social dan politik	Kinerja Aparatur	1. Responsivitas 2. Responsibilitas 3. Acuntabilitas	menyampaikan saran dan spontanitas dapat disimpulkan cukup baik Pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah membutuhkan komitmen dari seluruh pihak yang terkait, dimana aktor kunci di dalamnya adalah masyarakat dan pemerintah. Dari indicator responsibilitas idak terdapatnya sanksi yang tegas terhadap warga yang tidak melunasi PBB, sehingga hal ini membuat masyarakat lebih berani	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu kinerja pegawai juga persamaan pada indikator yang digunakan.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
4	Umar (2020) Analisis kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat (Jurnal)	Kinerja Pegawai	1. Produktivitas. 2. Responsivitas 3. Responsibilitas. 4. Akuntabilitas	untuk menghindari dari kewajibannya tersebut. Sedangkan dari indikator responsivitas pemberdayaan aparatur pemerintah pada gilirannya bermuara pada aparatur yang inovatif dan kreatif dalam menciptakan masa depan. Kinerja pegawai Kantor Camat Padalarang dari unsur produktifitas, kualitas layanan, responsivitas dan akuntabilitas sudah berjalan secara baik walaupun masih ada beberapa hambatan dan kendala dalam pelaksanaannya	Persamaan penelitian terdapat pada variable penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan terletak pada indikator yang digunakan.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
5	Faizal Rizal Matondang Isnaini (2013) Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi pada Kecamatan Babalan Kabupaten Langkat) Jurnal	Kinerja Aparatur Kecamatan	1. Responsivitas 2. Responsibilitas 3. Acuntabilitas 4. Kesederhanaan dalam pelayanan 5. Kejelasan dan Kepastian dalam pelayanan 6. Keamanan dalam pelayanan 7. Keterbukaan dalam pelayanan 8. Efisiensi dalam pelayanan 9. Ekonomi dalam pelayanan 10. Keadilan dalam pelayanan 11. Keterbukaan waktu dalam pelayanan	Pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Kecamatan Babalan pada umumnya berdasarkan hal tersebut di atas sudah sesuai oleh prosedur yang telah ditetapkan. Tetapi walaupun demikian masyarakat masih menginginkan adanya perbaikan kualitas dalam pelaksanaan pelayanan.	Persamaan penelitian terdapat pada variable penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan terletak pada indikator yang digunakan.
6	Hikmah Dinda Muizah, Isabella, Novia Kencana (2019) Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II	Kinerja Pelayanan Publik	1. Produktifitas 2. Responsivitas 3. Akuntabilitas	Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang masih belum berjalan dengan maksimal/ kurang baik. Hal ini terlihat	Persamaan penelitian terdapat pada variable penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan terletak pada indikator yang digunakan.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
7	Kota Palembang) Jurnal Pemerintahan dan Politik Global Arsad P. Entedaim Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP) (Jurnal)	Kinerja Pegawai	1. Produktivitas 2. Kualitas layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	dari pencapaian kinerja menurut aparat dan menurut masyarakat yang mengatakan bahwa kinerja aparat kecamatan masih kurang baik, masih banyak kekurangan-kekurangan pada kinerja aparat kecamatan dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP) belum Optimal, karena beberapa aspek yang mempengaruhinya, yaitu Produktifitas masih kurang baik, kualitas	Persamaan penelitian terdapat pada variable penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan terletak pada indikator yang digunakan.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
8	Liestyodono, Ridho (2018) Analisis Kinerja Pelayanan Pendidikan (Studi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Serang) Jurnal	Kinerja Birokrasi	1. Produktifitas 2. Kualitas Pelayanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas	layanan kurang baik, walaupun di aspek responsivitas, responsibilitas Akuntabilitas yang sudah baik. Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum memadai, seperti : jumlah SDM sudah mencukupi, keahlian, keterampilan pengalaman serta sikap mental aparatur cukup memadai. Fasilitas sarana prasarana belum memadai, perilaku petugas belum mendukung kinerja pelayanan , seperti :	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan terletak pada indikator yang digunakan.

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
9	Rizal Dedi Saputra (2017) Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda (Jurnal)	Kinerja Pegawai	1. Kualitas layanan 2. Hasil Kerja 3. Ketepatan Waktu 4. Akuntabilitas	Petugas masih lamban dalam merespons kebutuhan masyarakat dalam menerima layanan Berdasarkan data yang di peroleh dalam menjalankan tugasnya, pegawai kantor kecamatan sungai pinang memiliki tanggung jawab yang baik, dan masih ada kekurangan terhadap penyelesaian tugas yang tidak tepat waktu.	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan terletak pada indikator yang digunakan.
10	Kurnia Saniadi	Kinerja Pelayanan Publik	1. Responsivitas 2. Responsibilitas 3. Akuntabilitas 4. Keadaptasian hidup 6. Keterbukaan/transparansi	Kinerja organisasi Kantor Pelayanan Terpadu dan Perijinan Kabupaten Grobogan termasuk dalam kriteria rendah.	Persamaan penelitian terdapat pada objek penelitian yaitu kinerja pegawai sedangkan perbedaan terletak pada indikator yang

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
					digunakan.

2.3.Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah inti sari teori yang telah dikembangkan yang dapat menjadi landasan perumusan hipotesis. Teori dan konsep yang telah dikembangkan dalam rangka memberikan jawaban terhadap pertanyaan di dalam pemecahan masalah yang menyatakan hubungan antara variabel berdasarkan pembahasan teoritis.

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2011:60) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Jadi dengan demikian maka kerangka berfikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu proses dari keseluruhan dari penelitian yang dilakukan.

Makna lainnya dapat di katakan bahwa kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Dalam menentukan kriteria utama agar suatu kerangka pemikiran dapat menyakinkan ilmuwan, adalah melalui alur-alur pemikiran yang logis dan jelas dalam membentuk pola berpikir yang membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis.

Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis sebagai bagian dari salah satu Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis mempunyai tugas melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas serta mampu meningkatkan dan mempertahankan pelaksanaan tugas yang diberikan secara *responsive* terhadap pandangan dan aspirasi yang berkembang dalam kehidupan masyarakat sebagaimana tertuang dalam PERMENPAN-RB No 15 Tahun 2014 Tentang Standard Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian diatas disediakan kerangka berpikir sebagai berikut.

Gambar 2.2.
Kerangka Pemikiran Penelitian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis dan Pendekatan Pelayanan Publik Baru”





Sumber ; Modifikasi Penulis, 2020

2.4. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalah pahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional. Untuk lebih jelasnya penelitian ini memberi batasan berupa konsep operasional yaitu sebagai berikut :

1. Administrasi adalah suatu usaha untuk melayani, usaha untuk membantu, usaha untuk menolong, usaha untuk memenuhi, usaha untuk mengarahkan dan atau usaha untuk memimpin semua kegiatan yang telah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
2. Organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari kumpulan orang yang terikat dengan hubungan – hubungan formal dalam rangkaian terstruktur untuk mencapai tujuan bersama secara efektif.
3. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi/lembaga public untuk memenuhi kebutuhan warga penggunanya sesuai dengan system yang dijalankan.

4. Pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan atau secara fisik, dan menyediakan keputusan kebutuhan pelanggan.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif.
6. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau aktifitas pada fungsi tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas yang dilaksanakan oleh seseorang / pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam hal pengukuran kinerja, penulis menggunakan indikator :

1. Responsivines (daya tanggap)

Responsivitas adalah 'suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta melakukan penanganan atas setiap keluhan warga.

2. Responsibility (Tanggung Jawab)

Responsibilitas atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan serta loyalitas dan etika petugas pelayanan.

3. Acuntability (Tanggung Jawab)

Akuntabilitas adalah standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh petugas pelayanan dalam mengakomodir norma dan nilai yang dianut oleh masyarakat dalam pelayanan, mekanisme pertanggung jawaban yang disampaikan kepada masyarakat serta adanya keterlibatan masyarakat sebagai control public dalam pelayanan.

7. New Publik Service (NPS) adalah paradigma yang menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani karena memposisikan dua hal penting yakni kemanusiaan dan demokratisasi.
8. Budaya Organisasi adalah nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

2.5. Operasionalisasi Variabel

Tabel 2.3

Operasionalisasi Variabel Penelitian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis dan Pendekatan Pelayan Publik Baru”

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Penilaian
1	2	3	4	5
Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis	Kinerja Pelayanan Pegawai	1.Responsiveness	1. Daya tanggap 2. Kejelasan, Kepastian dan Keterbukaan Informasi Pelayanan 3. Penanganan Keluhan.	
		2.Responsibility	1. Pelayanan sesuai	

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Penilaian
1	2	3	4	5
"Analisis Dan Pendekatan Pelayanan Publik Baru"			dengan peraturan dan prinsip administrasi. 2. Tanggung jawab dan kewenangan petugas pelayanan. 3. Loyalitas dan Etika petugas pelayanan.	
		3. Accountability	1. Terpenuhi norma dan nilai yang dianut oleh masyarakat. 2. Adanya pertanggung jawaban kepada Masyarakat. 3. Keterlibatan Masyarakat sebagai Kontrol Publik	

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020. dari Pakar / Ahli **Lenvinne** dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe / Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif menurut Arifin dan Zainal (2011 ; 54) yaitu : Penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini., baik tentang fenomena dalam variable tunggal maupun korelasi dan atau perbandingan berbagai variable, artinya variable yang diteliti bisa tunggal , suatu variabel juga lebih dari satu variabel. Penelitian deskriptif berusaha mendeskripsikan suatu peristiwa atau kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

Deskriptif menurut Moleong (2012;11) yaitu “data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka, hal ini disebabkan adanya penerapan kualitatif selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti”. Dengan pernyataan tersebut data yang didapat selama penelitian berlangsung dapat berubah atau berkembang sesuai dengan kondisi di lapangan sehingga semua data atau informasi yang peneliti dapatkan selama proses penelitian dapat menjadi kunci terhadap apa yang akan diteliti oleh peneliti.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan mendapatkan data yang objektif. Sugiyono (2014: 15), bahwa metode penelitian kualitatif digunakan peneliti

pada kondisi objek yang alamiah. Menurut Lexy J. Moleong (2009: 6) penelitian kualitatif adalah: “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Menurut Moleong (2000 : 5) penelitian dengan menggunakan metode kualitatif didasarkan oleh beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan informan; ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola – pola nilai yang dihadapi.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat alamiah dan data yang dihasilkan berupa deskriptif.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis. Fokus penelitian adalah mengenai Kinerja Pegawai. Adapun alasan yang mengiring peneliti untuk memfokuskan penelitian kinerja pegawai Kantor Camat Siak Kecil ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan kinerja pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis yang dianalisis dengan pendekatan pelayanan New Publik Service yang terindikasi belum maksimal.

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti, (Sukandarumidi, 2002 : 65). Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Informan kunci
2. Informan utama
3. Informan Pendukung (Ade Heryana, 2018 ; 4)

3.3.1. Key Informan

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti.

Pada unit sebuah organisasi, informan kuncinya adalah pimpinan organisasi tersebut.

Tabel 3.1
Daftar Nama-Nama Key Informan

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Camat Siak Kecil	1
	Jumlah	1

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

3.3.2. Informan Utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Adapun yang menjadi informan utama adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Daftar Informan Utama

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Plt. Sekretaris Kecamatan	1
2	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1
3	Kasubbag perencanaan program, umum dan kepegawaian.	1
4	Kasubbag keuangan dan perlengkapan	1
5	Staf ASN Bidang Pelayanan	5
	Jumlah	9

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

3.3.3. Informan Pendukung

Informan pendukung adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci

Tabel 3.3
Daftar Informan Pendukung

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Masyarakat Umum Penerima Layanan	7
	Jumlah	7

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

3.4. Teknik Penarikan Sampel

Berhubung penelitian ini tidak mengenal populasi, maka pemilihan informan oleh peneliti memutuskan untuk menggunakan cara *Non Probability Sampling*. Teknik Non Probability Sampling menurut Ridwan

(2008 ; 61) yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan atau peluang pada setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian.

Adapun teknik Non Probability Sampling yang digunakan adalah Purposive Sampling. menurut Ridwan (2008 ; 61) Purposive Sampling yaitu teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu.

Dari penjelasan tersebut, Adapun subjek / objek yang menjadi sumber data sebanyak 17 orang dengan rincian sebagai berikut ;

Tabel 3.4
Jumlah Responden Penelitian

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Camat Siak Kecil	1
2	Plt. Sekretaris Kecamatan	1
2	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1
3	Kasubbag Perencanaan Program, Umum dan Kepegawaian	1
4	Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan	1
5	Staf ASN Kantor Camat Siak Kecil	5
6	Masyarakat penerima layanan	7
	Jumlah	17

Sumber : Data Primer yang diolah 2020

3.5. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer. Sumber / data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu, penulis juga melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam

bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis.

2. Data sekunder. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012: 225). Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur – literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong (2012: 121) sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata – kata dan tindakan. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto atau film dalam penelitian ini. Sumber data utama yang digunakan adalah kata – kata dan tindakan orang – orang yang diamati dan diwawancarai dari para pejabat, pegawai maupun masyarakat yang terkait dengan kinerja pelayanan publik pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “analisis dan pendekatan pelayan publik baru. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung pada Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis dengan metode sebagai berikut:

1. Wawancara, mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian ini guna memperoleh data-data yang diperlukan. Untuk mendapatkan data maupun informasi yang mendalam,

dalam penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data, yang diterapkan pada pihak – pihak tertentu yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2012: 316).

2. **Observasi**, melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek-obyek tertentu yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Menurut Sugiyono (2012: 145) yaitu teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari pendapat tersebut peneliti memahami bahwa, observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat dan mendengarkan) gejala – gejala dari objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara.

Observasi untuk penelitian kualitatif menurut Satori dan Komariah (2011:105) adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks, dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.

3. **Dokumentasi**, Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

Dokumen berbentuk gambar misalnya foto, sketsa, dan lain-lain. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dll. Dalam penelitian kualitatif studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

3.7. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis

A. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data. System pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut ;

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. **Display/Penyajian Data (Data Display)** Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowehart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan / Verivikasi (Conclusion / Verivication)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Hubberman adalah penarikan kesimpulan dan verivikasi. Kesimpulan

yang dibuat oleh peneliti apabila didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

B. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliable dan objektif. Sugiyono (2007;) menyebutkan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi ; Uji *Credibility* (Validitas internal), *Transferability* (Validitas Eksternal), *Dependability* (Realibilitas) dan *Confirmability* (Objektivitas).

1. Pengujian Kredibilitas

Uji kredibilitas data ini merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2007;) ada bermacam-macam cara pengujian kredibilitas data dalam penelitian kualitatif yaitu ;

- a. Perpanjangan pengamatan Peningkatan ketekunan
- b. Triangulasi
- c. Diskusi dengan teman
- d. Analisis kasus negative
- e. *Member check*

2. Pengujian Transferabilitas

Sanafiah Faisal mengemukakan bahwa bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya. Semacam apa suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*Transferability*) maka laporan tersebut memenuhi standard transferabilitas.

3. Pengujian Dependability

Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi/mereplikasikan proses penelitian tersebut. (Sugiyono, 2011 ; 377) Jadi dalam hal ini pengujian dependability ini untuk membuktikan bahwa hasil penelitian dapat ditemukan dengan hasil yang sama sekali oleh peneliti lainnya.

4. Pengujian Konfirmability

Pengujian Konfirmability merupakan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmasi mirip dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. (Sugiyono, 2011 ; 377)

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Ringkas (Lembaga Tempat Penelitian)

Kecamatan berdasarkan Pasal 221 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah menyatakan bahwa: "Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.

Pemerintah Kabupaten Bengkalis sebelumnya telah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis (PERDA) Nomor : 1 Tahun 2003 Tanggal 13 Oktober 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Siak Kecil. Dan telah ditetapkan pula Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis. Pada BAB II Kedudukan Kecamatan dan Kelurahan Pasal 2 Ayat 1 dan 2 dijelaskan bahwa;

- 1) Kecamatan merupakan suatu perangkat daerah dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan public dan pemberdayaan masyarakat Desa dan Kelurahan.
- 2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Selain tugas dan fungsi sebagaimana tersebut di atas, kecamatan juga melaksanakan kewenangan pemerintahan yang

dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi:

- (1) Perizinan,
- (2) Rekomendasi.
- (3) Koordinasi.
- (4) Pembinaan.
- (5) Pengawasan.
- (6) Fasilitasi.
- (7) Penetapan.
- (8) Penyelenggaraa kewenangan lain yang dilimpahkan.

Kecamatan Siak Kecil merupakan Kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Bukit Batu yang keberadaannya terletak di sepanjang sungai Siak Kecil yang peresmianya dilakukan oleh Bupati Bengkalis H.Syamsurizal pada tanggal 17 Oktober 2013 bertempat di Gedung Yayasan Awang Mahmuda yang saat ini sudah berubah menjadi Madrasah Aliyah Auladan Sholehan Yayasan Awang Mahmuda Kecamatan Siak Kecil.

Sejak tahun 2008 sampai saat ini Kantor Camat Siak Kecil telah menempati gedung baru yang lebih refresentatif di Jalan Ismail Yusuf Desa Lubuk Muda menempati kantor yang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis dan saat ini Kecamatan Siak Kecil telahpun berusia ± 17 Tahun.

Secara Geografis, Kecamatan Siak Kecil berada di daratan Pulau Sumatera pada Koordinat $1^{\circ}15'$ Lintang Utara s/d $1^{\circ}36'6''$ Lintang Utara - $102^{\circ}00'$ Bujur Timur s/d $102^{\circ}3'29''$ Bujur Barat dengan batas –batas wilayah terdiri dari :

- Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu
- Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kabupaten Siak
- Sebelah Barat Berbatasan dengan Kec.Talang Muandau dan Pinggir
- Sebelah Timur Berbatasan dengan Kec. Bengkalis dan Kab. Meranti

Sementara itu Kecamatan Siak Kecil memiliki Luas Wilayah 742,21 Km² dengan ketinggian wilayah kecamatan dari permukaan laut 0 – 6 M dengan Suhu Maximum / Minimum 28 °C / 36 °C. yang menaungi **24.292** Jiwa penduduk yang terdiri dari laki-laki **12.545** Jiwa dan Perempuan **11.920** Jiwa serta **7.404** KK.

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Kecamatan Siak Kecil

No	Nama Desa	Jumlah KK	Laki-Laki	Perempuan	Total
1	Lubuk Muda	802	1.576	1.557	3.132
2	Tanjung Belit	653	1.092	1.025	2.117
3	Sungai Siput	309	509	511	1.020
4	Sepotong	390	620	593	1.213
5	Lubuk Gaung	566	968	871	1.839
6	Langkat	423	730	694	1.424
7	Sadar Jaya	521	876	819	1.695
8	Sungai Linau	277	431	410	841
9	Bandar Jaya	447	814	693	1.507
10	Muara Dua	392	671	614	1.285
11	Tanjung Damai	402	612	615	1.227
12	Sumber Jaya	262	377	383	760
13	Lubuk Garam	509	916	896	1.812
14	Liang Banir	252	320	273	593
15	Tanjung Datuk	246	410	400	810
16	Koto Raja	517	885	852	1.737
17	Sungai Nibung	436	738	714	1.452
	Jumlah	7.404	12.545	11.920	24.292

Sumber : UPT Dukcapil Siak Kecil, Juli 2020

Berdasarkan Pasal 7 ayat 2 Perda Kabupaten Bengkalis No : 1 Tahun 2003, Ibu Kota Kecamatan Siak Kecil ditetapkan di Desa Lubuk Muda.

Penetapan ini berdasarkan pada beberapa pertimbangan, bahwa Desa Lubuk Muda merupakan desa yang relatif lebih maju dibandingkan desa – desa yang lain, fasilitas sosial ekonomi yang ada lebih lengkap, dan aksesibilitasnya cukup besar karena terletak pada jalur jalan regional yang menghubungkan Dumai – Sungai Pkning, Siak dan Pekanbaru. Apabila melihat sejarah perkembangan pusat pemukiman dikawasan ini, Desa Lubuk Muda merupakan pusat pemukiman tertua dan pertama yang dibangun oleh keluarga kerajaan Melayu dari Siak Sri Indra Pura.

Adapun jarak Kantor Kecamatan / Ibu Kota dengan

a) Desa / Kelurahan Terjauh	:	57	KM	2	Jam
- Desa Lubuk Muda	:	0	KM ²		
- Desa Tanjung Belit	:	2,5	KM ²		
- Desa Sumber Jaya	:	8	KM ²		
- Desa Sungai Siput	:	5	KM ²		
- Desa Sepotong	:	8	KM ²		
- Desa Lubuk Garam	:	9	KM ²		
- Desa Lubuk Gaung	:	11	KM ²		
- Desa Tanjung Damai	:	20	KM ²		
- Desa Langkat	:	15	KM ²		
- Desa Sadar Jaya	:	37	KM ²		
- Desa Sungai Linau	:	38	KM ²		
- Desa Muara Dua	:	50	KM ²		
- Desa Bandar Jaya	:	57	KM ²		
- Desa Tanjung Datuk	:	1	KM ²		

- Desa Liang Banir : 3 KM²
- Desa Sungai Nibung : 17 KM²
- Desa Koto Raja : 6 KM²
- b. Ibu Kota Kabupaten : 32 KM²
- c. Ibu Kota Propinsi : 213 KM²

Dengan terbentuknya Kecamatan Siak Kecil Kabupaten Bengkalis, demi mewujudkan kinerja pelayanan public yang baik, maka telah ditetapkan Visi dan Misi Kantor Camat Siak Kecil sebagai berikut ;

- a) Visi Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis **“TERWUJUDNYA PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH KECAMATAN YANG BERTEKNOLOGI, PRIMA DAN PROFESIONAL BERDASARKAN IMAN DAN TAQWA TAHUN 2021”**
- b) Misi Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis terdiri dari ;
 1. Meningkatkan kualitas kinerja dengan sumber daya aparatur yang handal, profesional serta sistem pelayanan yang berteknologi dan prima kepada masyarakat.
 2. Meningkatkan kehidupan masyarakat yang kondusif, aman, tentram, beriman serta taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. .
 3. Meningkatkan kepercayaan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

4.2. Struktur Organisasi

Secara umum, struktur organisasi adalah suatu susunan komponen atau unit kerja dalam sebuah organisasi. Dengan adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang

berbeda bisa dikoordinasikan dengan baik. Selain itu, dengan adanya struktur tersebut maka kita bisa mengetahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perintah, maupun penyampaian laporan. Dalam penjelasan struktur antar komponen dan posisi yang ada di dalamnya mengalami saling ketergantungan. Artinya, masing-masing komponen di dalamnya akan saling mempengaruhi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada sebuah organisasi secara keseluruhan.

Gambar 4.2.
STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR CAMAT SIAK KECIL KABUPATEN BENGKALIS



Sumber : Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis, 2020

4.3. Fungsi dan Tugas Organisasi

Dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian

Tugas Serta Tata Kerja Pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis, dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Camat

- (1). Camat mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan di Kecamatan.
- (2). Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan Umum;
 - b. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan Perda dan Peraturan Bupati;
 - c. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum serta penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
 - d. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan;
 - e. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah kabupaten yang ada di kecamatan; dan
 - f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

2. Sekretariat

- 1) Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh perangkat/satuan organisasi kecamatan.

2) Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut pada ayat (1)

Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana Program kegiatan Kecamatan dan pengendalian serta mengevaluasi pelaksanaannya;
- b. Penyusunan norma, standarisasi dan prosedur yang berkenaan dengan penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan;
- c. Pelaksanaan administrasi keuangan;
- d. Pelaksanaan administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tatalaksana, humas dan perlengkapan;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat dibantu oleh Sub Bagian yakni Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian serta Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

2.1. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian

1) Sub Bagian Penyusunan Program , Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan – bahan bimbingan, kebijakan pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang penyusunan program, umum dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

- a) Merencanakan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, umum dan kepegawaian berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk

melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;.

- b) Menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang – undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;
- c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;
- d) Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- e) Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis di bidang Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;
- f) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan dengan Bidang dan Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait lainnya;
- g) Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan Rencana Kerja / Program Tahunan (RKT) Dinas, Arah Kebijakan Umum (AKU), Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renja – SKPD) dan Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ), RENSTRA serta Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);

- h) Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan pengelolaan urusan Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian
- i) Mengarahkan dan mendistribusikan surat masuk dan keluar sesuai dengan kepentingan dan permasalahannya;
- j) Meneliti urusan permintaan formasi pegawai di lingkungan kecamatan, dan menyiapkan konsep petunjuk penyusunan formasi pegawai sebagai perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan kecamatan;
- k) Melakukan pengelolaan perpustakaan, kearsipan kecamatan dan melakukan pendokumentasian kegiatan kecamatan;
- l) Mengatur urusan rumah tangga dinas, menata keindahan dan kebersihan kantor serta keamanan lingkungan kantor;
- m) Melakukan tugas di bidang hukum, organisasi dan tatalaksana serta hubungan masyarakat;
- n) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya;
- o) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan; dan

- p) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pada Sekretariat.

2.2. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

- 1) Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan – bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a) Merencanakan kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b) Menghimpun dan mempelajari peraturan dan perundang – undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
 - c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

- d) Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- e) Mengusulkan kepada Sekretaris tentang penunjukan bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran, penyimpan barang dan pembantu pengurus barang;
- f) Melakukan pengawasan, pengendalian dan mengevaluasi terhadap kinerja bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran, penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
- g) Menghimpun dan mempersiapkan bahan dan data untuk penyusunan rencana kebutuhan barang;
- h) Melakukan pengawasan terhadap inventaris barang serta membuat Kartu Inventaris Barang (KIB) dan membuat Kartu Inventaris Ruangan (KIR);
- i) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang mencakup administrasi gaji pegawai, insentif tenaga kerja sukarela, PNS, melakukan usulan kenaikan gaji berkala serta melakukan pembukuan, membuat laporan pertanggung jawaban (LPJ) keuangan, evaluasi dan laporan kegiatan keuangan dinas;
- j) Mengatur perlengkapan kantor, penataan dan pengamanan asset, tindak lanjut LHP, ganti rugi serta proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan;

- k) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- l) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai bahan pertanggung jawaban; dan
- m) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas pada Sekretariat.

3. Seksi Tata Pemerintahan

- 1) Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pemerintahan Kecamatan, pemerintahan Kelurahan dan Pemerintahan Desa serta dibidang pertanahan dan kependudukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian Tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a) Merencanakan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai pedoman dan landasan kerja;
 - c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistемasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang

berhubungan dengan tugas Tata Pemerintahan sebagai kerangka acuan / pedoman penyusunan rencana kegiatan;

- d) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Tata Pemerintahan;
- e) Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Tata Pemerintahan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan bahan dan menyiapkan analisa dan saran dalam rangka penyelesaian perselisihan antar wilayah / desa;
- g) Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis hubungan koordinasi dan kerjasama antar pimpinan pemerintahan dan lembaga terkait lainnya dalam kecamatan;
- h) Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan rekomendasinya;
- i) Melaksanakan urusan pembinaan pemerintah umum, dan pembinaan pemerintahan desa dan kelurahan diantaranya :
 - 1. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintah desa dan kelurahan;
 - 2. Memberikan bimbingan, supervise, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa dan kelurahan;

3. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja lurah dan perangkatnya;

- j) Melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), fasilitasi penataan desa dan kelurahan dan fasilitasi penyusunan peraturan desa serta fasilitasi dalam penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar desa;
- k) Melaksanakan pengambilan sumpah/janji dan pelantikan Kepala Desa, Pimpinan dan Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD);
- l) Melaksanakan pendataan, pembinaan administrasi kependudukan serta pemberian rekomendasi dan surat keterangan dibidang kependudukan seperti surat keterangan domisili, rekomendasi passport dan lainnya;
- m) Menyelenggarakan pembinaan keagrariaan dan pemberian surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan (SKGR,SKT,HIBAH dan lainnya);
- n) Melaksanakan penyelesaian sengketa tanah dan tapal batas wilayah kecamatan;
- o) Melaksanakan pembinaan politikdalam negeri di wilayah kecamatan;
- p) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah (UPT) dan instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan diwilayah kecamatan;
- q) Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan;

- r) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah (UPTD) dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan diwilayah kecamatan;
- s) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- t) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan ; dan
- u) Melaksanakan tugas-tugas lain yng diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan;

4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

- 1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian Tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a) Merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan

lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai pedoman dan landasan kerja;

- c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Pemberdayaan Masyarakat sebagai kerangka acuan / pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Pemberdayaan Masyarakat;
- e) Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Pemberdayaan Masyarakat serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f) Mengkoordinir dan pendataan terhadap pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Retribusi Daerah di wilayah kecamatan;
- g) Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan dan rekomendasi dibidang perindustrian, perdagangan dan investasi seperti SITU, SIUP, TDP, TDI dan Izin Reklame;
- h) Memberikan rekomendasi dibidang pertambangan dan energy serta bidang perekonomian lainnya;
- i) Merumuskan dan melaksanakan pembuatan Monografi dan Profil Desa, Kelurahan dan Kecamatan;
- j) Melaksanakan usaha peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat di wilayah kecamatan;

- k) Memberikan dorongan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di Desa / kelurahan dan kecamatan;
- l) Melakukan pemantauan, pengawasan dan membuat Surat Pertanggungjawabannya terhadap penggunaan dana POD Desa dan melakukan evaluasi semua kegiatan pembangunan di wilayah kecamatan;
- m) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- n) Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintahan maupun swasta;
- o) Melakukan koordinasi terhadap pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat dan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- p) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- q) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan ; dan

- r) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan;

5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

- 1) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan polisi pamong praja di Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian Tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a) Merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
 - c) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Ketentraman dan Ketertiban Umum;
 - d) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistemisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

- e) Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Ketentraman dan Ketertiban Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f) Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan gangguan (HO) dan rekomendasinya;
- g) Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban diwilayah Kecamatan dan pemberian rekomendasi keramaian;
- h) Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pemberian Surat Izin Berkantor;
- i) Melaksanakan pembinaan dan pengawaan terhadap Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan;
- j) Melaksanakan pembinaan ideologi Negara dan Kesatuan Bangsa diwilayah Kecamatan;
- k) Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum diwilayah kecamatan ;
- l) Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan dan dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dibidang penegakan peraturan perundang-undangan diwilayah kecamatan;

- m) Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat;
- n) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- o) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan;

6. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya

- 1) Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang kesejahteraan sosial dan budaya yang meliputi pelayanan umum, bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, pemberdayaan perempuan dan olahraga di wilayah Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian Tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a) Merencanakan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai pedoman dan landasan kerja;

- c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistemisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya;
- e) Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Kesejahteraan Sosial dan Budaya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f) Merumuskan dan melaksanakan kegiatan MTQ, HUT-RI, HUT LAM dan peringatan HUT lainnya tingkat Kecamatan;
- g) Merumuskan dan melaksanakan pemberian BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan JAMKESMAS kepada masyarakat;
- h) Melakukan fasilitasi kegiatan Organisasi Sosial/ Kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);
- i) Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi dan masalah sosial;
- j) Merumuskan dan menginventarisir dalam pelaksanaan pemberian RASKIN di wilayah kecamatan ;
- k) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- l) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan

kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan ; dan

- m) Melaksanakan tugas-tugas lain yng diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan;

7. Seksi Pelayanan Umum

- 1) Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pelayanan umum, pengoordinasian pemeliharaan sarana prasarana pelayanan umum, PATEN di Kantor Camat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Uraian Tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a) Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pelayanan Umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
 - c) Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistemisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informai yang berhubungan dengan tugas Pelayanan Umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

- d) Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Pelayanan Umum;
- e) Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Pelayanan Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f) Melakukan pembinaan, mengkoordinir, mengevaluasi, mengawasi pelaksanaan PATEN di Kantor Camat;
- g) Melakukan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- h) Melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan;
- i) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah kecamatan atau dengan instansi vertikal serta dengan swasta dalam pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan;
- j) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- k) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Umum sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan ; dan

- l) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan;

4.4. Sumber Daya Organisasi

4.4.1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memiliki peran yang penting guna mencapai sasaran organisasi. Untuk itu dibutuhkan sumber daya yang memadai dalam organisasi. Adapun sumber daya manusia yang dimiliki pada Kantor Camat Siak Kecil sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jumlah Pegawai ASN dan Non ASN
Pada Kantor Camat Siak Kecil
Tahun 2020

ASN	NON ASN (THL)
29 Orang	36 Orang

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil, 2020

Tabel 4.4
Daftar Pejabat dan Pegawai ASN dan Non ASN
Kantor Camat Siak Kecil
Yang sudah Terisi dan Masih Kosong
Tahun 2020

No	Jabatan	Terisi	Kosong
1	Camat	1	-
2	Sekretaris Camat	-	Plt
3	Kasi Tata Pemerintahan	1	-
4	Kasi PMD	1	-
5	Kasi Pelayanan Umum	1	-
6	Kasi Tramtibum	-	Plh
7	Kasi Kessosbud	1	-
8	Kasubbag Penyusunan	1	-

	Program, Umum dan Kepegawaian		
9	Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan	1	-
10	Bendahara	1	-
11	Staf Sekretariat	25	-
	- Administrasi	3	-
	- Operator Ginsert	1	-
	- Operator Internet	1	-
	- Fotografer	1	-
	- Tenaga Kebersihan	11	-
	- Tenaga Keamanan	7	-
	- Sopir	1	-
12	Staf Tata Pemerintahan	2	
13	Staf PMD	1	
14	Staf Pelayanan Umum	10	
15	Staf Tramtibum	16	
16	Staf Kessosbud	-	
17	Staf Subbag Keuangan	3	
18	Staf Subbag Program	-	
JUMLAH		65	-

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil, 2020

Tabel 4.5
Latar Belakang Pendidikan (Bidang Keilmuan)
Pegawai Kantor Camat Siak Kecil

No	Jabatan	Bidang Keilmuan	Keilmuan Yang Ada Saat ini
1	Camat	Ilmu Pemerintahan	Ilmu Pemerintahan
2	Sekretaris Camat	Ilmu Pemerintahan	-
3	Kasi Tata Pemerintahan	Ilmu Pemerintahan	Ilmu Pemerintahan
4	Kasi PMD	IP / IA	Ilmu Pendidikan
5	Kasi Pelayanan Umum	Ilmu Administrasi	SLTA
6	Kasi Tramtibum	IP / IA / SH	-

7	Kasi Kessosbud	IP / IA	Ilmu Hukum
8	Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian	IA / IE / IP	Ilmu Pemerintahan
9	Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan	IE/Akuntansi	Ilmu Pemerintahan
10	Bendahara	IE/Akuntansi	SLTA
11	Staf Sekretariat	Ilmu Administrasi	SLTA
12	Staf Tata Pemerintahan	Ilmu Pemerintahan	SLTA
13	Staf PMD	IP / IA / IE	SLTA
14	Staf Pelayanan Umum	Ilmu Administrasi	SLTA
15	Staf Tramtibum	IP / SH	SLTA
16	Staf Keuangan	IE / Akuntansi	IE dan Akuntansi

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil, 2020

Tabel 4.6
Tingkat Pendidikan
Pegawai ASN Kantor Camat Siak Kecil
Tahun 2020

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S.2	2	7 %
2	S.1	5	17 %
3	D.III	1	3 %
4	SMA	21	73 %
JUMLAH		29	100 %

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil, 2020

Tabel 4.7
Tingkat Pendidikan
Pegawai NON ASN Kantor Camat Siak Kecil
Tahun 2020

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S.2	-	0 %
2	S.1	3	8 %
3	D.III	4	12 %

4	SMA	23	64 %
5	SLTP	3	8 %
6	SD	3	8 %
JUMLAH		36	100 %

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil, 2020

Tabel. 4.8
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah	Persentase
1	Golongan IV	1	3 %
2	Golongan III	7	24 %
3	Golongan II	21	73 %
	Jumlah	29	100 %

Sumber : Data Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil, 2020

Tabel. 4.9
Jumlah PNS Berdasarkan Jabatan dan Eselonering

No	Jabatan	Jumlah	Jumlah seharusnya	Persentase terpenuhi
1	Eselon III a	1	1	100,00
2	Eselon III b	-	1	-
3	Eselon IV a	4	5	80,00
4	Eselon IV b	2	2	100,00
	Jumlah	7	9	77,78

Sumber ; Data Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil, 2020

4.4.2. Sumber Daya Sarana Kerja Kantor Camat Siak Kecil

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Oleh karenanya Kantor Camat Siak Kecil juga berusaha

untuk menyediakan sarana prasarana dalam menunjang kelencarana pelayan public.

Adapun sumber daya sarana kerja Kantor camat Siak Kecil diantaranya :

1) Sarana Kerja

a. Telpon Satelit/Non Satelit	: 1	Buah
b. Radio	: -	Buah
c. Komputer	: 20	Buah
d. Notbook	: 4	Buah
e. Laptop	: 11	Buah
f. Infocus	: 2	Buah
g. Fax	: -	Buah
h. Kursi Tamu	: 19	Buah
i. Meja Receptionis/Piket	: 1	Buah
j. Meja Pelayanan (Paten)	: 1	Buah
k. Meja Rapat	: 5	Buah
l. Meja Komputer	: 11	Buah
m. Meja Biro Busa	: 5	Buah
n. Meja Biro Kayu	: 17	Buah
o. Kursi Besi	: 8	Buah
p. Kursi Pejabat Eselon III	: 13	Buah
q. Kursi Pejabat Eselon I	: 1	Buah
r. Kursi Rapat Staf	: 20	Buah
s. Air Cobditioner	: 28	Buah
t. Kipas Angin	: 4	Buah

u. Lemari	: 41	Buah
v. Kendaraan Roda 4	: 6	Buah
w. Kendaraan Roda 2	: 7	Buah

2) Gedung dan Ruangan Kerja

a. Ruang Rapat Lantai II	: 1	Buah
b. Gedung Serbaguna	: 1	Buah
c. Ruang Pelayanan PATEN	: 1	Buah
d. Ruang Bermain Anak	: 1	Buah
e. Ruang Menyusui (Laktasi)	: 1	Buah
f. Ruang Pengaduan	: 1	Buah
g. Ruang IT / Internet	: 1	Buah
h. Ruang Satpol PP	: 1	Buah
i. Ruang Pantry	: 1	Buah
j. Mushalla	: 1	Buah
k. Panggung Kesenian	: 1	Buah
l. Rumah Dinas	: 7	Buah
m. Kantin	: 1	Buah
n. Ruang Disabilitas	:	

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Informan

Identitas informan merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data mengenai jenis kelamin, umur responden, dan tingkat pendidikan, Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini :

5.1.1. Jenis Kelamin

Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin ini dibagi menjadi dua, yakni laki – laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan yang ada pada Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis Dan Pendekatan Pelayanan Publik Baru”. dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.1
Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	10	59%
2	Perempuan	7	41%
Jumlah		17	100%

Sumber : Olahan Penulis 2020

5.1.2. Umur Informan

Untuk mengetahui jumlah informan yang dikelompokkan berdasarkan umur dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.2
Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 30	3	18 %
2	31 – 40	8	47 %
3	41 – 50	5	29 %

4	50 >	1	6 %
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2020

5.1.3. Pendidikan Informan

Untuk mengetahui tingkat pendidikan informan dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTA /sederajat	9	53 %
2	D.3	1	6 %
3	Strata 1	5	29 %
4	Strata 2	2	12 %
	Jumlah	17	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2020

5.2. Hasil Penelitian Tentang Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis Dan Pendekatan Pelayanan Publik Baru”.

Perubahan atau reformasi administrasi pelayanan publik telahpun diarahkan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang paling dekat kepada masyarakat. Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menegaskan pentingnya perbaikan dalam hal kualitas pelayanan publik termasuk meningkatkan transparansi, efisiensi serta menciptakan good governance dan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka peran kecamatan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang dekat secara administratif, geografis maupun filosofis dekat kepada masyarakat, memiliki peran yang semakin meningkat. Peningkatan peran itu tidak hanya pada pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan tugas pemerintahan umum

sebagai kepanjangan tangan Bupati/Walikota, namun memiliki peran dan fungsi yang baru sebagai unit pelayanan dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Secara spesifik, pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan jasa, barang, dan administratif yang diusahakan oleh pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan demi kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa *“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*.

Kantor Camat Siak Kecil merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum Pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan tugas umum pemerintahan yang diemban ini maka penilaian kinerja pelayanan bagi pegawai Kantor Camat Siak Kecil memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan pada masa yang akan datang.

Kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan masyarakat perlu mendapat perhatian yang penting dan sungguh-sungguh dari Pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Dengan demikian kinerja pegawai pemerintah dalam

memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Lahirnya gagasan tentang pelayanan publik baru menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Model ini berpijak pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggungjawab kepada masyarakat secara keseluruhan dengan penekanan pada kepentingan masyarakat. Pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggungjawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap “*New Public Service* (NPS) dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Agar lebih jelasnya mengenai **“Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis Dan Pendekatan Pelayan Publik Baru”**.dijelaskan lebih lanjut melalui hasil wawancara dengan beberapa informan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

Untuk mengukur kinerja pelayanan pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis penulis menggunakan tiga indikator pengukuran menurut Lenvinne dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175)

terdiri dari responsivitas, responsibilitas dan acuntabilitas. Hal tersebut tentunya sejalan dengan jurnal penelitian Faizal Rizal Matondang dan Isnaini dengan judul "*Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pada Kecamatan Babalan Kabupaten Langkat)*" dengan menggunakan indikator **resfonsivenes, responsibility dan accountability** begitu pula dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Umar dengan judul "*Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat*" yang menggunakan 5 indikator pengukuran menurut Dwiyanto yakni **Produktifitas, Kualitas Pelayaan, Responsivitas, Responsibilitas dan Acuntabilitas**.

5.2.1. Responsivines / Responsivitas (Daya Tanggap)

Responsivitas adalah 'suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta melakukan penanganan atas setiap keluhan warga. Menurut Tjiptono (2006:70), responsiveness merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Responsiveness atau daya tanggap secara umum diartikan sebagai keinginan untuk membantu atau dengan istilah lain yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan aparatur organisasi public dalam menjalankan

misi dan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005 : 177).

Adapun komponen atau unsur dari indikator ini terdiri dari kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, mengarahkan serta memberikan informasi pelayanan, dan penanganan keluhan pelanggan.

5.2.1.1. Daya Tanggap

Daya tanggap adalah respon atau kesiapan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan tanggap, meliputi : kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat dan kecepatan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Siak Kecil.

Untuk membuktikan daya tanggap aparatur dalam melakukan pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil dapat dilihat dari beberapa dimensi sebagai berikut :

1. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pegawai layanan wajib merespon masyarakat dan masyarakat akan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon masyarakat dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Siak Kecil. Pegawai merespon dan tanggap terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dapat dibuktikan ketika masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan dengan bertanya apa keperluan serta

memberikan penjelasan tentang persyaratan, mekanisme serta prosedur yang harus dilalui.

Seperti yang dikatakan **Bapak Miswanto** yang melakukan pelayanan pembuatan surat keagrariaan sebagai berikut :

“Pegawai Kantor Camat Siak Kecil sangat responlah dengan kami warga yang ingin mendapatkan pelayanan. Yang jelas pegawai yang melayani saya tadi sangat respon dan tanggap, saya disambut dengan senyum, ditanya keperluan saya apa, dijelaskannya tentang syarat, prosedur yang harus saya jalani. Jadi saya merasa sangat dihargai.”

Sementara itu ditambah pula oleh **Ibu Dede Rosida** dalam wawancara kami sebagai berikut :

“Selama ini jika saya ke Kantor Camat untuk mendapatkan pelayanan seperti membuat rekomendasi cepat nikah anak saya layanan mereka bagus serta tanggap, ditanya keperluan saya terus dilihatnya persyaratan saya dan ketika lengkap, ya udah langsung proses.”

Juga hal yang sama disampaikan oleh **Ibu Tri Astuti** dalam wawancara kami sebagai berikut :

"Daya tanggap aparatur pelayanan Kantor Camat Siak Kecil menurut saya sudah baik, ketika kami datang di depan pintu masuk saja, kami sudah ditanyakan keperluan kami apa dan kami diarahkan langsung ke unit pelayanan. Ya, responlah mereka dan kitapun jadi senang."

Pegawai Kantor Camat Siak Kecil dalam memberikan pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan diberikan pengertian serta berbagai bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya sesuai dengan tingkat penyerapan warga tersebut. Sebagaimana wawancara penulis dengan **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadlul Wajdi** sebagai berikut :

"Seluruh aparaturnya Kantor Camat Siak Kecil telah kita instruksikan dalam setiap kesempatan, bahwa tugas kita adalah melayani masyarakat, maka setiap warga ingin mendapatkan pelayanan, layani mereka dengan baik serta berikan penjelasan, pengertian serta arahkan warga tersebut sesuai dengan pelayanan yang diinginkan. Dan dari hasil pemantauan kami respon aparaturnya sangat tanggap dalam melayani dan telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah kita arahkan tersebut."

Selanjutnya hasil wawancara kami dengan **Ibu Etti.S, sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum** Kantor Camat Siak Kecil dijelaskan sebagai berikut :

"Saya telah mengingatkan serta mengarahkan seluruh aparaturnya pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil agar melayani sepenuh hati, artinya ketika ada masyarakat yang datang ke Kantor Camat untuk mendapatkan sebuah pelayanan baik administrasi maupun penyampaian keluhan agar cepat dilayani dengan memberikan penjelasan secara detail sesuai dengan prosedur, sehingga mereka merasa puas dengan penjelasan kita. Sampaikan apa yang kita ketahui dan jika tak tahu maka diteruskan kepada atasan."

Begitu pula ketika penulis mewawancarai aparaturnya Kantor Camat Siak Kecil yang membidangi pelayanan di PATEN, **Ibu Wenny** sebagai berikut :

"Sebagai petugas pelayanan, kami memang dituntut untuk dapat merespon warga yang melakukan pelayanan. Setiap warga atau masyarakat yang datang biasanya kami sambut dengan salam dan senyum sembari mempertanyakan apa yang bisa kami bantu, ketika warga tersebut ingin mendapatkan pelayanan administrasi maupun penyampaian keluhan segera kami tanggapi dengan mekanisme dan prosedurnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. jika pelayanan administrasi akan cepat kita tanggapi dengan mengarahkan ke pusat layanan dan jika keluhan tentu akan kami arahkan ke ruangan pengaduan."

Hal yang sama juga disampaikan oleh **aparaturnya pelayanan di Sekretariat Kantor Camat Siak Kecil Ibu Siti Munadrah** dalam wawancara kami sebagai berikut ;

"Ketika ada masyarakat yang datang biasanya kami akan sambut dengan menanyakan apa keperluannya, setelah kami mengetahui apa

yang menjadi kebutuhan masyarakat tersebut maka kami langsung melihat persyaratan yang dibawa dan jika lengkap akan langsung kami layani, sembari mempersilakan warga menunggu di ruang tunggu yang telah ada."

Berdasarkan hasil wawancara sebagaimana tersebut diatas, dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Camat Siak Kecil telah melaksanakan tugasnya dengan sangat baik dengan memberikan respon yang baik pula kepada masyarakat karena adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk terhadap bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku pada Kantor Camat Siak Kecil, sehingga pelayanan mendapat respon positif dari penerima pelayanan.

Begitu pula hasil obeservasi, penulis melihat bahwa aparatur pelayanan sangat tanggap terhadap warga yang melakukan pelayanan, warga yang datang sampai dipintu utama Kantor Camat Siak Kecil saja sudah ditanyakan keperluannya apa untuk selanjutnya diarahkan ke pusat informasi pelayanan. Sehingga sangat terkesan respon aparturnya terhadap warga yang mendapat pelayanan sudah sangat tanggap dan masyarakat yang dilayani juga merasa dihargai atas perlakuan pegawai yang tanggap terhadap keperluan masyarakat.

2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat.

Masyarakat akan merasa senang ketika pegawai pelayanan melakukan proses pelayanan dengan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara

pelayanan yang diberikan dengan keperluan masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Seperti saat salah seorang warga yang akan mendapatkan pelayanan surat rekomendasi izin usaha, ketika berkas disodorkan maka petugas pelayanan langsung memberikan pelayanan dengan cepat. Namun semua itu tergantung ada atau tidaknya pejabat yang menandatangani surat tersebut. Jika pejabat yang menandatangani ada, maka pelayanan menjadi cepat.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan dengan

Bapak Suswoyo, beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil ini sangat cepat, saya mengurus surat rekomendasi aja, dalam 20 menit selesai yang penting syarat kami lengkap dan pejabat yang menandatangani surat ada.”

Hal yang sama juga kami tanyakan kepada **Ibu Selpia Ulfa**

Laili dalam wawancara kami beliau menyampaikan bahwa :

“Pegawai Kantor Camat Siak Kecil selalu melayani dengan cepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, seperti waktu saya mengurus legalisir KK dan KTP pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan, tak lama setelah itu berkas yang saya butuhkan dikembalikan pada saya.”

Bahkan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kantor Camat Siak Kecil seringkali cepat kurang dari batas waktu yang diberikan bahkan dalam hitungan menit pelayanan administrasi sudah dapat diselesaikan. Sebagaimana dijelaskan oleh **Plt. Sekretaris Kecamatan Bapak Aulia Fikri** sebagai berikut :

"Pasti ada dan selalu kami meminta agar aparaturnya pelayanan melaksanakan tugas yang telah diberikan dengan cepat dan tepat. Tapi ketelitian kerja juga perlu, artinya kita sudah punya standar waktu pelayanan maksimal 3 hari kerja, tapi selama ini pelayanan yang kita berikan sangat cepat dari batas waktu yang ada, bahkan dalam waktu 15-20 menit administrasi pelayanan biasanya sudah siap, sehingga masyarakat tidak lama menunggu yang penting persyaratan lengkap. Itu kuncinya."

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai respon kepada masyarakat, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga masyarakat akan merasa senang.

3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan pekerjaan pelayanan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat masyarakat menjadi menunggu lama. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Sebagaimana wawancara penulis dengan **Bapak Boy Sandi** yang sedang mendapatkan pelayanan telah mengatakan bahwa :

"Sebetulnya untuk pelayanan selama ini cukup cepat sesuai batas waktu yang ada di papan informasi, bahkan selalunya dalam hitungan menit saja sudah selesai asal persyaratan lengkap. Tapi Saya pernah melakukan pelayanan pembuatan SKGR di Kantor Camat Siak Kecil, menurut petugas kelengkapan persyaratan saya lengkap dan akan diteruskan ke seksi pemerintahan, dengan lama waktu 7 hari, namun setelah 7 hari saya kembali ke Kantor Camat menanyakan hal tersebut suratnya belum juga selesai dengan alasan belum sempat melakukan pengukuran dan kembali dijanjikan 7 hari

lagi, sampai waktunya saya kembali juga belum siap alasan Camat tidak ditempat, akhirnya karena sedikit merasa kurang puas saya jadi malas untuk datang lagi, tapi ahirnya tetap siap suratnya dan saya dikontak untuk mengambilnya."

Namun demikian, ketika penulis mewawancarai masyarakat lainnya yakni **Bapak Herry Anggara** yang saat itu juga sedang melakukan pelayanan beliau menyampaikan bahwa :

"Ketika saya melakukan pengurusan surat rekomendasi untuk menjadi calon BPD di Kantor Camat Siak Kecil, Alhamdulillah waktu itu surat saya langsung di proses, tanpa menunggu lama sekitar 15 menit gitulah surat saya dah siap dan diberikan kepada saya, jadi waktunya cepat."

Sebenarnya waktu penyelesaian tugas pelayanan oleh aparatur Kantor Camat Siak Kecil sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah dibuat. Sebagaimana dijelaskan oleh **Plt. Sekretaris Kecamatan Bapak Aulia Fikri** dalam wawancara kami bahwa ;

"Ya, Aparatur kita sudah melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan termasuk masalah waktu, karena dalam SOP pelayanan sudah kita tuangkan batas waktu penyelesaiannya,, bahkan selama ini pelayanan yang kita berikan justru tidak sampai seharian, cuman dalam hitungan menit, In Syaa Allah sudah selesai, namun persyaratan harus lengkap dan pejabat yang nemandatangi juga harus ada. Jadi makin cepat selesai pelayanan berarti pelayanan kami semakin baik."

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

4. Pegawai melakukan pelayanan dengan saling membantu.

Aparatur pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil terbiasa untuk saling membantu ke teman lain yang memerlukan bantuan, beberapa pegawai memahami bentuk proses pelayanan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan

Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil Bapak Indrawan sebagai berikut :

"Pegawai kita selalu membangun kerjasama dan saling membantu dalam menyelesaikan tugas pelayanan dan selama ini memang itu menjadi penekanan dari pimpinan, jadi jika ada yang dinas, sakit ataupun keizinan lainnya biasanya mereka akan melaporkan kepada pimpinan masing-masing sekaligus mengkomunikasikan hal tersebut ke teman yang lainnya untuk mengganti posisinya dalam melakukan tugas pelayanan sehingga pelayanan tidak menjadi kendala. "

Begitu pula hasil wawancara dengan **staf pelayanan di Kantor**

Camat Siak Kecil Bapak Jhonefi mengatakan :

"Kami pegawai Kantor Camat biasanya saling membantu, maksudnya ketika petugas pelayanan sedang izin, dinas atau cuti, maka pegawai lainnya yang akan menghendel walaupun kadang kala persyaratan pelayanan tersebut kita kurang paham, tapi kita akan segera konsultasikan dengan pimpinan juga biar pelayanan masyarakat tidak terhambatlah.

Pegawai Kantor Camat Siak Kecil dalam melaksanakan tugas seperti bergotong royong saling membantu antara satu dengan yang lainnya. Seperti disampaikan oleh **Ibu Selpia Ulfa Laili** sebagai berikut ;

"Kemaren saya pernah mengurus surat Keterangan Domisili untuk mendapatkan bea siswa, ketika saya sedang dilayani dalam waktu bersamaan petugas tersebut di panggil untuk dimintai data karena ada pemeriksaan dari inspektorat, dan akhirnya pelayanan kepada saya diminta bantu kepada petugas yang lainnya dan petugas lain tersebut membantu melayani saya dan akhirnya selesai. Jadi saya

melihat pegawai Kantor Camat saling membantulah dalam pelayanan."

Kebersamaan pegawai dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Camat Siak Kecil bisa menghasilkan pelayanan baik bagi masyarakat, agar dari pegawai yang kemampuannya masih minim, dapat ditutupi oleh pegawai yang paham mengenai pekerjaan tersebut. Jadi tugas dan pekerjaan yang dibebankan di masing-masing seksi, akan terselesaikan.

5. Pegawai melakukan pelayanan secara adil.

Aparatur pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil terbiasa untuk melakukan pelayanan secara adil dengan tidak memandang suku, agama dan warna kulit. Namun tidak semuanya dapat dilakukan secara adil juga, karena ada juga pelayanan yang dilakukan secara tidak adil karena tidak memiliki nomer antrian serta adanya masyarakat yang melakukan pelayanan secara langsung menjumpai kenalan dan keluarga yang bekerja di Kantor Camat Siak Kecil

Hal tersebut tergambar dari hasil wawancara dengan masyarakat yang melakukan pelayanan **Bapak Suswoyo** sebagai berikut :

"Pelayanan secara adil kalau dilihat dari suku, ras, agama, warna kulit memang tidak ada perbedaan dan semuanya dilayani dengan baik, namun adil dalam artian yang dahulu didahulukan belum terpenuhi, karena di Kantor Camat Siak Kecil tidak pakai nomer antrian lagi ada masyarakat yang melakukan pelayanan secara langsung menjumpai kenalan dan keluarganya yang bekerja disana, selain itu kadang ada juga jika pejabat yang ingin mendapatkan pelayanan itu lebih didahulukan dan lebih dilayani dari kita masyarakat biasa."

Hal tersebut juga di benarkan oleh **Kepala Seksi Pelayanan**

Umum Ibu Etty.S sebagai berikut :

"Kami dalam melaksanakan fungsi pelayanan selama ini memang berusaha untuk berlaku adil tanpa memandang siapapun yang ingin mendapatkan pelayanan, kalau masalah nomor antrian, memang kita tidak memakai nomor antrian, mengingat jumlah pelayanan di Kantor Camat saat ini tidaklah seramai waktu dulu karena ada sebagian kewenangan ditarik ke Kabupaten. Dan memang tidak pula kita pungkiri, memang ada beberapa masyarakat kita yang melakukan pelayanan secara langsung menuju kenalan atau keluarganya yang bekerja di Kantor Camat Siak Kecil ini."

Sementara itu **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadlul Wajdi** juga menjelaskan bahwa ;

"Keadilan pelayanan itu pasti dan wajib, siapapun masyarakat yang hadir untuk mendapatkan pelayanan tetap kita layani tentunya sesuai peraturan yang berlaku , seperti memakai celana pendek atau singlet itu sangat tidak sopan sekali dan siapapun mereka tetap tidak kita layani dan kita sampaikan agar mereka datang lagi dengan pakaian yang sopan. Terkait adanya beberapa warga yang melakukan pelayanan dengan menitip atau menjumpai langsung pegawai tertentu memang ada tapi nggak banyak, lebih banyak prosedur pelayanannya ikut mekanisme yang berlaku walaupun ada paling sifatnya konsultasi dan koordinasi."

Jadi sebenarnya pelayanan yang bersifat adil itu sangat penting, agar terwujud azas kemanusiaan dan azas demokrasi yakni semua masyarakat Kecamatan Siak Kecil itu sama, semuanya berhak mendapatkan pelayanan dari Kantor Camat Siak Kecil tanpa memandang siapapun mereka. Jika hal ini dapat diterapkan secara baik dan konsisten, maka pandangan positif terhadap pelayanan public di Kantor Camat Siak Kecil dapat berjalan secara naik dan benar.

5.2.1.2. Kejelasan, Kepastian dan Keterbukaan (Transparan)

Informasi Pelayanan

Transparansi menurut Krina (2003 : 13) sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai.

Menurut Hari Sabarno (2007 : 38) transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah.

Setidaknya ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kejelasan, kepastian dan transparansi informasi pelayanan publik di Kantor Camat Siak Kecil.

1) Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan public.

Untuk kejelasan, kepastian dan keterbukaan informasi pelayanan publik di Kantor Camat Siak Kecil saat ini sudah dikatakan secara baik sebagaimana yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik. Hal tersebut diakui oleh **Camat Siak Kecil** dalam wawancaranya sebagai berikut ;

"Untuk kejelasan, kepastian dan keterbukaan informasi pelayanan public yang meliputi persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan secara lisan selalu

disampaikan ketika masyarakat datang ke Kantor Camat Siak Kecil ketika mendapatkan pelayanan. secara tertulis juga sudah kita sampaikan kepada masyarakat dalam bentuk nyata maupun online seperti melalui leaflet, website kecamatan, edaran ke Kantor-Kantor Desa, bahkan maklumat pelayanan berisikan persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan sudah kita tempelkan di pusat pelayanan atau pusat informasi pelayanan Kantor Camat Siak Kecil. Artinya kami sangat transparan dalam persyaratan, mekanisme serta biaya pelayanan.."

Hal tersebut dikuatkan juga oleh **Plt. Sekretaris Kecamatan Siak Kecil Bapak Auli Fikri** dalam wawancaranya mengatakan :

"Informasi pelayanan yang berisikan maklumat pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil sebagai wujud transparansi pelayanan sudah kita laksanakan, di ruangan pelayanan sudah kita tempelkan persyaratan, prosedur serta biaya pelayanan, diwebsite kecamatan bahkan kemaren kita sebarkan melalui medis sosial seperti facebook. Masyarakat biasanya ketika membutuhkan informasi pelayanan kadang mereka menelpon salah satu pegawai kita yang ada atau kadang mereka datang ke Kantor Kepala Desa untuk mendapatkan informasi.

Kejelasan, kepastian dan keterbukaan informasi pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil sudah baik dan sangat terbuka sekali, sebagaimana dijelaskan oleh **Ibu Tri Astuti** selaku masyarakat yang melakukan pelayanan sebagai berikut ;

"Di Kantor Camat Siak Kecil sudah ditempelkan informasi pelayanan seperti persyaratan, waktu dan biaya, biasanya kami didesa karena jaringan internet agak lelet, ya pergi ke Kantor desa nanti mereka menyampaikan persyaratan maupun prosedur layanan di Kantor Camat Siak Kecil sekalian juga biasanya persyaratan kami sudah dilengkapi dulu didesa karena di desa biasanya kami diberikan rekomendasi atau surat pengantar gitulah."

Hal tersebut juga disampaikan oleh **Ibu Dede Rosida** dalam wawancaranya sebagai berikut;

"Saya tahu persyaratan dan prosedur pelayanan dari Kantor Desa, memangkan sebelum ke Kantor Camat kita ngurus dulu surat didesa sekalian dicek persyaratan, jika sudah lengkap nanti dimasukkan dalam satu map gitu, ya kita langsung ke kantor Camat ngurus.

Selain itu biasanya kita mengetahui persyaratan apa saja atas pelayanan yang hendak kita lakukan, paling nanya keteman lain yang sudah pernah ngurus, memang katanya di Internet (maksudnya Website) ada tapi kadang kitanya yang malas ribet. Kekantor Desa ya sudah selesai."

Para aparatur Kantor Camat Siak Kecil sering kali merasa bertanggung jawab untuk menyebarluaskan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Mereka menganggap bahwa agar masyarakat mengetahui persyaratan pelayanan sepenuhnya menjadi urusan dan tanggung jawab pegawai, bukan menjadi tanggung jawab masyarakat.

Sebagaimana dijelaskan oleh Staf pelayanan Kantor Camat Saiak Kecil **Bapak Zalius Adi Putra** sebagai berikut.

"Informasi pelayanan sudah ada diruangan pelayanan, biasanya karena masyarakat tahu kami bekerja di Kantor Camat Siak Kecil ini, ketika berjumpa dimana saja mereka akan langsung bertanya, dan kami selaku aparatur kecamatan ya wajib menjelaskannya dan jika tidak tahu paling kami telepon teman yang membidangi urusan tersebut. "

Penyampaian informasi juga bisa dilakukan secara langsung dengan tatap muka maupun melalui telepon kepada petugas pelayanan, Pendapat tersebut disampaikan oleh Staf pelayanan yang lainnya **Ibu Siti Munadrah** sebagai berikut ;

"Dalam menyampaikan informasi pelayanan selain ketemu langsung denga masyarakat, biasanya mereka akan menelepon kami aparatur Kantor Camat Siak Kecil dan kami akan jelaskan, tapi biasanya masyarakat yang datang persyaratan mereka sudah lengkap karena informasi terkait prosedur, persyaratan serta biaya sudah disampaikan di Kantor Desa."

Dari hasil wawancara maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam proses pelayanan public di Kantor Camat Siak Kecil sudah

sangat terbuka, karena informasi pelayanan yang berkaitan dengan persyaratan, waktu, biaya, prosedur sudah memiliki kejelasan dan kepastian. Sehingga terciptanya efektifitas pelayanan serta efesiensi pelayanan itu sendiri.

2) Seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat.

Maksud dipahami di sini bukan hanya dalam arti literal semata tetapi juga makna dibalik semua prosedur dan peraturan pelayanan. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Jika rasionalitas dari semua hal itu dapat diketahui dan diterima oleh masyarakat, maka kepatuhan terhadap prosedur dan aturan akan mudah diwujudkan.

Sebagaimana dijelaskan oleh informan **Bapak Miswanto** yang mengatakan bahwa;

"Kami sangat paham dengan peraturan dan prosedur pelayanan, walaupun hal tersebut tidak disampaikan kepada kami satu persatu, namun karena kami bertanya di desa dan pihak desa menjelaskannya kepada kami, maka kami jadi tahu, mekanisme serta prosedur termasuk biaya pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil ini.."

Ditambahkan pula melalui pernyataan **Dede Rosida**, dalam wawancaranya sebagai berikut ;

"Saya mau ngurus surat keterangan tidak mampu, jadi ya saya bawa persyaratannya seperti Foto copy KTP, Foto Copy KK, Surat Keterangan dari Desa dan saya tahu persyaratan itu karena dekat rumah saya ada yang kerja di Kantor Camat ini jadi saya tanyakan, termasuk berapa lama siapnya serta berapa biayanya, semuanya saya tanyakan dan mereka menjelaskannya juga secara detail."

Berdasarkan keterangan yang disampaikan oleh **Plt. Sekcam Kecamatan Siak Kecil Bapak Aulia Fikri** bahwa :

"Kami membuat leaflet, maklumat pelayanan maupun edaran kedesa-desda terkait persyaratan, prosedur pelayanan maupun biaya pelayanan sudah sangat jelas serta simple, dan biasanya masyarakat sudah sangat memahaminya. Hal tersebut dibuktikan dengan minimnya masyarakat yang datang ke Kantor Camat ini dengan membawa persyaratan yang tidak lengkap, biasanya pasti lengkap paling yang kurang itu jumlah copiannya. Jadi menurut kami masyarakat sudah sangat paham dengan mekanisme pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil."

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, secara keseluruhan masyarakat sudah memahami makna disebalik peraturan dan prosedur pelayanan yang terdapat di Kantor Camat Siak Kecil, karena baik langsung maupun tidak langsung aparatur pelayanan juga telah menyampaikannya dalam setiap kesempatan, karena menurut mereka masyarakat sangat membutuhkan informasi tersebut.

3) Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan public.

Semakin mudah masyarakat memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa semakin tinggi pula tingkat transparansi pelayanan publik di Kantor Camat Siak Kecil.

Untuk mendapatkan kemudahan informasi pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil dapat diakses di Kantor Kepala Desa yang ada dalam wilayah Kecamatan Siak Kecil.

Hal tersebut ditegaskan oleh **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadlul Wajdi** sebagai berikut :

"Banyak cara yang dapat diakses oleh masyarakat agar memperoleh informasi pelayanan Kantor Camat Siak Kecil, bisa melalui tatap muka dengan mendatangi Kantor Camat secara langsung, bisa melalui media online seperti membuka Website Kecamatan, bisa melalui telepon, Whatshap ke petugas pelayanan atau cukup datang saja ke Kantor Kepala Desa yang ada di wilayah masing-masing, karena informasi pelayanan sudah kita sampaikan di masing-masing kantor Kepala Desa."

Kemudahan informasi pelayanan biasanya dengan mudah juga bisa didapatkan melalui Website Kecamatan atau menghubungi langsung aparatur pelayanan Kantor Camat Siak Kecil melalui Handphone. Sebagaimana disampaikan oleh **bapak Indrawan** selaku Kasubbag Perencanaan Program, Umum dan Kepagawaian Kantor Camat Siak Kecil segaai berikut :

"Seperti yang telah kami sampaikan lengkapnya melalui Website Kecamatan, dapat juga diperoleh melalui handpone dengan menghubungi langsung pusat layanan dan di Kantor Camat ini juga di ruang pelayanan sudah kita tempelkan peraturan serta prosedur pelayanan melalui maklumat pelayanan"

Memang tidak mayoritas masyarakat bisa dan mau membuka website kecamatan, namun ada sebagian yang mudah mengaksesnya untuk mencari informasi pelayanan, sebagaimana wawancara kami dengan **Ibu Selpia Ulpa Laili** sebagai berikut ;

"Kalau saya mau mencari informasi pelayanan biasanya saya buka Website Kecamatan Siak Kecil, nah disitu sudah ada persyaratan, prosedur, waktu maupun biaya pelayanan yang saya kehendaki, atau paling saya telpon ke pegawai Kantor Camat Siak Kecilnya."

Bahkan ada juga informasi pelayanan didapat dari aparatur atau perangkat desa dalam wilayah Kecamatan Siak Kecil. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh **Ibu Dede Rosida** dalam wawancara penulis :

"Saya kan mau ngurus surat keterangan tidak mampu untuk berobat orang tua saya, kemaren saya jumpai Pak RT ditempat saya, saya tanyakan apa persyaratan SKTM itu, dan Pak RT langsung nelpn pihak desa sehingga saya mengetahui persyaratan surat yang mau saya urus ini, mudahlah pokoknya kita mengetahui persyaratan di Kantor Camat itu, nggak ribet."

Dari hasil wawancara penulis, sangat terlihat sekali respon aparatur dalam melakukan pelayanan Kantor Camat Siak Kecil dalam dimensi kejelasan, kepastian dan keterbukaan informasi pelayanan belumlah terlaksana sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, karena tidak ada sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan terhadap standar, prosedur maupun persyaratan pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat, namun dilakukan secara tidak langsung ketika bertemu di jalan atau justru ketika masyarakat yang membutuhkan. Responsivitas untuk menyampaikannya melalui inisiatif aparatur sendiri masih belum terlaksana secara baik.

5.2.1.3. Penanganan Keluhan

Kantor Camat Siak Kecil sebagai penyedia layanan telah menyediakan sarana untuk masyarakat menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara dengan **Camat Siak Kecil Bapak M.**

Fadlul Wajdi sebagai berikut:

"Sebagai wujud responsivitas Kantor Camat Siak Kecil sebagai organisasi pelayanan publik, kami lebih menekankan peran aktif masyarakat sebagai pengguna pelayanan untuk selalu memonitor penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil melalui pengisian kritik dan saran serta keluhan. Penyampaian kritik dan saran maupun keluhan tersebut bisa dilakukan langsung kepada petugas

husus penerima pengaduan layanan maupun melalui kotak saran atau dapat membuka aplikasi Lapor yang sudah terintegrasi dengan KPK, Ombudsman, Kejaksaan, Kepolisian dan Menkominfo yang telah disediakan”.

Hal demikian juga diperkuat oleh **Kasubbag Penyusunan program, umum dan kepegawaian Bapak Indrawan** sebagai berikut ;

“Terkait dengan saran, keluhan maupun pengaduan pelayanan kita memang sudah memiliki aplikasi ‘LAPOR’ dari Pemerintah Kabupaten Bengkalis, yang aktif 24 jam dan akan kita cek setiap harinya, juga ada kotak saran serta unit khusus yaitu unit pengaduan yang ada staf pengelolanya”

Untuk layanan pengaduan memang mayoritas warga yang melakukan pelayanan sudah mengetahuinya namun mereka enggan untuk memanfaatkan hal tersebut sebagaimana hasil wawancara penulis dengan salah satu masyarakat pengguna pelayanan **Bapak Herry Anggara** sebagai berikut;

“Memang benar dan kami tahu ada ruang pengaduan dan kotak saran sebagai media penyampaian keluhan kami di Kantor Camat, namun saya secara pribadi tidak pernah menyampaikan keluhan tersebut. Karena memang saya secara pribadi tak pernah merasa disusahkan dalam pelayanan dan taka da keluhan.”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh **Ibu Tri Astuti** dalam wawancara kami sebagai berikut ;

" Ya, kita tahu memang pak, depan tu ada kotak saran, disana juga ada ruang pengaduan, tapi saya nggak pernah menyampaikan keluhan atau pengaduan, gimana ya pak memang selama ini pelayanan bagus kok. Bahkan kadang pelayannya bilang Buk kalau ada keluhan atau saran untuk pelayanan kami tolong disampaikan boleh lewat tulisan atau menyampaikannya secara langsung ke unit pengaduan, malah saya bilnag nggak ada, bagus kok."

Fasilitas yang telah disediakan sebagai sarana penyampaian saran, kritik maupun keluhan masyarakat, selama ini tidak pernah

memanfaatkan kotak saran, pusat informasi pengaduan maupun website kantor. Hal tersebut dijelaskan oleh **Ibu Etty.S Kepala Seksi Pelayanan**

Umum Kantor Camat Siak Kecil sebagai berikut;

"Berdasarkan hasil pengecekan kami, sampai saat ini belum pernah ada saran, kritikan maupun keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada kami melalui fasilitas yang telah kami sediakan, nihil sepertinya, bahkan kadang kita minta warga menyampaikan saran atau keluhan tapi mereka nggak mau."

Kalaupun ada keluhan yang masuk, sesuai SOP yang telah ditetapkan, maka saran, kritikan maupun keluhan akan dibahas dalam rapat khusus paling lama 3 hari untuk disampaikan kembali kepada masyarakat sebagai jawaban penyelenggara pelayanan public. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh petugas pelayanan yang menangani keluhan masyarakat **Ibu Gusmiwati** dalam wawancaranya sebagai berikut;

"Sesuai SOP kita, jika ada keluhan akan diterima dan dibahas dalam rapat khusus yang langsung dipimpin oleh Camat, setelah itu akan disampaikan secara lisan atau tulisan kepada warga yang menyampaikan keluhan tersebut, tapi selama ini kami nihil atas keluhan, saran maupun kritikan terhadap layanan. Memang ada masuk laporan pengaduan ke kami tapi bukan terkait dengan hal pelayanan Kantor Camat Siak Kecil tapi mengenai kinerja Kepala Desa dan Perangkat Desa, kemudian terkait masalah hewan ternak, terkait bencana alam seperti banjir. Walaupun demikian hal tersebut tetap kami terima dan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk diteruskan penanganan keluhannya kepada pihak-pihak terkait seperti Dinas PMD, KE BPBD dan lain-lainnya."

Dari hasil wawancara penulis, sangat terlihat sekali respon aparaturnya dalam melakukan pelayanan Kantor Camat Siak Kecil dalam dimensi penanganan keluhan sudah berusaha memenuhi standar pelayanan namun baru sebatas menyediakan sarana dan prasarannya

saja, sedangkan responsivitas untuk mengajak masyarakat berpartisipasi dengan memberikan saran, keluhan serta masukan terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan konsep New Publik Service belumlah terlaksana sama sekali.

5.2.2. Responsibility / Responsibilitas (Tanggung Jawab)

Levine dalam Dwiyanto (2008:143) mengemukakan Responsibility atau Responsibilitas atau Tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Responsibilitas mempunyai arti sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepada seseorang. Responsibilitas ini lebih memfokuskan kepada perasaan memiliki tugas untuk menyelesaikan tugas.

Adapun komponen yang menjadi dimensi penilaian responsibilitas yakni pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tanggung jawab dan kewenangan petugas pelayanan serta loyalitas dan etika pelayanan.

5.2.2.1. Pelayanan sesuai dengan peraturan dan prinsip administrasi

Fenomena yang penulis amati dari dimensi ini adalah kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Secara umum segala jenis pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil selalu didasari dengan prosedur-prosedur pelayanan baku yang telah ditetapkan dalam juklak dan juknis sesuai SOP maupun peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Dalam hubungannya dengan pemberian layanan kepada public responsibilities petugas pelayanan menjadi sangat penting.

Segala peraturan atau prosedur yang telah ditetapkan dalam juklak maupun juknis memiliki tujuan yang sangat baik yakni menuntun aparat untuk bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadlul Wajdi** sebagai berikut:

“Pelaksanaan pelayanan selalu dilakukan dengan prosedur yang ada yaitu kelengkapan dari pada berkas ataupun bukti otentik yang dimiliki masyarakat guna memproses pelayanan tersebut. Apabila terdapat masyarakat yang melakukan pelayanan dengan persyaratan yang tidak lengkap, maka pelayanan tersebut akan ditunda hingga masyarakat yang bersangkutan dapat melengkapi persyaratan tersebut, ataupun dicarikan solusi bila tidak bisa melengkapi berkasnya. Para pegawai sudah bekerja dengan cukup baik dalam memberikan pelayanan dan telah berupaya memprioritaskan pelayanan yang bersifat penting meskipun dengan keadaan persyaratan yang kurang lengkap namun bisa dibuktikan kebenarannya”.

Lebih lanjut hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan

Bapak Jhonefi menyatakan bahwa:

“Kami memberikan pelayanan administrasi selalu memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan. Namun dalam penerapannya kepada masyarakat, kami fleksibel saja dalam artian kami bantu kesulitan masyarakat dalam melengkapi persyaratan pelayanan administrasi. Tentunya kami melakukan itu sesuai dengan kebijakan Camat Siak Kecil selaku penanggungjawab pelayanan”.

Untuk semua pelayanan memang harus tunduk pada prosedur yang telah ditetapkan hal tersebut sebagai bukti penguat atas tanggung jawab kinerja yang dilaksanakan. Sebagaimana disampaikan oleh **Bapak Miswanto** dalam wawancara kami sebagai berikut ;

“Saya dalam meminta pelayanan tetap ikut prosedur, dan biasanya petugas pelayanan sudah menjelaskan kepada kami mengenai prosedur pelayanan tersebut ketika kami hadir untuk mendapatkan pelayanan.

Lebih-lebih sudah ada ruanga PATEN ini, ya, kita jadi mudah cuman urusan satu tempat tunggu sebentar langsung selesai.

Pengarahan agar aparaturnya pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur dan mekanisme pelayanan telah diterapkan, Sebagaimana yang disampaikan oleh **Kepala Seksi Pelayanan Kantor Camat Siak Kecil Ibu Etty.S** sebagai berikut:

“Saya sudah dan terus kepada seluruh aparaturnya Kecamatan Siak Kecil, agar dalam melaksanakan tugas pelayanan sebagai abdi masyarakat untuk bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mengikuti SOP yang telah dibuat. Dan sampai saat ini implementasi dari tanggungjawab aparaturnya tersebut sudah berjalan secara baik dan kami melihat hal tersebut terus terjadi peningkatan.”

Hal senada juga disampaikan oleh **Plt. Sekcam Siak Kecil Bapak Aulia Fikri** dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Tanggungjawab pegawai terutama bekerja sesuai dengan peraturan administrasi yang berlaku sudah berjalan baik, mereka bekerja sesuai SOP dan tunduk dengan aturan yang ada walaupun masih ada kelemahan disana sini dan itu akan terus kita perbaiki agar ianya dapat berjalan secara baik.”

Sedangkan menurut salah seorang petugas pelayanan **Ibu Wenny**, ketika diwawancari dalam sebuah pertemuan menyampaikan sebagai berikut:

“Kami bekerja tetap ikut prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, kami tak berani berbuat diluar ketentuan karena ada konsekwensi yang harus kami terima nantinya.”

Namun tidak semua peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan dijalankan secara kaku, mengingat dewasa ini segala peraturan tertulis ada yang dilonggarkan atau atas dasar kebijakan atasan dengan kebijakan khusus yakni untuk kepentingan masyarakat. Selagi pelanggaran tersebut tidak menimbulkan preseden buruk kepada

aparatur pelayanan dan masyarakat secara umum, maka aparatur pelayanan tersebut berhak untuk melakukannya.

Salah satu bentuk kelonggaran dan penangguhan tersebut terdapat pada pengakuan salah seorang petugas layanan **Ibu Siti Munadrah** sebagai berikut :

“Untuk pelayanan-pelayanan tertentu kadang kami berupaya untuk melonggarkan atau menangguhkan persyaratan, seperti pelayanan surat keterangan tidak mampu karena kebutuhannya mendesak masyarakat segera harus di bawa berobat ke RSUD, maka kami selesaikan pelayanannya dengan persyaratan seadanya, dan kami pesankan kepada msyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut setelah selesai berobat, maka mohon dilengkapi kembali persyaratan yang kurang tersebut.”

Sudah menjadi rahasia umum bahwa selama ini ada sebagian masyarakat yang memberikan uang kepada aparatur pelayanan demi kelancaran urusan pelayanannya. Hampir semua aspek pelayanan masyarakat sudah terbiasa dengan pelayanan tersebut. politik suap menyuap sudah menjadi kebiasaan bukan hanya pada level pelayanan tingkat tinggi bahkan sudah merambah sampai ketinggian paling bawah yakni RT dan RW.

Bahkan tidak tanggung-tanggung politik uang ini juga tidak memandang bulu, masyarakat ekonomi lemah pun yang kebanyakan mempunyai masalah keberfungsional mau tidak mau harus menggunakan “ uang pelicin” demi mendapatkan pelayanan administrasi yang menjadi tujuannya.

Sebagaimana dikatakan oleh salah seorang petugas pelayanan **Bapak Zalius Adi Putra** dalam wawancara kami sebagai berikut :

“Pelayanan kami di Kantor Camat Siak Kecil tetap ikut prosedur yang telah ditetapkan, dan kami berusaha untuk melayani siapa saja tanpa ada perbedaan, namun kita akui kadang kala ada juga masyarakat yang menanyakan biaya pengurusan berapa.? Dan kami tetap bilang pelayanan gratis tanpa ada pungutan sedikitpun.”

Begitu pula yang disampaikan oleh **Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan Kantor Camat Siak Kecil Bapak Ade Syafrizal** sebagai berikut :

“Kami selalu berusaha melayani masyarakat dengan baik dan ikut prosedur, namun demikian ada beberapa masyarakat yang datang karena ingin cepat mereka rela memberikan uang pelican sebagai sagu hati kepada kami untuk memudahkan pelayanannya, walau demikian kami nggak berani menerima dan tetap memberikan penjelasan kepada masyarakat bahwa pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.”

Secara umum maka dapat kita lihat bahwa responsibilitas dari dimensi pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta prinsip administrasi di Kantor Camat Siak Kecil sudah maksimal namun tidak terlalu kaku. Karena ada kejadian – kejadian serta administrasi khusus yang dapat ditolerir demi kecepatan pelayanan dan kepuasan masyarakat.

5.2.2.2. Tanggung Jawab dan Kewenangan Petugas Pelayanan

Seorang manajer tidak dapat mengerjakan semua tugasnya sendiri untuk memenuhi dan menyelesaikan semua tugas dibebankan, manajer harus mendelegasikan wewenangnya kepada orang lain terutama kepada bawahannya.

Tanggung jawab dan kewenangan yang dimaksudkan dalam dimensi ini adalah kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan sesuai kewenangan dengan sebaik-baiknya

dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atau keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.

Adapun unsur yang termasuk dalam tanggung jawab sebagai berikut ;

A. Menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu sesuai kewenangan.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang hirarki kewenangan dalam pelaksanaan kinerja pegawai pada Kantor Camat Siak Kecil ini dipaparkan sebagai berikut yakni hasil wawancara dengan **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadhlul Wajdi** Sebagai berikut :

“Untuk mengetahui hirarki kewenangan yang ada pada Kantor Camat Siak Kecil sekaligus juga menggambarkan alur proses pertanggungjawaban yang ada dapat dilihat pada bagan struktur organisasi. Dimana tingkat kewenangan yang tertinggi untuk meminta pertanggungjawaban disini adalah saya selaku Camat dan diteruskan kepada posisi dibawah sesuai dengan struktur. Dengan kata lain dapat digambarkan bahwa pegawai bertanggungjawab pada kepala seksi masing-masing, kepala seksi tersebut selanjutnya bertanggungjawab pada saya. Begitulah tingkat hirarki kewenangan pertanggungjawaban yang ada disini.”

Lebih lanjut juga di jelaskan oleh **Plt. Sekcam Bapak Aulia Fikri** sebagai berikut :

“Aparatur Kantor Camat Siak Kecil sangat bertanggung jawab serta melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan sebagaimana tertuang dalam uraian tugas yang telah kita buat, jadi masing-masing individu aparatur telah mengetahui siapa mengerjakan apa, dan dalam melaksanakan tugas pelayanan dapat diselesaikan secara baik serta tepat waktu”

Seluruh pegawai telah memahami uraian tugas sebagai kewenangan yang diberikan kepada mereka dan dituntut untuk melaksanakan kewenangan tersebut secara baik. Hal tersebut

dijelaskan oleh salah seorang aparatur Kantor Camat Siak Kecil **Ibu Gusmiwati** sebagai berikut ;

"Kami dalam melakukan tugas sebagai pelayanan masyarakat terus berusaha untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang telah diserahkan kepada kami secara baik, teliti dan tepat sesuai waktu yang telah ditetapkan karena hal tersebut merupakan bentuk tanggung jawab dari uraian tugas terbagi habis yang telah diberikan kepada kami."

Hal tersebut diperkuat oleh Kasubbag Perencanaan Program, umum dan Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil **Bapak Indrawan** sebagai berikut :

"Sudah, sesuai dengan tupoksi mulai dari urutan pejabatannya hingga staf stafnya tau tugas nya sesuai tupoksi masing masing"

B. Tidak melemparkan kesalahan kepada orang lain.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan, para aparatur Kantor Camat Siak Kecil, mereka tidak boleh lempar bola atau lempar tanggung jawab karena telah dikunci dengan SOP dan fakta integritas yang telah ditanda tangani.

Sebagaimana dijelaskan oleh **Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Siak Kecil Ibuk Ety.S** sebagai berikut :

"Kami dituntut untuk bertanggung jawab sesuai wewenang yang telah diberikan oleh Camat, karena kami telah menandatangani fakta integritas serta dikunci dengan SOP yang ada. Kami dituntut bertanggung jawab sesuai tupoksi seksi kami untuk mencapai rencana strategis Kantor Camat Siak Kecil setiap tahunnya. Dan kepada pegawai yang ada di bawah seksi kami juga mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya kepada saya dan apabila ada kesalahan dalam pelayanan sesuai tupoksi kami maka otomatis kami tidak bisa menyalahkan seksi yang lainnya."

Hal tersebut diperkuat pula oleh **Kepala Sub Bagian Keuangan Bapak Ade Syafrizal** Kantor Camat Siak Kecil bahwa :

“Kami jelas harus bertanggung jawab kepada Sekcam atas apa yang telah kami rencanakan dan kami kerjakan, Alhamdulillah selama ini berjalan normal dan penuh tanggung jawab, cuman yang menjadi kendala sedikit dalam memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan wewenang yang diberikan yakni minimnya aparatur yang ada di seksi saya serta tidak disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas, jika terjadi kesalahan maka menjadi tanggung jawab kami dan tak boleh juga kami menyalahkan seksi atau sub bagian lainnya begitu juga sebaliknya, kami juga tidak pernah dilemparkan tanggung jawab oleh yang lainnya karena sudah terkunci dengan uraian tugas yang ada..”

Aparatur Kantor Camat Siak Kecil tidak boleh dan tidak dibenarkan untuk saling lempar tanggung jawab karena memiliki wewenang tersendiri sesuai dengan uraian tugas yang ada, hal tersebut disampaikan oleh **Plt. Sekcam Siak Kecil Bapak Aulia Fikri** bahwa bentuk pertanggung jawaban para aparatur yakni tidak saling menyalahkan antara satu dengan yang lainnya:

“Karena wewenang masing-masing seksi telah terbagi sesuai aturan yang berlaku dan bertanggung jawab kepada Camat, begitu pula telah dibuatnya uraian tugas terbagi habis bagi aparatur yang ada di masing-masing seksi secara jelas, maka tidak akan ada lagi system yang saling lempar kesalahan, kalau dulu ketika ada kesalahan dan diminta tanggung jawabnya semuanya diam bahkan melemparkan tanggung jawab tersebut kepada aparatur yang lainnya, namun untuk sekarang tidak lagi, karena kita sudah tahu ini wewenang siapa serta tanggung jawab siapa.”

Boleh dikatakan semua aparatur Kantor Camat Siak Kecil sudah mengetahui akan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki karena ada uraian tugas terbagi habis sehingga mereka tidak akan dapat saling lempar tanggung jawab, sebagaimana dijelaskan oleh **staf Kantor Camat Siak Kecil Ibu Siti Munadrah** sebagai berikut:

“Kami sudah mengetahui dan paham akan tugas dan fungsi serta wewenang yang diberikan kepada kami sesuai dengan uraian tugas terbagi habis, kami senantiasa bertanggung jawab akan tugas yang

telah diberikan dan tidak menutup kemungkinan juga kami akan saling membantu aparaturnya yang lainnya dalam melaksanakan tugas mereka, namun tanggung jawab tetap dilimpahkan bagi aparaturnya yang telah ditentukan sesuai tupoksi, jadi tidak akan ada saling lempar tanggung jawab.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh aparaturnya Kantor Camat Siak Kecil lainnya **Bapak Zalius Adi Putra** yang mengatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan tugas kami bertanggung jawab, karena ada konsekuensi yang harus kami jalani jika tidak melaksanakan tanggung jawab tersebut. Kami pun sudah sudah memahami kewenangan kami masing-masing karena sudah diuraikan dalam uraian tugas terbagi habis, kami juga sudah diwanti-wanti oleh pimpinan agar tidak lempar kesalahan dan tanggung jawab.”

Dari hasil wawancara sebagaimana tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa tanggung jawab aparaturnya pelayanan Kantor Camat Siak Kecil dari unsur tidak melempar kesalahan kepada orang lain sudah berjalan dengan baik, karena masing-masing aparaturnya sudah mengetahui uraian tugas serta tanggung jawabnya masing-masing dan ketika ada resiko atau kesalahan maka akan menjadi tanggung jawab aparaturnya yang diberi kewenangan.

C. Menyimpan dan memelihara barang milik negara yang dipercayakan kepadanya.

Pertanggung jawaban aparaturnya Kantor Camat Siak Kecil dari unsur menyimpan dan memelihara barang milik Negara yang dipercayakan kepada mereka sepertinya juga berjalan dengan baik, karena mereka merasa bertanggung jawab dan menganggap barang milik negara yang dititipkan kepada mereka menjaganya seperti barang milik pribadi.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh **Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Siak Kecil Ibu Etty. S** sebagai berikut :

“Barang milik negara yang dititipkan kepada kami tetap kami jaga seperti barang milik pribadi, seperti saya dititipi kendaraan dinas roda dua tetap saya jaga seperti perawatan atau service dengan dana pribadi begitu juga kebersihannya tetap saya jaga termasuk penggunaannya, kami pergunakan hanya untuk keperluan dinas atau pelayanan semata”

Hal yang sama juga disampaikan oleh **Kasubbag Penyusunan Program Kepagawaian dan Umum Kantor Camat Siak Kecil Bapak Indrawan** sebagai berikut :

“Secara pribadi asset yang diserahkan kepada saya saya letakkan di kantor dan coba merawat seperti milik pribadi, namun jika rusak segera akan kita sampaikan kepada pengurus barang untuk dilakukan perbaikan.”

Sementara itu Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan Kantor Camat Siak Kecil **Bapak Ade Syafrizal** menjelaskan bahwa ;

“Segala barang yang menjadi asset Kantor Camat Siak Kecil yang dititipkan penggunaannya kepada kami tetap kami rawat dan pelihara dengan baik, saya selaku Kasubbag dititipi asset atau barang milik daerah seperti laptop, printer, ruangan, meja, kursi serta fasilitas lainnya tetap kami jaga dan rawat dengan baik.”

Tanggung jawab menjaga serta merawat asset yang telah diserahkan oleh Camat selaku pimpinan wajib dipelihara dan dirawat setiap aparatur yang diberi tanggung jawab, sebagaimana disampaikan oleh **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadlul Wajdi** dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

“Seluruh pejabat maupun staf yang kita berikan fasilitas berupa barang milik daerah atau asset Kantor Camat Siak Kecil sebagai penunjang kinerja pelayanan wajib menjaga asset tersebut dengan

baik dan penuh tanggung jawab, jika ada kerusakan segera lapor ke pengurus barang dan semua itu tercatat dan mudah kita control. Jika ada laporan tentang kerusakan asset tersebut jika masih ringan dan dapat ditangani secara cepat maka kita tangani seketika itu juga dengan maksud agar kinerja pelayanan tidak terkendala.”

D. Mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan pribadi, orang lain atau golongan.

Dalam pelaksanaan tugas sebagai aparatur pelayanan Kantor Camat Siak Kecil para petugas dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik walupun belum maksimal.

Sebagaimana disampaikan oleh **Camat Siak Kecil Bapak M.**

Fadlul Wajdi dari hasil wawancaranya sebagai berikut :

“Selama ini saya selaku Camat melihat bahwa aparatur kita disiplin dalam bekerja walaupun belum begitu maksimal. Kami terus mengingatkan aparatur agar kerja pelayanan lebih diutamakan daripada yang lainnya, mengingat aparatur dibayar untuk bekerja sebagai pelayan bukan mendapatkan pelayanan. Makanya kita siapkan segala fasilitas, namun tetap masih ada yang tidak disiplin seperti meninggalkan pekerjaan karena urusan keluarga dan temannya, tapi hal tersebut akan terus kita ingatkan, dan sudah masuk dalam fakta integritas. bagi yang bandel diberi hukuman disiplin atau peringatan.”

Tanggung jawab serta kedisiplinan aparatur pelayanan masih terdapat kekurangan dan terus dilakukan perbaikan serta pembinaan sebagaimana dijelaskan juga oleh **Plt. Sekcam Siak Kecil Bapak**

Aulia Fikri dalam wawancara :

“Kami melihat aparatur kita bekerja cukup bertanggung jawab dan disiplin, memang tak dapat dipungkiri, masih ada satu dua aparatur kita ada meninggalkan tugas dinas demi kepentingan pribadi seperti menjemput anak sekolah, belanja dikedai dan sebagainya, namun sudah sering kita ingatkan dan saat ini intensitas kedisiplinan tersebut semakin meningkat.”

Kedisiplinan dan tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan memang masih ada yang belum tercapai seperti kedisiplinan kerja maupun kedisiplinan pelayanan, sebagaimana disampaikan oleh salah seorang masyarakat **Ibu Dede Rosida** dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Dulu saya pernah datang ke Kantor Camat ngurus surat legalisir KTP untuk anak, namun tidak dapat ditunggu dan saya harus datang setelah jam istirahat siang karena pada waktu itu petugasnya keluar kata petugas yang lainnya, ketika ditanya keluar kemana katanya menjemput anaknya di sekolah.”

Dari hasil wawancara sebagaimana tersebut diatas, dapat kita lihat bahwa tanggung jawab aparatur pelayanan dari unsur mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan pribadi dan golongan belum berjalan maksimal, karena masih ada beberapa oknum aparatur pelayanan Kantor Camat Siak Kecil yang masih meninggalkan tugas dan tanggung jawab demi kepentingan pribadi dan keluarganya.

E. Berani dan ikhlas memikul resiko.

Berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada aparatur pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil sesuai dengan uraian tugas dan fakta integritas yang telah ditandatangani, secara manajemennya para aparatur harus berani dan ikhlas memikul resiko yang ditimbulkan atas kesalahan pelayanan yang dilakukan.

Sebagaimana dijelaskan oleh **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadlul Wajdi** dalam wawancara kami sebagai berikut :

“Setiap pegawaikan sudah kita berikan uraian tugas terbagi habis serta sudah menandatangani fakta integritas, maka secara otomatis mereka wajib berani dan ikhlas menanggung resiko yang ditimbulkan dari kelalaian maupun kesalahan pelayanan yang telah dibuat, baik secara hukum maupun tidak.”

Hal yang sama juga dijelaskan oleh **Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan Kantor Camat Siak Kecil Bapak Ade Syafrizal** dalam wawancara sebagai berikut:

“Mayoritas aparatur berdasarkan fakta integritas yang telah ditandatangani, mau tak mau, suka tak suka harus berani dan ikhlas menanggung resiko atas kesalahan kinerja masing-masing, namun selama ini belumlah sampai menimbulkan resiko pekerjaan yang cukup berarti seperti dibawa keranah hukum, karena para aparatur bekerja secara professional dan ikut prosedur.”

Mengingat seluruh uraian tugas sudah terbagi serta adanya penandatanganan fakta integritas, maka aparatur Kantor Camat Siak Kecil sampai pada level bawahpun harus siap dan ikhlas dengan segala resiko. Sebagaimana dijelaskan juga oleh salah satu **staf pelayanan Bapak Jhonefi** sebagai berikut :

“Kami memang dituntut bertanggung jawab serta berani dan siap serta ikhlas atas segala resiko yang terjadi dalam pelayanan jika terdapat kesalahan, makanya kami dalam bekerja harus ekstra hati-hati dan ikut prosedur yang ada. Uraian tugas dan fakta integritas sudah kami tandatanani”

Dari hasil wawancara sebagaimana tersebut diatas, maka dapat dilihat bahwa tanggung jawab aparatur Kantor Camat Siak Kecil dari unsur berani dan ikhlas memikul resiko sudah sangat mantap, karena seluruh aparatur siap dengan segala keadaan dan membuat aparatur menjadi lebih teliti, lebih hati-hati dan mengikuti prosedur dalam bekerja.

5.2.2.3. Loyalitas dan Etika Petugas Pelayanan

A. Loyalitas

Saat ini pengertian loyalitas pegawai bukan lagi sekadar merujuk pada kemampuan pegawai menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya yang sesuai dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik bagi organisasi tersebut.

Kesetiaan atau loyalitas aparatur Kantor Camat Siak Kecil sangat mumpuni karena hal tersebut dapat dilihat dari unsur sangat mencitai pekerjaan dan segala pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada Kantor Camat Siak Kecil sebagai tempat tugas para aparatur.

Sebagaimana disampaikan oleh **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadlul Wajdi** dalam wawancaranya sebagai berikut :

"Sebagai seorang pimpinan tentunya saya tidak dapat melaksanakan tugas pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil ini sendirian tentu sebagian kewenangan dan tanggung jawab saya limpahkan kepada bawahan baik kasi maupun kasubbag, dan selama ini saya melihat loyalitas apparatur Kantor Camat Siak Kecil sangat baik hal ini dapat dilihat dari kecintaan mereka terhadap pekerjaan, dan segala pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada pekerjaan pelayanan yang telah diberikan."

Selain dari dedikasi serta rasa tanggung jawab yang tinggi sebagai wujud loyalitas aparatur dalam bekerja, aparatur Kantor Camat Siak Kecil juga memiliki etika yang baik untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang lahir dari dalam diri pribadinya. Hal tersebut

diutarakan oleh **Plt. Sekcam Kantor Camat Siak Kecil Bapak Aulia**

Fikri sebagai berikut :

"Aparatur Kantor Camat Siak Kecil memiliki loyalitas yang tinggi, karena mereka sangat setia dan bertanggung jawab dengan pekerjaan, mereka juga memiliki gagasan serta dedikasi yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga berdampak baik pada pelayanan Kantor Camat Siak Kecil ini selain itu mereka juga diikat dengan etika yang baik serta melekat walaupun tidak tertulis tapi timbul dari dalam diri mereka masing-masing."

Loyalitas menjadi penting bagi aparatur sebagai bukti tanggung jawab seorang staf kepada pimpinan, sebagaimana dijelaskan oleh **Ibu Siti Munadrah** salah seorang Aparatur Kantor Camat Siak Kecil sebagai berikut :

"Loyalitas itu penting, sebagai bukti pertanggung jawaban kami kepada atasan, apapun instruksi pimpinan harus kami laksanakan dengan ikhlas dan tanggung jawab dan jika memang menurut kami ada ketidak sesuaian maupun keraguan, maka kami coba memberikan pendapat, saran serta masukan dan Alhamdulillah kadang masukan, saran serta gagasan kita diterima."

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa loyalitas aparatur Kantor Camat Siak Kecil terhadap pimpinan dan dalam menyelesaikan pekerjaan sangat baik, karena mereka selalu setia mengikuti arahan pimpinan dan mereka juga dapat memberikan gagasan, pikiran, masukan maupun saran kepada pimpinan agar kinerja pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil terus membaik dan meningkat.

B. Etika

Kantor Camat Siak Kecil tidak pernah menetapkan standart etika atau kode etik pelayanan kepada aparaturnya secara tertulis,

namun tetap ditekan secara lisan dalam setiap kesempatan agar etika pelayanan aparatur diterapkan, melalui sopan santun, keramahan, kepedulian dan tidak memandang kasta pelayanan.

Sebagaimana disampaikan oleh **Camat Siak Kecil Bapak M.Fadlul Wajdi** dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

"Etika atau Kode Etik aparatur secara tertulis dalam memberikan pelayanan memang tidak ada, namun kami sering menekankan kepada aparatur pelayanan public di Kantor Camat Siak Kecil wajib untuk mengedepankan etika, sopan santun, senyuman, keramahan, kepedulian dan tidak mengkastakan pelayanan kepada warga."

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain.

Namun demikian, belum semua aparatur Kantor Camat Siak Kecil memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. Sebagaimana disampaikan oleh **Bapak Msiwanto** dalam wawancara mengatakan bahwa:

“Pegawai di sini ramah, tapi tidak semua ada juga yang tidak ramah tapi hanya satu atau dua orang saja. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lainnya. Mudah-mudahan ramah juga. Saya juga pernah melihat pegawai melayani warga sembari mengobrol dengan pegawai lain tapi hanya mengobrol biasa”.

Sementara itu **Bapak Suswoyo** mengatakan bahwa :

"Yang saya rasakan pegawai di sini semua ramah, tanggap serta memberikan pelayanan dengan baiklah, bahkan menyuruh kita ke tempat pelayanan pun dengan suara lembut dan berwajah manis serta sopanlah."

Memang tidak semua aparaturnya pelayanan itu ramah serta sopan, masih ada dan kuantitasnya pun tidak banyak, tapi masih ditemui juga pelayan yang ramah dan sopan. Sebagaimana disampaikan oleh **Ibu**

Tri Astuti dalam wawancara kami sebagai berikut ;

“Pegawai di sini ya ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada sesuatu, jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu setelah itu nggak ada lagi mempertanyakan yang lainnya bahkan kita disuruh nunggu aja wajahnya ketus, tapi yang lainnya ramah lah jadi senang kita”.

Dalam etika pelayanan publik, selain menekankan pada aturan dan kode etik, juga menegaskan penggunaan nilai-nilai luhur dalam memberikan pelayanan public dan akan terwujud dengan sempurna apabila tumbuh kesadaran yang tinggi dan komitmen yang kokoh pada diri Public Servent.

Melalui kesadaran dan komitmen tersebut diharapkan akan terjalin take and give yang menyenangkan/membahagiakan pada seluruh komponen publik. Pelayanan publik tidak lagi menjadi momok yang menjijikkan atau menakutkan. Sehingga Service of Excellent (pelayanan prima) yang sesungguhnya dalam mencapai

keadilan, kesetaraan, mutu/kualitas, penekanan/minimalisir biaya, dan kecepatan dalam pelayanan benar-benar terwujud.

Dalam wawancara bersama **Plt.Sekcam Kantor Camat Siak Kecil Bapak Aulia Fikri** dikatakan bahwa :

"Aparatur Kantor Camat Siak Kecil sudah kita tekankan agar memiliki komitmen dan kesadaran yang tinggi untuk menerapkan etika pelayanan public, walaupun belum semuanya dapat menerapkan hal tersebut, apalagi Kecamatan Siak Kecil culture budaya masyarakatnya melayu dan beragama islam, sehingga etika pelayanan tersebut tidak sulit diterapkan karena sudah dibiasakan dalam kehidupan sehari-hari."

Hal tersebut juga disampaikan oleh **Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil Bapak**

Indrawan dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

"Dalam masalah etika ada beberapa yang belum maksimal kalau kami persentasekan ada sekitar 5% yang etika nya belum bisa kita maksimalkan namun sisanya sudah kami anggap baik"

Aparatur pelayanan lebih sering menganggap dirinya paling berkuasa dan tidak merasa dirinya sebagai pelayanan, sehingga terwujud perlakuan atau etika kurang baik dalam pelayanan. Sebagaimana disampaikan oleh **Bapak Harry Anggara** dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

"Saat ini untuk pelayanan adminitrasi mereka memiliki etika yang baik, namun demikian dua minggu kemarenlah saya dan teman-teman ada pernah sekali mau menghadap Camat untuk menyampaikan keluhan dan saran terkait berdirinya tempat judi di Kecamatan Siak Kecil, namun kami dapat perlakuan atau etika yang kurang baik dari salah seorang aparatur Kecamatan, yang menganggap seolah-olah kami hendak mendemo Camat padahal kita datang dengan sopan, ramah dan ikut prosedur, malah kami dilayani dengan wajah yang muram serta mulut yang kasar."

Nilai-nilai luhur yang dituangkan dalam Undang-undang pelayanan publik, dalam konteks empiris belum menjadi budaya kerja maupun budaya organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Siak Kecil. Kunci awalnya tidak lain adalah komitmen aparatur di segala lini serta seluruh komponen Public Servant, dalam mewujudkan cita-cita luhur Undang-undang nomor: 25 Tahun 2009. Sehingga birokrasi publik sebagai lembaga yang memiliki otoritas dalam memberikan pelayanan, wajib memiliki Public Servant atau administrator yang beretika mulia, yang dapat diatur oleh pemerintah sebagai pemegang otoritas hukum dan kedaulatan.

5.2.3. Accountability / Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh petugas pelayanan dalam mengakomodir norma dan nilai yang dianut oleh masyarakat dalam pelayanan, mekanisme pertanggungjawaban yang disampaikan kepada masyarakat serta adanya keterlibatan masyarakat sebagai control public dalam pelayanan.

Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Ada 3 unsur yang dapat dipergunakan untuk melihat serta menilai sejauhmana akuntabilitas sebuah organisasi pelayanan publik telah dijalankan.

5.2.3.1. Terpenuhiya norma dan nilai yang dianut oleh masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders.

Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparansi dalam pelayanan, keadilan, kepastian, ketepatan waktu, jaminan penegakan hukum, hak azasi manusia dan orientasi pelayanan yang dikembangkan bagi masyarakat pengguna jasa.

Sebagaimana telah disampaikan oleh **Camat Siak Kecil bapak M.Fadlul Wajdi** dalam wawancaranya sebagai berikut ;

"Konsep Pelayanan yang kami lakukan selama ini sudah mengakomodir setiap norma atau nilai yang dianut oleh masyarakat Kecamatan Siak Kecil terutama dari norma dan nilai-nilai pelayanan yang berakselarasi dengan nomra atau kehendak masyarakat itu sendiri. walupun mungkin masih ada yang belum dapat kami akomodir. Salah satu diantara norma dan nilai pelayanan yang sudah kita akomodir yakni adanya transparansi dalam pelayanan, keadilan pelayanan, kepastian pelayanan, ketepatan waktu, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan bagi kemudahan masyarakat selaku pengguna jasa."

Akuntabilitas pelayanan yang telah dilaksanakan apakah sudah mengakomodir seluruh norma dan nilai yang dianut masyarakat dapat dibuktikan dengan apakah ada kendala serta keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna jasa. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh **Bapak Indrawan selaku Kasubbag Penyusunan**

Program, Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil sebagai berikut ;

"Kami telah berusaha maksimal melaksanakan tugas pelayanan dengan mengakomodir norma dan nilai serta budaya masyarakat, sehingga selama ini dalam melakukan pelayanan kita tidak memiliki kendala berarti karena telah sesuai dengan harapan masyarakat itu sendiri."

Nilai pelayanan dari masyarakat menjadi penting karena menjadi ukuran baik atau buruknya suatu pelayanan. Sebagaimana disampaikan oleh **Kepala Seksi Pelayanan Umum Ibu Etty.S** dalam wawancara kami sebagai berikut ;

"Kami dalam melaksanakan tugas pelayanan memang diwajibkan untuk mengakomodir norma dan nilai yang berlaku dimasyarakat kita, karena nilai itu merupakan sesuatu yang dianggap baik maupun buruk oleh masyarakat. Contohnya dalam melakukan interaksi pelayanan kita lakukan dengan tanggap, beretika transparan dan berusaha menyelesaikan tugas pelayanan secepat mungkin. Nah ketika hal tersebut kita lakukan tentunya masyarakat menjadi puas dalam pelayanan dan secara tidak langsung kita akan dinilai baik bagi masyarakat"

Melaksanakan tugas pelayanan dengan senyuman, pelayanan cepat, diarahkan sesuai keperluan merupakan salah satu norma dan nilai kegotong royongan ditengah masyarakat yang diakomodir dalam pelayanan Kantor Camat Siak Kecil. Sebagaimana dijelaskan oleh salah satu masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil yakni **Ibu Selpia Ulfa Laili** dalam wawancara kami sebagai berikut ;

"Menurut saya, norma dan nilai yang dianut masyarakat selama ini sudah diakomodir dalam pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil walaupun belum secara keseluruhan, tapi adalah dan sudah mengarah kepada hal-hal yang baik. terlebih kita disini mayoritas orang melayu yang memiliki norma adat yang di wajib dipatuhi. Seperti pentingnya sifat saling menghargai dan saling menghormati serta tolong

menolong itu merupakan norma atas penerapan nilai-nilai masyarakat melayu itu sendiri. Jadi kami hadir di Kantor Camat Siak Kecil disambut dengan syuman, ditanyakan apa keperluan, kemudian diarahkan, terus dilayani dengan cepat menurut saya itu norma dan nilai dimasyarakat yang sudah diakomodir oleh aparaturnya Kantor Camat Siak Kecil."

Hal tersebut diperkuat juga melalui pernyataan **Bapak Suswoyo** dalam wawancaranya sebagai berikut ;

"Menurut saya sudah, sebagai contoh norma dan nilai kita dimasyarakat itu kan saling membantu, bertegur sapa secara baik, tidak membuat orang kecewa, berbicara santun semua itu sudah diterapkan dalam pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil, bagi saya, tapi nggak tahulah bagi yang lainnya."

5.2.3.2. Adanya pertanggung jawaban kepada masyarakat.

Dalam sistem pemerintahan, khususnya dalam kaitan dengan publik. Akuntabilitas merujuk kepada bentuk tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. pelaksanaan aktivitas pemerintahan maupun pengambilan keputusan perlu memperhatikan hak-hak publik sebagai pemberi amanah.

Selama ini bentuk akuntabilitas kinerja pelayanan Kantor Camat Siak Kecil kepada masyarakat masih bersifat akuntabilitas administrasi pelayanan belum sampai kepada akuntabilitas obligation dan couse.

Sebagaimana dijelaskan oleh **Camat Siak Kecil Bapak**

M.Fadlul Wajdi dalam wawancara sebagai berikut ;

"Selama ini pertanggung jawaban atas kinerja pelayanan yang kami lakukan kepada masyarakat telah kami laksanakan tapi hanya sebatas tanggung jawab atau akuntabilitas administrasi. Artinya sebagai organisasi pelayanan public kami menyampaikan pertanggung jawaban kami melalui pelayanan yang telah kami berikan kepada setiap warga yang ingin mendapatkan pelayanan secara administrasi."

Jadi setiap aparaturnya bertanggung jawabkan kinerjanya kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi yang diberikan. Sedangkan untuk pertanggung jawaban kinerja pelayanan meliputi program, kegiatan serta pelaksanaan tugas kami sampaikan kepada pimpinan dan Inspektorat ."

Hal yang sama juga disampaikan oleh **Plt. Sekcam Siak Kecil**

Bapak Aulia Fikri sebagai berikut;

"Memang sebagai organisasi pelayanan public pemerintah kami dituntut untuk bertanggung jawabkan kinerja kepada masyarakat, dan hal tersebut sudah kami lakukan melalui pertanggung jawaban pelayanan administrasi selama ini kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Dimana setiap aparaturnya kami bertanggung jawabkan kinerjanya melalui wewenang yang telah diserahkan. Kalau untuk pelaporan secara tertulis dan mengumpulkan masyarakat atau perwakilannya lalu kami menyampaikan pertanggungjawaban kinerja memang tidak pernah dilakukan."

Akuntabilitas kinerja pelayanan Kantor Camat Siak Kecil juga sudah disampaikan melalui media online seperti website kecamatan sebagai referensi masyarakat.

Sebagaimana disampaikan oleh **Kasubbag Penyusunan**

Program, umum dan Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil Bapak

Indrawan sebagai berikut ;

"Mempertanggung jawabkan kinerja pelayanan kepada masyarakat secara tatap muka dan berkelanjutan memang tidak pernah kita laksanakan, namun akuntabilitas kerja tersebut biasanya kita ekspose juga dalam website resmi kami terkait dengan evaluasi kerja dan masyarakat bisa mengakses apa apa laporan itu dalam media tersebut."

Akuntabilitas kinerja pelayanan dalam bentuk pertanggung jawaban keuangan tidak dilaporkan kepada masyarakat tapi disampaikan kepada pimpinan tertinggi atau stakeholder yang mengelola keuangan daerah. Sebagaimana disampaikan oleh

Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan Kantor Camat Siak Kecil

Bapak Ade Syafrizal sebagai berikut ;

"Untuk pertanggung jawaban keuangan kami tidak menyampaikannya kepada masyarakat tapi kami sampaikan kepada atasan atau stakeholder yang mengelola keuangan daerah, tapi dalam pengelolaan keuangan yang bersifat melibatkan masyarakat dalam kepanitiaan seperti pelaksanaan MTQ, PHBI, HUT-RI kita transparan dan mempertanggung jawabnya kepada masyarakat yang terlibat."

Menurut masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil terkait akuntabilitas kinerja Kantor Camat Siak Kecil tidaklah begitu penting bagi mereka yang terpenting pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai harapan.

Sebagaimana disampaikan oleh salah seorang masyarakat yang melakukan pelayanan **Bapak Suswanto** sebagai berikut ;

"Saya kurang paham juga terkait hal tersebut, tapi yang jelas tanggung jawab aparatur Kantor Camat Siak Kecil dalam pelayanan kepada kami sudah baik dan sesuai harapan karena selama ini kami melihat tak adalah masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan. Kalau masalah pertanggung jawaban mereka kepada masyarakat menurut saya nggak begitu pentinglah bagi kami karena itu kan wewenang mereka dan pasti ada atasan mereka yang menilainya."

Hal tersebut diperjelaskan juga oleh **Ibu Dede Rosida** dalam wawancara penulis sebagai berikut ;

"Setahu saya nggak pernah, tapi nggak masalah bagi kami karena itu urusan internal merekalah, yang jelas ketika kami hendak mendapatkan pelayanan, pegawainya melayani dengan penu tanggung jawablah, pelayanan kita diselesaikan dalam batas waktu yang ditentukan bahkan lebh cepat dari itu."

5.2.3.3.Keterlibatan Masyarakat Sebagai Control Publik

Keterlibatan masyarakat saat ini menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi

kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik dan berkualitas.

Sebagaimana disampaikan oleh **Camat Siak Kecil Bapak**

M.Fadlul Wajdi dalam wawancaranya sebagai berikut ;

"Kami membuka seluas-luasnya ruang control public terhadap pelayanan Kantor Camat Siak Kecil, karena kami berharap masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan publik, melainkan juga sebagai pengawas eksternal bersama lembaga lainnya seperti Ombudsman, dan DPRD. Masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang kami lakukan karena sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 35 ayat (3) huruf a. Bahwa masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan. Makanya kami telah menyediakan kotak saran serta ruang pengaduan agar terdapat control public dalam pelayanan yang kami berikan sehingga kualitas pelayanan dapat terus kami tingkatkan."

Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat tersebut, dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat di dalam pelayanan publik, termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait.

Sebagaimana disampaikan oleh **Plt.Sekcam Bapak Aulia Fikri**

sebagai berikut ;

"Kami sudah memberikan ruang control public kepada masyarakat, dalam setiap kesempatan kita sampaikan karena kita tahu bahwa masyarakat tidak hanya memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan namun masyarakat juga memiliki kewajiban untuk memberikan saran, pertimbangan, keluhan maupun pengaduan yang sifatnya dapat membangun kualitas pelayanan sesuai peraturan yang berlaku. Tapi sampai saat ini kami nihil terhadap keluhan maupun pengaduan. Karena bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan maupun

pengaduan serta saran sangat diperlukan kesadaran dan pengetahuan yang mumpuni."

Hal yang sama juga disampaikan oleh **Staf Kantor Camat Siak Kecil Ibu Gusmiati** sebagai petugas pelayanan penanganan pengaduan dalam wawancara sebagai berikut ;

"Selama ini Pak Camat dan Pejabat lainnya sudah membuka ruang control public, makanya ada kotak saran dan ruang pengaduan khusus dibuatkan, namun sampai saat ini kita nihil terhadap pengaduan pelayanan, walaupun ada keluhan yang disampaikan kebanyakan terkait dengan kinerja pelayanan di desa dan oleh peminan hal tersebut tetap dilayani dan ditanggapi sebatas kewenangan yang ada."

Berbagai upaya telah dilakukan agar adanya control public dari masyarakat terhadap pelayanan, namun tetap saja masyarakat enggan untuk memberikan saran, masukan maupun pengaduan terhadap layanan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh **Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian Kantor Camat Siak Kecil Bapak Indrawan** dalam wawancara sebagai berikut ;

"Terkait dengan pelayanan kita membuat suatu standar jadi dalam standar kita mengundang masyarakat memberikan masukan masukan dalam forum pelayanan publik memang udah beberapa kali kami coba apa apa saja masukan dari masyarakat terkait dengan pelayanan ini, maksudnya biar ada hubungan timbal balik antara masyarakat dan Kantor Camat Siak Kecil, tapi nggak taulah kita penyebabnya apa, sehingga masyarakat enggan memberikan pengawasan dalam bentuk saran maupun pengaduan kepada kami. jadi saya rasa sudah kita libatkan masyarakat walaupun kedepannya harus ditingkatkan lagi."

Keeenggan masyarakat untuk memberikan pengaduan disebabkan banyak factor seperti tidak memahami sebenarnya akan hak dan kewajiban warga dalam pelayanan public, minimnya

pengetahuan, adanya rasa takut dan segan. Sebagaimana disampaikan oleh **ibu Tri Astuti** dalam wawancaranya sebagai berikut ;

"Diajak untuk mengawasi pelayanan ada ketika kami melakukan pelayanan di ruang informasi, karena petugas pelayanan biasanya memberitahu kepada kami masyarakat jika ada keluhan terhadap pelayanan tolong disampaikan, tapi saya secara pribadi nggak pernah dan nggak punya keinginan untuk menyampaikan keluhan sebab memang tidak ada keluhan justru saya diperlakukan baik dalam pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil ini."

Hal yang sama juga disampaikan oleh **Bapak Boy Sandi** dalam wawancaranya sebagai berikut ;

"Diajak secara langsung untuk mengontrol pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil saya secara pribadi nggak pernah, memang kita tahu ada kewajiban kita untuk menyampaikan keluhan tersebut dan dilindungi undang-undang, tapi gimana kadang segan juga takut, karena jika menyampaikan pengaduan tentu identitas kita diambil dan takutnya kedepan jika ada urusan justru dipersulit karena sudah ditandai."

Begitu juga yang disampaikan oleh **Ibu Selpia Ulfa Laili** dalam wawancara kami sebagai berikut ;

"Nggak tahu juga saya, tapi mungkin adalah, sebab di Kantor Camat Siak Kecil ini ada kotak saran dan ruang pengaduan, hal tersebut menunjukkan adalah pembukaan ruang control public."

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan sebagaimana tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai pelayanan public di Kantor Camat Siak Kecil dari indicator acuntabilitas dilihat melalui dimensi terpenuhinya nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat meliputi transparansi dalam pelayanan, keadilan, kepastian, ketepatan waktu, jaminan penegakan hukum, hak azasi manusia dan orientasi pelayanan yang dikembangkan bagi masyarakat pengguna jasa maka sudah

berjalan dengan baik walaupun masih perlu dilakukan pembenahan agar ianya menjadi lebih sempurna sehingga benar-benar sesuai dengan standar pelayanan public pemerintah.

Namun demikian khusus dimensi adanya pertanggung jawaban kepada masyarakat serta keterlibatan masyarakat sebagai control public tidak terpenuhi sama sekali. Hal ini tentunya perlu mendapat perhatian serius dari aparat Kantor Camat Siak Kecil untuk segera dipenuhi dan dibenahi demi terwujudnya pelayanan public dengan pendekaan pelayatan public baru di Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis.

5.3. Hasil Pembahasan Tentang Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis “Analisis Dan Pendekatan Pelayan Publik Baru”.

Secara individu, manusia tidak dapat memenuhi sendiri seluruh kebutuhannya. Mereka butuh bantuan orang lain dalam pemenuhan kebutuhan tersebut atau orang dan organisasi lain. Seseorang juga sangat memerlukan jasa pelayanan untuk menyiapkan serta mengurus sesuatu yang diperlukan dan dibutuhkannya. Jasa pelayanan itu dibutuhkan karena manusia terbatas akan kemampuan atau waktunya. Fungsi utama pemerintah itu sendiri yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara operasional, di Kantor Siak Kecil pelayanan tersebut dilakukan oleh aparat Kantor Camat. Sasaran dari manajemen pelayanan yang dilakukan oleh aparat kantor Camat Siak Kecil sebenarnya sangat sederhana, yaitu adanya kepuasan dari konsumen dalam hal ini adalah masyarakat. Meskipun demikian, untuk

mewujudkannya diperlukan kesungguhan dengan persyaratan yang sering kali tidak mudah untuk dilakukan.

Kinerja pegawai Kantor Camat Siak Kecil khususnya adalah seberapa besar aparatur Kantor Camat mampu melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat dan bukan yang dilayani oleh masyarakat. Agar tujuan pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai maka harus menggunakan peralatan dan sumber daya manusia secara optimal. Aparatur Kantor Camat Siak Kecil harus bekerja secara maksimal dan bertanggung jawab penuh dalam mengemban tugas guna memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan kinerja yang baik dari aparat pemerintah, dalam hal ini adalah kinerja aparatur Kantor Camat Siak Kecil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Guna menilai Kinerja aparatur pelayanan public menurut Lenvinne dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:175) dapat diukur dari indikator Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas untuk selanjutnya akan dianalisis menggunakan pendekatan *new public service*. agar menghasilkan pelayanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Denhart & Denhart yang juga dipertegas oleh Islamy (2007:18), Perspektif *new public service* itu terdiri dari yaitu, 1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan kepentingan publik adalah landasan utama/pokok dalam proses penyelenggaraan pemerintah; 2) nilai-nilai tersebut harus

memberi energi kepada pegawai pemerintah/pelayanan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara adil, merata, jujur dan bertanggung jawab.

5.3.1. Responsivines / Responsivitas (Daya Tanggap)

Responsivitas merupakan salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja yang sangat diperlukan bagi pelayanan publik, terutama pelayanan yang terdapat di Kantor Camat Siak Kecil. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan Kantor Camat Siak Kecil melalui sumber daya manusia yang dimilikinya untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas atau daya tanggap secara umum diartikan sebagai keinginan untuk membantu, bagaimana memberikan layanan yang tanggap, tepat dan cepat serta menangani masalah atau komplain dengan baik. Atau dengan istilah lain yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi public dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005 : 177).

Daya tanggap pegawai pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan sudah sangat baik. Pegawai Kantor Camat Siak Kecil memiliki daya tanggap dalam merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai juga telah melakukan pelayanan secara tepat dan cepat. Pegawai Kantor Camat Siak Kecil juga

terbiasa untuk melakukan pelayanan dengan saling membantu bahkan beberapa pegawai memahami bentuk proses pengurusan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsinya. Begitu pula dalam hal dimensi kejelasan, kepastian dan keterbukaan (transparansi) akan informasi pelayanan, pegawai Kantor Camat Siak Kecil telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai prosedur penyelenggaraan pelayanan public yang ada di Kantor Camat Siak Kecil dengan meletakkan maklumat pelayanan di ruang pelayanan Kantor Camat Siak Kecil juga dibuatkan leaflet atau brosur prosedur dan mekanisme serta persyaratan pelayanan yang disebarkan ke seluruh desa dalam wilayah Kecamatan Siak Kecil serta dimuatkannya prosedur, mekanisme serta persyaratan pelayanan dalam Web Kantor Camat Siak Kecil agar mudah diakses oleh masyarakat. Daya tanggap pegawai Kantor Camat Siak Kecil dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui penekanan pada peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif birokrasi, juga telah dilaksanakan dengan menyediakan sarana prasarana penunjangnya berupa kotak saran serta ruangan pengaduan.

Hal tersebut tentunya sejalan dengan pendapat (Parasuraman, 2001:52) bahwa dengan adanya pelayanan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, maka akan terbentuk pelayanan yang mendapat respon positif dari masyarakat. Begitu pula yang disampaikan oleh Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntutkan kualitas pelayanan prima yang terdiri

dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Hasil observasi yang telah penulis lakukan terkait dengan responsivitas pegawai Kantor Camat Siak Kecil selaku pelayan masyarakat secara keseluruhan telah cukup memuaskan karena pegawai merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan memberi salam, ramah, menanyakan keperluan serta diarahkan kepusat pelayanan. Pegawai juga dapat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar pelayanan, pegawai juga melakukan pelayanan dengan saling membantu. Namun demikian keadilan dalam pelayanan belum dapat diwujudkan oleh aparatur Kantor Camat Siak Kecil karena dalam pelaksanaan pelayanan tidak memiliki nomer antrian serta masih ada pelayanan yang dilakukan secara langsung dengan menghubungi teman, kerabat dan tetangga mereka yang bekerja sebagai petugas pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil. Begitu pula halnya dengan penanganan keluhan masyarakat tidak terlaksana sama sekali karena tidak adanya respon warga terhadap pelayanan yang ada di Kantor Camat Siak Kecil artinya masyarakat tidak pernah menyampaikan pengaduan secara lisan maupun tulisan terkait pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil itu sendiri. Hal lainnya yang penulis amati di lapangan yakni belum ditemukan adanya suatu upaya untuk memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan yang responsive terhadap aspirasi serta kehendak masyarakat sehingga terwujud pelayanan yang demokratis, berperikemanusiaan serta dileberatif.

Responsivitas dalam konsep New Publik Service lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Komitmen untuk mewujudkan pelayanan yang responsive menjadi satu nilai penting bagi pegawai Kantor Camat Siak Kecil sebagai organisasi pelayanan public di tingkat kecamatan, mengingat pegawai dalam bekerja tidak semata mata untuk memenuhi kebutuhan materialnya. Tetapi bekerja dengan didasari keinginan yang kuat untuk melayani rakyat dan mensukseskan tujuan organisasi.

Dalam konsep New *Public Service* juga disebutkan bahwa kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama dari pada agresi kepentingan pribadi perorangan, maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.

Berdasarkan penelitaian yang telah penulis lakukan, maka apa yang telah dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Siak Kecil selama ini baru sebatas merespon tuntutan masyarakat untuk menciptakan pelayanan public yang berkualitas, cepat dan tepat namun belum dapat membangun dan memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi pelayanan dengan masyarakat. Sehingga prinsip pelayanan public baru yakni ***serve citizens, not customer***. Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga Negara, ***value***

citizenship over entrepreneurship. Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangan bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri, ***think strategically, act democratically***. Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif. ***serve rather than steer***. Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru, serta ***value people, not just productivity***. Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang. Belumah diterapkan secara penuh dalam pelaksanaan pelayanan Kantor Camat Siak Kecil. artinya komunikasi dua arah antara pelayan publik dan warga negaranya tidak diakomodir oleh Kantor Camat Siak Kecil.

5.3.2. Responsibility / Responsibilitas (Tanggung Jawab)

Menurut Levine dalam Dwiyanto (2008:143) mengemukakan Responsibility atau Responsibilitas atau Tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Responsibilitas mempunyai arti sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas

yang dipercayakan kepada seseorang. Responsibilitas ini lebih memfokuskan kepada perasaan memiliki tugas untuk menyelesaikan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Siak Kecil dari indicator responsibilitas telah berjalan dengan baik dan mengacu kepada regulasi petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Surat Keputusan Camat Siak Kecil Nomor 13 Tahun 2014 Tentang Standar Operasional Prosedur Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis. Selain itu pegawai Kantor Camat Siak Kecil juga dapat melaksanakan tanggung jawab serta kewenangan yang diberikan dalam melaksanakan tugas pelayanan secara baik, karena dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu serta kewenangan yang telah diberikan. Pegawai pelayanan Kantor Camat Siak Kecil dalam melaksanakan tugas pelayanan juga tidak saling lempar kesalahan kepada orang lain, karena masing-masing aparatur sudah mengetahui uraian tugas serta tanggung jawabnya masing-masing dan ketika ada resiko atau kesalahan maka akan menjadi tanggung jawab aparatur yang diberi wewenang oleh Camat Siak Kecil. Begitu pula dalam loyalitas kinerja pegawai sangat baik karena selama ini pegawai senantiasa mencurahkan pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya untuk Kantor Camat Siak Kecil.

Dari hasil observasi penulis ditemukan kinerja pelayanan aparatur Kantor Camat Siak Kecil dari indicator responsibility telah berjalan dengan baik karena sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada, begitu

pula dari prinsip administrasinya sesuai dengan standar administrasi pemerintah Kabupaten Bengkalis dan setiap pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat tercatat dalam kartu kendali pelayanan. Begitu pula telah terjadi pendelegasian wewenang yang cukup jelas dalam uraian tugas terbagi habis sehingga berdampak dalam pertanggung jawaban atas kewenangan yang ada tersebut. Namun perlu juga dilakukan perbaikan-perbaikan kinerja aparatur pelayanan, karena penulis masih melihat beberapa oknum aparatur Kantor Camat Siak Kecil yang lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan masyarakat, mereka lebih mengutamakan pergi sarapan, belanja di pasar serta menjemput anak sekolah sedangkan pelayanan ditinggalkan sehingga masyarakat harus menunggu. Begitu pula dari segi etika pelayanan, masih ada oknum pegawai Kantor Camat Siak Kecil yang belum menunjukkan etika serta budaya pelayanan yang benar-benar mengayomi masyarakat. Dan yang tak kalah pentingnya penulis melihat belum adanya ketegasan dari Camat Siak Kecil serta belum adanya upaya untuk membentuk etika serta budaya kerja pegawai yang responsive, demokratis dan dileberatif. Mengingat etika pelayanan publik, selain menekankan pada aturan dan kode etik, juga menegaskan penggunaan nilai-nilai luhur dalam memberikan pelayanan public pada diri Public Servent.

Aparatur pemerintah dituntut bertanggung jawab (*responsibility*) dalam pelaksanaan tugas serta produk layanannya sesuai dengan tuntutan publik (*representativeness*). Tuntutan ini sejalan dengan apa yang dikemukakan dalam prinsip New Public Service yakni *seec the public interest*. Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk

membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama. Untuk itu diperlukan adanya perubahan *mind set dan culture set* pemberi layanan terutama pada Kantor Camat Siak Kecil agar mereka dapat fokus memperhatikan kepentingan publik.

Kantor Camat Siak Kecil dalam menerapkan pelayanan public dari indicator responsibility atau responsibilitas secara administrasi sudah mengadopsi paradigma pelayanan public baru atau New Publik Service dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan standar administrasi karena pegawai dalam melaksanakan tugas tetap berpegang pada aturan maupun SOP yang telah ditetapkan dalam melaksanakan tugas pelayanan. Tapi terkait dengan dimensi tanggung jawab secara moral untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, beretika dan berbudaya masih jauh dari prinsip pelayanan public baru. Aparatur Kantor Camat Siak Kecil dalam melakukan pelayanan masih kaku dan masih tertakluk pada struktur serta instruksi atasan sehingga sulit untuk mengembangkan diri dengan kewenangan yang ada guna memberikan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat. Seharusnya dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan publik aparatur Kantor Camat Siak Kecil hendaknya dapat meyakinkan warga bahwa pemerintah bertanggung-jawab melayani masyarakat sebagai warga negara karena pada awalnya warga negaralah yang mendirikan negara dan kemudian menjalankannya serta terikat dengan aturan-aturan negara. Oleh karena itu, secara etika dan moral warga negara adalah pemilik negara.

5.3.3.Acuntability / Akuntabilitas (Tanggung Jawab)

Menurut Lenviene dalam (Manggaukang:2006;78), akuntabilitas berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh administrasi Negara. Akuntabilitas publik menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, karena dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, tetapi juga dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai norma yang berlaku di masyarakat. Dan akuntabilitas lebih bersifat eksternal sebagai tuntutan pertanggungjawaban dari masyarakat terhadap apa saja yang telah dilakukan oleh para pejabat atau pegawai.

Kumorotomo (2005; 2) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

Sementara itu Finner dalam Kodar Udoyono (2012; 138) menjelaskan akuntabilitas sebagai konsep yang berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan birokrasi. Pengendalian dari luar (external control) menjadi sumber akuntabilitas yang memotivasi dan mendorong aparat untuk bekerja keras. Masyarakat luas sebagai penilai objektif yang akan menentukan accountable atau tidaknya sebuah birokrasi.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan terhadap kinerja pelayanan pegawai Kantor Camat Siak Kecil dari indikator acuntabilitas baru

terpenuhi dari dimensi terpenuhinya norma dan nilai yang dianut oleh masyarakat meliputi transparansi dalam pelayanan, kepastian, ketepatan waktu, jaminan penegakan hukum sudah sangat baik dan terpenuhi dalam artian terpenuhinya pertanggung jawaban administrasi pelayanan. namun belum menyentuh secara penuh tanggung jawab pada dimensi obligation dan cause.

Dimensi obligation yakni Pemerintah berkewajiban mempertanggungjawabkan segala hal yang berhubungan dengan pelaksanaan tugasnya, baik yang akan dilakukan maupun yang sudah dilakukan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, baik diminta maupun tidak diminta kepada seluruh masyarakat. Tanggungjawab yang dilakukan bukan hanya sekedar melaporkan hasil kerja administrasi belaka tetapi harus lebih bersifat tanggungjawab moral. Sedangkan dimensi cause yakni sebagai tanggung jawab birokrat pemerintahan kepada masyarakat atas segala akibat yang ditimbulkan oleh keputusan hatinya yang bersifat *free choice* sehingga ia bertindak dan membawa akibat tertentu kepada masyarakat dan lingkungannya. Jika terjadi sesuatu yang meresahkan, mengorbankan, merugikan atau membawa kesengsaraan bagi masyarakat akibat langsung dan tidak langsung dari kebijakan yang diambil atas dasar *free-choice*, maka pemerintah wajib mempertanggungjawabkannya kepada masyarakat. Tanggung jawab ini lebih bersifat etis-moral dari pemerintah terhadap rakyatnya. Begitu pula halnya keterlibatan masyarakat sebagai control public dalam pelaksanaan pelayanan public di Kantor Camat Siak Kecil tidak berjalan secara baik karena adanya rasa segan atau takut, minimnya

pemahaman dan pengetahuan masyarakat untuk ikut peduli serta berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Siak Kecil.

Aparatur Kantor Camat Siak Kecil tidak pernah menyampaikan pertanggung jawaban terhadap setiap program yang telah direncanakan maupun yang dilaksanakan karena memiliki dampak dan akibatnya bagi masyarakat sehingga tiap program yang dianggap berhasil maupun gagal tidak pernah dilaporkan kepada masyarakat untuk dievaluasi dan ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan akuntabilitas pelayanan pegawai Kantor Camat Siak Kecil tidak melaksanakan pelayanan melalui peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif birokrasi dalam menampung segala kritikan dari masyarakat yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Mengingat birokrasi yang baik adalah birokrasi yang aspiratif terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, kinerja pelayanan aparatur Kantor Camat Siak Kecil dari indikator akuntabilitas pegawai Kantor Camat Siak Kecil telah berusaha untuk melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan pegawai dengan menyediakan kotak saran maupun ruang pengaduan, namun hal tersebut tidak terlaksana secara maksimal karena tidak adanya partisipasi masyarakat untuk memberikan saran maupun pengaduan pada Kantor Camat Siak Kecil yang disebabkan oleh minimnya sosialisasi yang dilakukan guna mengajak masyarakat ikut berpartisipasi secara langsung dengan melakukan

penilaian kinerja pelayanan serta belum adanya memotivasi serta dorongan agar aparaturnya bekerja keras guna mengakomodir kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya dalam pelayanan publik.

Dalam perkembangan masyarakat yang demokratis dengan paradigma New Public Service, konstruksi akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik harus diselenggarakan dengan pemberian ruang partisipasi, yang dimaksudkan untuk mengakomodasi tuntutan demokrasi yang berkembang dalam masyarakat. Dengan diakomodasinya kepentingan dan kebutuhan masyarakat diharapkan akan terbangun komitmen bersama dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik dalam masyarakat.

Pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum dapat menerapkan prinsip ***think strategically, act democratically***. Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif. Prinsip ***recognize that accountability is not simple***. Abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu abdi masyarakat juga harus memenuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Serta prinsip ***value people, not just productivity***. Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang. Pegawai Kantor Camat Siak Kecil juga belum dapat menerapkan ***prinsip think strategically, act democratically***. Kebijakan dan program untuk memenuhi kepentingan publik

dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif. Prinsip *recognize that accountability is not simple*. abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu abdi masyarakat juga harus memenuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara. Serta prinsip *value people, not just productivity*. Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.

Pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum mampu melaksanakan akuntabilitas dengan pendekatan pelayanan public baru. Karena perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum memiliki komitmen dan kesadaran adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi. Pegawai Kantor Camat Siak Kecil tidak pernah melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat.

5.4. Hambatan atau Kendala yang dihadapi Pegawai Kantor Camat Siak Kecil Kabupaten Bengkalis dalam menerapkan kinerja pelayanan public dengan pendekatan Pelayanan Publik Baru.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai

kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Pandangan tersebut mengandung makna karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. Selain itu pelayanan publik model baru ini harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokratis yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepertaian.

Begitu pula penerapan pelayanan public baru oleh pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum sama sekali menerapkan tujuh prinsip New Publik Service, artinya transpormasi NPS belum sampai ketinggian pelayanan public yang ada di Kecamatan Siak Kecil. Salah satu intisari dari prinsip NPS tersebut adalah bagaimana administrator publik mengartikulasikan dan membagi kepentingan warga Negara, agar kepentingan warga negara tersebut dapat terbagi rata, diperlukan media pertemuan antara pemerintah dengan warga masyarakat, sehingga semua kepentingan warga masyarakat dapat diakomodir. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ini, beberapa kegiatan sudah dilakukan oleh pemerintah misalnya pada kegiatan perencanaan partisipatif seperti musyawarah pembangunan (Musrenbang) baik pada tingkat kecamatan. Meskipun demikian kegiatan tersebut tidak dapat diselenggarakan sewaktu-waktu, sehingga kepentingan masyarakat dalam bentuk kebutuhan tidak dapat ditangkap dengan cepat oleh pemerintah.

Dengan membandingkan upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pegawai Kantor Camat Siak Kecil dengan kondisi pelayanan publik yang dituntut dalam penerapan pelayanan public baru, tampaknya upaya yang telah dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Siak Kecil tersebut masih belum banyak memberikan kontribusi bagi perbaikan kualitas pelayanan publik. Bahkan birokrasi pelayanan publik masih belum mampu menyelenggarakan pelayanan yang adil dan non-partisan. Ada beberapa factor yang dapat dijadikan sebagai kendala dan hambatan diantaranya.

1. Minimnya pelaksanaan sosialisasi pelayanan kepada masyarakat.

Semua urusan pelayanan public di Kantor Camat Siak Kecil sebenarnya sudah ada standar, mekanisme serta prosedur pelayanannya, namun kadang masyarakat sedikit buta saat mencoba mencari tahu tentang informasi mengenai kejelasan mengenai peraturan dan prosedur baku (SOP-*Standart Operating Procedure*) yang berlaku. informasi yang sampai ke masyarakat umum menjadi terbatas dan terkesan simpang-siur. Banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai prosedur baku (SOP-*Standart Operating Procedure*) suatu layanan. Hal itu disebabkan minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Camat Siak Kecil kepada masyarakat.

2. Masih rendahnya komitmen dan budaya kinerja pegawai

Sudah jadi rahasia umum jika etos kerja termasuk masalah kedisiplinan serta etika yang rendah, maupun kurang tegasnya sanksi bagi pegawai yang berkinerja dan beretika buruk. Masih ada pegawai Kantor Camat Siak Kecil yang tidak ramah saat memberikan pelayanan, tidak tepat waktu, lambat, kebanyakan ngobrol, sering bolos kantor untuk belanja di pasar, dan lain

sebagainya. Jadi bagaimana pelayanan publik bisa maksimal kalau pegawai-nya tidak disipilin, berkinerja rendah, dan tidak takut berbuat kesalahan karena tidak adanya sanksi yang tegas.

3. Rendahnya paradigma pelayanan publik dan mentalitas aparat

Aturan dan regulasi yang ada sebenarnya sudah meneguhkan tanggung jawab aparatur pelayanan dalam memberi pelayanan, namun masih banyak ditemukan belum berubahnya sikap dan paradigma dari aparat pemerintah dalam pemberian pelayanan yang masih *rules-driven* atau berdasar perintah dan petunjuk atasan, namun bukan kepuasan masyarakat. Setiap aparat harusnya memahami esensi dari pelaksanaan tugasnya kepada masyarakat.

4. Belum ada regulasi yang mengatur agar pelayanan dilakukan dengan pendekatan pelayanan public baru.

Regulasi yang ada belum mampu meyakinkan bahwa kewajiban organisasi public semestinya diiringi dengan kemampuan memberi pelayanan yang terbaik kepada warganya.

5. Masih rendahnya partisipasi masyarakat.

Pegawai Kantor Camat Siak Kecil terus berupaya untuk mendukung terciptanya pelayanan public yang berkualitas dan menerapkan prinsip demokrasi, namun disatu sisi masyarakat sebagai pemilik pelayanan tidak pernah ikut partisipasi dalam proses pemberian layanan, artinya masyarakat tidak pernah memberikan dukungan, saran, ide, gagasan, keluhan bahkan pengaduan terkait pelayanan di Kantor Camat Siak Kecil, sehingga pengembangan konsep pelayanan lambat berkembang karena selalu diukur

dari teori dan pola pikir petugas pelayanan itu sendiri tanpa keterlibatan masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan berkualitas.



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebagai mana tersebut di atas, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum menunjukkan kinerja pelayanan public yang mengakomodir pelayanan responsive, demokratis dan dileberatif dalam pendekatan pelayanan public baru atau New Publik Service. Dari indicator responsivitas, responsibilitas dan acuntabilitas kinerja pelayanan pegawai Kantor Camat Siak Kecil masih bersifat kaku berdasarkan aturan yang berlaku sedangkan norma dan nilai yang dikandung oleh masyarakat bersifat dinamis, begitu pula dalam pertanggung jawaban kinerja pelayanan masih bersifat pertanggung jawaban administrasi pelayanan belum menyentuh secara penuh tanggung jawab pada dimensi obligation dan cause. Selain itu dalam penetapan standart prosedur, mekanisme serta persyaratan pelayanan tidak pernah dilaksanakan dengan mengakomodir pelayanan dileberatif yakni peayanan yang dikonsultasikan kepada masyarakat dan masih adanya diskriminasi pelayanan terhadap warga sehingga tidak mengakomodir pelayanan yang demokratis.
2. Komitmen dan budaya kerja pegawai Kantor Camat Siak Kecil dalam menjalankan tugas pelayanan belum sepenuhnya dapat mengakomodir kehendak masyarakat banyak. Komitmen untuk mewujudkan pelayanan

yang responsive menjadi satu nilai penting bagi pegawai Kantor Camat Siak Kecil sebagai organisasi pelayanan public di tingkat kecamatan, mengingat pegawai dalam bekerja tidak semata mata untuk memenuhi kebutuhan materialnya. Tetapi bekerja dengan didasari keinginan yang kuat untuk melayani rakyat dan mensukseskan tujuan organisasi. Dalam konsep *New Public Service* kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama dari pada agresi kepentingan pribadi perorangan, maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara. Belum adanya motivasi serta dorongan agar aparatur bekerja keras guna mengakomodir kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya dalam pelayanan public. beberapa oknum aparatur Kantor Camat Siak Kecil yang lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada kepentingan masyarakat serta belum ditemukan adanya suatu upaya untuk memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan yang responsive terhadap aspirasi serta kehendak masyarakat sehingga terwujud pelayanan yang demokratis, berperikemanusiaan serta dileberatif.

Padahal jika pegawai memiliki komitmen yang kuat untuk melaksanakan pelayanan dengan pendekatan pelayanan public baru sesuai dengan prinsip *value citizenship over entrepreneurship*. Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangan bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri. Tentunya hal tersebut sangat sesuai sekali dengan

kondisi masyarakat Kecamatan Siak Kecil, dan hal tersebut cocok untuk diterapkan karena masyarakat kampung yang berada di wilayah Kecamatan Siak Kecil mereka bangga karena diperhatikan, dihargai, dilibatkan serta diberdayakan guna menciptakan pelayanan public yang berkualitas.

Begitu pula dengan Budaya kerja pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum lah mencerminkan budaya pelayanan public baru. Mengingat pegawai Kantor Camat Siak Kecil belum dapat mengimplementasi nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang proses perubahan karakter dan pola pikir pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. Pegawai Kantor Camat Siak Kecil masih berkuat dengan nilai-nilai pelayanan lama belum reform karena merasa pertanggung jawaban pelayanan cukup disampaikan kepada pimpinan atau atasan tanpa memperhatikan serta menyampaikan pertanggung jawaban kepada masyarakat sebagai pemegang kekuasaan Negara, padahal ciri utama pelayan publik dengan pendekatan NPS (*New Publik Service*) perlu didukung dengan budaya kerja sebagai penerima layanan agar tercipta suatu lingkungan organisasi yang dapat membangun komunikasi dua arah. Aparatur Kantor Camat Siak Kecil tidak pernah melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan pelayanan serta evaluasi pelayanan, termasuk dalam penyusunan visi dan misi pelayanan itu sendiri, masyarakat tidak pernah dilibatkan.

3. Kefektifan sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan Kantor Camat Saiak Kecil masih sangat jarang dilakukan, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang untuk terus memberikan pemahaman

kepada masyarakat akan pelayanan yang transparan dengan melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan. padahal dalam implementasi pelaksanaannya justru masyarakat tidak pernah dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan. Kinerja pelayanan public pegawai Kantor Camat Siak Kecil selama ini baru sebatas merespon tuntutan masyarakat untuk menciptakan pelayanan public yang berkualitas, cepat dan tepat namun belum dapat membangun dan memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi pelayanan dengan masyarakat.

4. Aparatur Kantor Camat Siak Kecil sendiri belum memiliki pengetahuan tentang pelayanan public dengan pendekatan pelayanan public baru. Pegawai Kantor Camat Siak Kecil masih berkatut dengan nilai-nilai pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan pengetahuan mereka selama ini, sehingga dalam melakukan tugas pelayanan pegawai justru tidak memiliki inovasi, integritas, semangat dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan. bahkan menganggap diri mereka sebagai pemegang kekuasaan atas pelayanan sehingga orientasi kepuasan pelayanan kepada masyarakat tidak pernah terbangun justru yang ada hanya menunjukkan kinerja yang baik kepada atasan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan atas permasalahan kinerja pegawai Kantor Camat Siak Kecil dalam mewujudkan pelayanan berkualitas kepada masyarakat di Kecamatan Siak Kecil dengan pendekatan pelayanan public baru adalah sebagai berikut :

- 1) Aparatur Kantor Camat Siak Kecil harus terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait jenis pelayanan, persyaratan, mekanisme, prosedur, biaya dan waktu pelayanan yang ada di Kantor Camat Siak Kecil agar lebih mudah diakses oleh masyarakat dengan berbagai media sekaligus membangun partisipasi public atau masyarakat untuk ikut serta memberikan gagasan, ide, saran maupun pengaduan atas pelayanan yang telah dilaksanakan selama ini.
- 2) Tingkatkan lagi komitmen dan budaya kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai kewenangan yang diberikan sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara agar filosofi dasar organisasi yang memuat keyakinan, norma-norma dan nilai-nilai bersama yang menjadi karakteristik inti tentang bagaimana cara melakukan pelayanan yang menghargai masyarakat, secara bersama diikuti dan dipatuhi oleh pegawai Kantor Camat Siak Kecil. Nilai dari komitmen dan budaya kerja dalam membatasi dan mengarahkan cara pegawai berperilaku dan bekerja dapat diterapkan dan hendaknya menjadi pegangan semua pegawai Kantor Camat Siak Kecil.
- 3) Pegawai Kantor Camat Siak Kecil diharapkan dapat merubah paradigma pelayanan publik dan mentalitas pegawai pelayanan dalam bekerja tidak harus menunggu perintah dan petunjuk atasan namun merubahnya dengan inovasi, inisiatif serta kolaborasi dalam menciptakan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
- 4) Pegawai Kantor Camat Siak Kecil diharapkan bisa memanfaatkan regulasi yang ada agar pelayanan dapat dilakukan secara berkualitas dengan

menerapkan prinsip demokratis dan kemanusiaan dengan mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat diatas kepentingan lainnya. Terus mengajak dan memberikan pemahaman agar masyarakat mau berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena masyarakat memiliki hak sebagai public control dalam pelayanan partisipatif di Kantor Camat Siak Kecil. Bangun komunikasi secara masif agar masyarakat ikut memberikan saran maupun masukan bahkan keluhan terhadap pelayanan sehingga terbangun komunikasi dua arah. Dan bagi pegawai Kantor Camat Siak Kecil jangan alergi untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori**, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Adang Budiman, Amanda Roan & Victor Callan**. 2013. *Rationalizing Ideologies, Social Identities and Corruption Among Civil Servants in Indonesia During the Suharto Era*. Journal Bussiness Ethics
- Alamsyah**, 2011. *Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik*, Jurnal Borneo Administrator Vol. 7 No. 3
- Anonim**. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta ; Balai Pustaka.
- Arifin dan Zainal**. 2011. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigm Baru*. Bandung: Rosdakarya
- Arni Muhammad**. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aufarul Marom**. 2015. *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus*. Gema Publica Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik. Vol. 1, No. 1.
- Besley, Timothy., & Ghatak, Maitreesh**, 2007, *Reforming Public Service Delivery*, dalam Journal of African Economies, Vol. 16, No. 1.
- Cahyani, Ati**. 2003, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Grasindo.
- Denhardt J. V. and R. B. Denhardt**, 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*, New York, M.E. Shape.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B.** 2007. *The New Public Service : Serving not Steering*. New York: M.E. Sharpe Armonk.
- Denison, D., Hoojiberg R., Lane N., LiefC.** 2012. *Leading Culture Change in Global Organizations: Aligning Culture and Strategy*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dessler, G.** 2000. *Human Resource Management*. 8th edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Dixon, J., Kouzmin, A. dan Korac-Kakabadse, N.** 1996 `` *Komersialisasi Pelayanan publik Australia dan akuntabilitas pemerintah: pertanyaan tentang batas*", Jurnal Internasional Manajemen Sektor Publik, Vol. 9 No. 5/6.
- Dwiyanto Agus**. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus**, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan Kebijakan, UGM.
- Dwiyanto, Agus**. 2012 *Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif, dan Kalaboratif)* Edisi Kedua. Yogyakarta .Gaja Mada Press.
- Frederickson George, H.** 2003. *Administrasi Negara Baru*, Jakarta . LP3ES.,

- Gibson, James L., John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly.** 2000. *Organizations Behaviour, Structure and Process*. 8th ed. Boston: Richard D. Irwin Inc.
- Greenberg, J., Baron, R.A.** (2003). *Behavior in Organizations Unders 7 tanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Hadi. Sutarto** 2018. *Inilah 8 Area Perubahan Reformasi Birokrasi*. Universitas Lambung Mangkurat. Melalui <https://ulm.ac.id/id/2018/12/09/inilah-8-area-perubahan-reformasi-birokrasi/>
- Hardiansyah.** 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, Marihot T.E,** 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Handoko, T. Hani.** 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibun,Malayu S.P,** 2009, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Cet VI, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan,Malayu S.P.** 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan,Melayu S.P.** 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta ; CV. Haji. Masagung
- Heryana Ade.** 2018. *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Universitas Esa Unggul
- Indrastuti, Sri,** 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik*, Pekanbaru ; UR Press.
- Jreisat, Jamil,** 2010, *Comparative Public Administration and Africa*, dalam International Review of Administrative Sciences, Vol. 76, No. 4.
- Kartikandari Darufitri,** 2002, *Pengaruh Motivasi, Iklim Organisasi, EQ dan IQ Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus DPU dan SETDA di Kabupaten Bantul*. Jurnal Kajian Bisnis dan Manajemen. Vol. 4. No. 2.\
- Kemenpan-RB.** 2009. *Reformasi Birokrasi*. Melalui <https://www.menpan.go.id/site/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan>
- Kinicki, Angelo., dan Fugate.** 2013. *Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices*. 5th Edition. New York: McGraw-Hill Education.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki,** 2001. *Organizational Behavior*. Fifth Edition. Irwin McGraw-Hill.
- Kurniawan Agung.** 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kusnadi.** 2003. *Masalah, Kerjasama , Konflik, dan Kinerja*. Malang :Tanada.

- Lupiyoadi, Rambat.** 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta ; PT. Salemba Empat.
- Luthans, F.** 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill.
- Mahmudi,** 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu .** 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung ; Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu,** Mangkunegara ,2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung. PT, Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu.** 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung ; PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu.** 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu.** 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Mangkunegara, Anwar Prabu.** 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung ; PT. Remaja Rosda Karya.
- Mardiasmo,** 2002, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta; ANDI Offset.
- Martha, E., & Kresno, S.** (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Mathis, Robert L dan John H Jackson,** 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku I . Jakarta : Salemba Empat.
- Matondang. A. R,** 2008. *Kepemimpinan : Budaya Organisasi Dan Manajemen Strategik*. Yogyakarta. Edisi Pertama, Graha Ilmu.
- Miftah Thoha.** 2012. *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Miles & Huberman.** 1984. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. UI-Press.
- Moenir, H.A.S.,** 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J.** 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J.** 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung ; PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong, Lexy J.** 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J.** 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung ; PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong, Lexy J.** 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung ; PT. Remaja Rosdakarya Offset.

- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana.** 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ningtyas T. Trimurti.** NEW PUBLIC Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi STAIN KEDIRI tya.alfa03@gmail.com.
- Nurlaila,** 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Jakarta. Penerbit LepKhair.
- Pasolong, Harbani.** 2011. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani,** 2016, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani.** 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Pasolong, Harbani.** 2010. *Teori Administrasi Publik*, Bandung ,Alfabeta.
- Pasolong, Harbani.** 2013. *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani.** 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfa Beta.
- Pramusinto, Agus dan Agus Purwanto, Erwan.** 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Prawirosentono,Suyadi.** 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia” Kebijakan Kinerja Karyawan”*. Yogyakarta : PBF E UGM
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih,** 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih,** 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar.
- Rauf Rahyunir.** 2013, *Pemerintahan Lokal (Daerah)*, Materi Perkuliahan PPs. Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
- Riduwan** (2008). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis* . Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani.** 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A.** 2013. *Organizational Behavior* Edition 15. New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, Stephen P.** (2003). *Organizational Behavior*. Tenth Edition. New Jersey : Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P.** (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Jakarta : Erlangga.
- Robbins, Stephen P.** 2001. *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta ; Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge.** 2008. *Perilaku Organisasi* Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Ruky Ahmad S.,** 2002, *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta ; PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sanafiah, Faisal.** 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE

- Santosa Pandji**, 2009, *Administrasi Publik- Teori Aplikasi Good Gavernance*. Bandung ; PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti**, 2007, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas kerja*, Bandung, Penerbit Bandar Maju
- Sedarmayanti**. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti**. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Cetakan Kedua, Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti**. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Rafika Aditama.
- Senggo, Abdul Kadir, Muh. Nur Yamin**. 2016. *Budaya Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Penyelenggara Pelayanan Perizinan Kota Kendari)*. E-Journal - Publica, PPS AP-UHO, ISSN: Edisi Januari, Volume I No 1 33.
- Siagian Sondang P.** (1995). *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P.** 2006. *P. Filasafat Administrasi*. Edisi revisi. Jakarta; Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber**. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Simamora, Henry**. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: YKPN.
- Soedaryono**. 2000. *Tata Laksana Kantor*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sudarwan, Danim dan Suparno**. 2009. *Manajemen Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono**, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono**. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono**. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono**. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sukandarumidi**. 2002. *Metode Penelitian*. Jogjakarta ; Gajahmada Unviersity Press..
- Supardi, Anwar dan Syaiful**. 2002. *Dasar dasar Prilaku Organisasi*. Yogyakarta : UII Press
- Surjadi**, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Refika Aditama.
- Sutrisno, Edy** (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

- Sutrisno, Edy.** 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta ; Kencana Prenada Media Group
- Tangkilisan, Hessel Nogi.** 2005. *Manajemen publik*. Jakarta: Grasindo
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia,** 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabera.
- Thoha, Miftah.** 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Edisi Pertama. Cet.ke-1, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, Fandi.** 2006. *Pemasaran Jasa*, Malang ; Bayumedia Publishing.
- United Nations Development Programme,** (2009). *Arab Human Development Report 2009: Challenge to Human Security in Arab World*, New York : United Nations Development Programme.
- Vecchio, Robert P.** (1995). *Organizational Behavior*. Florida: The Dryden Press.
- Wibowo.** 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Press.
- Wibowo.**2010. *BUDAYA ORGANISASI : Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Cetakan ke-4. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widiyarta Agus,** 2012, *Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan di Kota Surabaya)*, Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi, Malang: Universitas Brawijaya.
- Widodo, Joko.** 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya.Insan Cendekia.
- Winardi, J,** 2004. *Manajemen Prilaku Organisasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Yuku,** Kamus Besar Bahasa Indonesia Mobile, 2013 (Ver.1.1.3; Jakarta: Yuku Mobile)

Undang- Undang

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*
2. Undang- Undang Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang ASN*
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 *Tentang Kecamatan*
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Standar Pelayanan*
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 *Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
6. Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 *Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta*

Tata Kerja Pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

7. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau