

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

---

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
KAMPAR KIRI HILIR KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Rajivli Riski Budiharsa**

**NPM :147110428**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PEKANBARU  
2020**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb...*

Alhamdulillah, sujud syukur kehadiran Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Untuk itu pada kesempatan ini izinkan penulis mengatarkan dengan setulus-tulusnya terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Indra Safri, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Drs. Parjiyana, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau sekaligus anggota penguji yang telah memberikan saran dan perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau sekaligus selaku Dosen

Pembimbing II yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan-masukan untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.

7. Bapak Arief Rifa'i, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Islam Riau sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, bimbingan serta dorongan dan penuh perhatian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Dewan Penguji yang memberikan kritik, saran dan perbaikan yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membekali penulis dengan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
10. Bapak Salman Jamaluddin, S.Sos., M.Si selaku Camat Kampar Kiri Hilir, Bapak Tarmizi, S.Pd.I., M.M selaku Sekcam beserta jajaran pegawai dan staf beserta masyarakat yang telah membantu peneliti mengumpulkan data-data penelitian.
11. Kedua orang tua beserta seluruh keluarga besar, dengan pengertian dan kesabarannya senantiasa mendo'akan dan memberikan inspirasi serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh rekan dan sahabat seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Angkatan 2014/2015.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pikiran bagi berbagai pihak yang memerlukannya. Akhirnya, semoga

skripsi ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi kita semua dalam memperkaya wawasan dan pengetahuan bersama.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb...*

Pekanbaru, 14 Juli 2020  
Penulis

**Rajivli Riski Budiharsa**





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	ii
<b>SK. TIM PENGUJI DAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	10
A. Studi Kepustakaan.....	10
1. Konsep Administrasi.....	10
2. Konsep Organisasi.....	14
3. Konsep Manajemen.....	17
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
5. Konsep Pelayanan.....	22
6. Konsep Pelayanan Publik.....	25
B. Kerangka Pikir.....	31
C. Hipotesis.....	32
D. Konsep Operasional.....	33
E. Operasionalisasi Variabel.....	35
F. Teknik Pengukuran.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	47
A. Tipe Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel.....	48

D.	Teknik Penarikan Sampel.....	48
E.	Jenis dan Sumber Data .....	49
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	49
G.	Teknik Analisis Data .....	50
H.	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	50
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>		<b>51</b>
A.	Sejarah Kecamatan Kampar Kiri Hilir .....	51
B.	Geografis Kecamatan Kampar Kiri Hilir .....	51
C.	Pemerintahan Kecamatan Kampar Kiri Hilir .....	52
D.	Kependudukan Kecamatan Kampar Kiri Hilir .....	67
E.	Ekonomi Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	68
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>69</b>
A.	Identitas Responden.....	69
1.	Jenis Kelamin Responden .....	69
2.	Usia Responden .....	70
3.	Pendidikan Responden .....	71
B.	Hasil dan Pembahasan.....	71
1.	Indikator Kepentingan Umum.....	72
2.	Indikator Kepastian Hukum .....	74
3.	Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk.....	77
4.	Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	79
5.	Indikator Keprofesionalan .....	82
6.	Indikator Partisipatif.....	84
7.	Indikator Persamaan Perlakuan .....	87
8.	Indikator Keterbukaan .....	89
9.	Indikator Akuntabilitas.....	92
10.	Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan.....	94
11.	Indikator Ketepatan Waktu .....	96
12.	Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan ....	99
C.	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.	102
D.	Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar .....	106
1.	Sumber Daya Aparat .....	106
2.	Kesadaran Masyarakat .....	107
3.	Sarana dan Prasarana Pendukung.....	107
4.	Optimalisasi Pengawasan Camat.....	108
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>109</b>

A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Standar Pelayanan Minimal (SOP) Pada Kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar .....	4
1.2. Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Surat Menyurat (KTP, KK, Domisili, Tanah dan Akta Kelahiran) .....	6
2.1 Operasional Variabel Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.....	36
3.1. Keadaan Jumlah Populasi dan Sampel di Kantor Kecaamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.....	48
3.2. Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.....	50
4.1 Luas Wilayah Kecamatan Kampar Kiri Hilir Menurut Desa Tahun 2018.....	52
4.2 Pejabat Struktur Pemerintahan Kecamatan Kampar Kiri Hilir .....	53
4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Kampar Kiri Hilir Menurut Desa Tahun 2018.....	67
4.4 Jumlah Usaha Perdagangan di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Menurut Desa Tahun 2018.....	68
5.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	69
5.2 Distribusi Usia Responden .....	70
5.3 Distribusi Pendidikan Responden .....	71
5.4 Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kepentingan Umum.....	72
5.5 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kepentingan Umum.....	73
5.6 Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kepastian Hukum .....	74
5.7 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kepastian Hukum .....	75
5.8 Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk.....	77
5.9 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk.....	78
5.10 Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	79
5.11 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	80



5.12	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keprofesionalan.....	82
5.13	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keprofesionalan.....	83
5.14	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Partisipatif.....	84
5.15	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Partisipatif.....	85
5.16	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Persamaan Perlakuan.....	87
5.17	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Persamaan Perlakuan.....	88
5.18	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keterbukaan.....	89
5.19	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keterbukaan.....	90
5.20	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Akuntabilitas.....	92
5.21	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Akuntabilitas.....	93
5.22	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan.....	94
5.23	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan.....	95
5.24	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu .....	97
5.25	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu .....	98
5.26	Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan ..	99
5.27	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan ..	100
5.28	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Petugas Atas Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar .	102
5.29	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Masyarakat Atas Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikir Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar .....	32
4.1. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lembar Kuesioner Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.....	115
2. Deskripsi Identitas Responden Pegawai Kantor Camat Kampar Kiri Hilir.....	121
3. Deskripsi Identitas Responden Masyarakat Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	122
4. Tabulasi Jawaban Petugas.....	123
5. Tabulasi Jawaban Masyarakat .....	124
6. Dokumentasi Penelitian .....	125
7. Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor: 186/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang : Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa .	130
8. Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor: 30/UIR-Fs/Kpts/2019 Tentang : Penetapan Pengganti Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa.....	131
9. Surat Rekomendasi Riset Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 443/E-UIR/27-FS/2019 .....	132
10. Surat Rekomendasi Pemerintah Provinsi Riau, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 503/DPMPTSP/Non Izin-Riset/26649 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi .....	133
11. Surat Rekomendasi Pemerintah Kabupaten Kampar, Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor: 070/KKBP/2019/951 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi ..	134
12. Surat Pemerintah Kabupaten Kampar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Nomor 070/SET-Kesos/2019/42 Tentang Keterangan Izin Penelitian.....	135



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rajivli Riski Budiharsa  
NPM : 147110428  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

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

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

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

Pekanbaru, 14 Juli 2020  
Pelaku Pernyataan,



Rajivli Riski Budiharsa



## **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KAMPAR KIRI HILIR KABUPATEN KAMPAR**

Oleh:

**Rajivli Riski Budiharsa**  
**NPM : 147110428**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar kiri hilir kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan Pejabat Pemerintah Kecamatan sebanyak 16 orang dan masyarakat 10 orang. Indikator pengukuran pelayanan publik mengacu pada asas pelayanan publik yang terdiri dari kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan pelayanan setiap produk, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas khusus kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar menurut petugas sudah terlaksana pada indikator kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan pelayanan setiap produk, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan dan akuntabilitas. Akan tetapi indikator fasilitas khusus kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan kemudahan dan keterjangkauan belum bisa diwujudkan dengan optimal. Masyarakat setuju atas keterlaksanaan indikator kepentingan umum, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, persamaan perlakuan, akuntabilitas, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Akan tetapi kurang setuju pada indikator kesamaan pelayanan setiap produk, partisipatif, keterbukaan, fasilitas khusus kelompok rentan dan ketepatan waktu. (2) Hambatan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar terdiri dari sumber daya aparat, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana pendukung, dan optimalisasi pengawasan camat. Seluruh faktor tersebut dinilai mampu mempengaruhi maupun meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, Kecamatan Kampar Kiri Hilir

**IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES AT KAMPAR KIRI HILIR  
SUBDISTRICT KAMPAR DISTRICT**

By:

**Rajivli Riski Budiharsa  
NPM: 147110428**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the implementation of public services at Kampar Kiri Hilir Subdistrict Kampar District. This study used quantitative method involved 16 people subdistrict officer and 10 people community. Indicators of measurement of public services refers to principle of public service consisted of public interest, legal certainty, equality of service of each product, balance of rights and obligations, professionalism, participation, equality of treatment, transparency, accountability, special facilities for vulnerable groups, timeliness, speed, ease and affordability. The results showed that: (1) The implementation of public services in Kampar Kiri Hilir Subdistrict, Kampar Regency, according to the officers, has been carried out on indicators of public interest, legal certainty, equality of service of each product, balance of rights and obligations, professionalism, participation, equality of treatment, openness and accountability. However, indicators of special facilities for vulnerable groups, timeliness, speed of ease and affordability cannot be realized optimally. The community agrees on the implementation of indicators of public interest, legal certainty, balance of rights and obligations, professionalism, equality of treatment, accountability, speed, convenience and affordability. However, they do not agree on indicators of service equality in each product, participatory, openness, special facilities for vulnerable groups and timeliness. (2) Barriers to the implementation of public services in the Kampar Kiri Hilir Subdistrict Office in Kampar District consist of apparatus resources, community awareness, supporting facilities and infrastructure, and optimization of Camat supervision. All of these factors are considered capable of influencing and improving the implementation of public services in Kampar Kiri Hilir Subdistrict Office in Kampar District.*

*Keywords: Public Services, Kampar Kiri Hilir Subdistrict*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan umum atau 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 (sadu wasistiono).

Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu organisasi pemberi pelayanan, penerima layanan, dan kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini sudah jelas di gariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke empat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpa darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu di perjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63



tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pemerintahan kecamatan. Kecamatan adalah wilayah administrative di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Pemerintah kecamatan dipimpin oleh camat dengan di bantu oleh perangkat kecamatan.

Kecamatan Kampar Kiri Hilir merupan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar yang memiliki luas wilayah 11.289.28 Km<sup>2</sup> dan membawahi 8 desa. Kecamatan Kampar Kiri Hilir merupakan pecahan dari Kecamatan Kampar Kiri pada tahun 2000. Kemudian pada tahun 2005 dimekarkan menjadi tiga kecamatan yaitu Kampar Kiri Hilir, Kampar Kiri Tengah dan Gunung Sahilan. Jumlah Penduduk Kecamatan Kampar Kiri Hilir pada Tahun 2017 berjumlah 12.951 jiwa, yang terdiri dari 6.702 jiwa laki-laki dan 6.249 jiwa perempuan. Dengan sex rasio sebesar 102, menunjukkan tidak adanya perbedaan yang sangat besar untuk komposisi jumlah penduduk laki-laki dan perempuan, karena dalam 100 orang perempuan terdapat 102 orang laki-laki. Mayoritas penduduk Kecamatan Kampar Kiri Hilir adalah petani dengan mayoritas agama penduduk beragama Islam.

Kecamatan Kampar Kiri Hilir juga merupakan salah satu kecamatan yang mendapat pelimpahan kewenangan Peraturan Bupati No.6 tahun 2012 tentang pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat yaitu, meliputi:

- 1) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat



- 2) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- 3) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- 4) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- 5) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah
- 6) Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan

Terdapat 16 jenis pelayanan Kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten

Kampar yaitu sebagai berikut:

- 1) Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
- 2) Rekomendasi Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- 3) Rekomendasi Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- 4) Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 5) Surat Keterangan Tanah dan Ahli Waris (SKTW)
- 6) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- 7) Surat pengantar pembuatan KTP
- 8) Surat pengantar pembuatan KK
- 9) Surat Keterangan Bukan PNS
- 10) Surat Rekomendasi Operasional Sekolah
- 11) Pengesahan Surat Proposal Bantuan Sosial
- 12) Rekomendasi Surat Izin Keramaian
- 13) Surat Rekomendasi Penelitian dan Riset
- 14) Surat Keterangan Domisili

15) Surat pengantar pembuatan surat tanah (SKGR)

16) Surat rekomendasi akta kelahiran

Adapun dalam penelitian ini dibatasi pada 5 pelayanan saja, yaitu pada pelayanan:

- 1) Surat pengantar pembuatan KTP
- 2) Surat pengantar pembuatan KK
- 3) Surat keterangan berdomisili
- 4) Surat pengantar pembuatan surat tanah
- 5) Surat rekomendasi akta kelahiran

Adapun standar pelayanan pada 5 pelayanan tersebut di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar memiliki SOP sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Standar Pelayanan Minimal (SOP) Pada Kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar**

No	Jenis pelayanan	Syarat	Waktu
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Surat pengantar pembuatan KTP	- fotocopy KK - fotocopy akta kelahiran - pas foto 3x4 2 lembar - surat rekomendasi dari desa - surat keterangan pindah (jika pindah dari luar kota)	40 menit
2	Surat pengantar pembuatan KK	- fotocopy KTP - fotocopy surat nikah - KK asli jika ingin di perbaharui	40 menit
3	Surat keterangan berdomisili	Dokumen pas photo,akte kelahiran, KTP dan KK	45 menit
4	Surat pengantar pembuatan surat tanah	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, Surat Pemohon, Pas foto, SKGR, KK, PBB, Gambar, Surat Persetujuan Sempadan dan Surat Keterangan Tidak Sengketa	45 menit

(1)	(2)	(3)	(4)
5	Surat rekomendasi akta kelahiran	Surat keterangan lahir dari bidan atau puskesmas, pengantar dari RT dan RW, fotocopy KTP orang tua, fotocopy surat nikah orang tua	40 menit

Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar, Tahun 2019

Adapun mekanisme dari jenis pelayanan tersebut adalah para pemohon menanyakan kepada petugas informasi mengenai mekanisme pelayanan, selanjutnya diarahkan kepada petugas loket yang memeriksa kelengkapan persyaratan, jika berkas dinyatakan tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon, jika berkas lengkap maka berkas diteruskan kepada Seksi terkait untuk proses penerbitan dokumen dan pemeriksaan lapangan (bila diperlukan) selanjutnya diverifikasi dan diparaf oleh Sekretaris Camat dan ditandatangani Camat sebagai bentuk pengesahan dokumen, Camat mengembalikan berkas kepada Seksi terkait guna registrasi dan arsip dan selanjutnya diteruskan kepada Petugas loket untuk diserahkan kepada Pemohon.

Dari sejumlah pelayanan yang ada, penulis memfokuskan kepada pelayanan dalam pembuatan surat menyurat, seperti pembuatan surat pembuatan KTP, KK, keterangan berdomisili, pengantar pembuatan surat tanah, dan surat rekomendasi akta kelahiran dan lain-lain karena banyak ditemui permasalahan pelayanan.

Berdasarkan data yang penulis dapat di kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar mengenai jumlah masyarakat yang mengurus surat menyurat selama tiga bulan terakhir pada tahun 2019 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Jumlah Masyarakat Yang Mengurus Surat Menyurat (KTP, KK, Domisili, Tanah dan Akta Kelahiran) Tiga Bulan Terakhir Tahun 2019**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat Yang Mengurus			Jlh
		Okt	Nov	Des	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Surat pengantar pembuatan KTP	82	43	111	236
2	Surat pengantar pembuatan KK	24	71	14	109
3	Surat keterangan berdomisili	19	21	36	76
4	Surat pengantar pembuatan surat tanah	18	16	9	43
5	Surat rekomendasi akta kelahiran	42	71	58	171
Total		185	222	228	635

Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri Hilir Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.2 di atas terlihat bahwa jumlah pengurusan surat menyurat pada Kantor Camat Kampar Kiri Hilir paling banyak dibulan Desember mencapai 228 pelayanan. Adapun pelayanan terbanyak adalah Surat pengantar pembuatan KTP dengan jumlah mencapai 236 pelayanan. Oleh karna itu, standar pelayanan pada kantor camat Kampar Kiri Hilir harus benar-benar dapat dilaksanakan sehingga memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, masih banyak fenomena masalah dokumen surat menyurat misalnya pengantar pembuatan KTP yang sesuai SOP hanya 40 menit ternyata bisa mencapai 2 hingga 3 jam. Selain syarat rekomendasi dari desa juga membutuhkan surat keterangan pindah, sementara banyak masyarakat yang sudah lama pindah dan tidak memiliki surat pindah. Padahal menurut masyarakat sudah menambahkan surat keterangan domisili dari desa, namun pihak kecamatan tetap meminta surat pindah yang baru.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis di kantor camat kecamatan Kampar Kiri Hilir terdapat beberapa permasalahan mengenai pelaksanaan



pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena-fenomena yang penulis jumpai di lapangan yaitu sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan kepentingan umum, dalam pengurusan surat menyurat petugas seakan mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan suatu golongan karena terkesan lebih ramah pada satu golongan suku masyarakat tertentu saja.
- 2) Berdasarkan kepastian hukum, petugas mampu menjamin bahwa keamanan dokumen surat menyurat pemohon dapat diterima langsung oleh masyarakat
- 3) Berdasarkan kesamaan pelayanan setiap produk, masih banyak dokumen surat menyurat yang pengurusannya lama dan waktu yang dijanjikan berbeda-beda.
- 4) Berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban, terdapat pegawai yang melayani tidak menggunakan atribut pelayanan pemerintah kecamatan.
- 5) Berdasarkan keprofesionalan, pegawai relatif lambat dalam mengetik mendata persyaratan permohonan dokumen surat menyurat masyarakat.
- 6) Berdasarkan partisipatif, kotak saran sudah sangat usang, tidak dilengkapi kertas dan pena, berdebu, dan tidak adanya alas atau tempat menulis saran.
- 7) Berdasarkan persamaan perlakuan, tidak adanya sistem antrian yang sistematis hanya bersifat tumpang tindih dokumen dan belum menggunakan nomor antrian sehingga banyak masyarakat berdesak-desakan.
- 8) Berdasarkan keterbukaan, papan informasi yang ada hanyalah kertas ukuran A4 yang ditempel sehingga terkadang banyak masyarakat yang harus antri dan masih kebingungan karena tidak adanya petugas yang membantu.

- 9) Berdasarkan akuntabilitas, petugas terkesan cetus dan kurang menunjukkan perhatian pada masyarakat yang sudah renta.
- 10) Berdasarkan fasilitas khusus kelompok rentan, tidak adanya fasilitas khusus kelompok rentan sehingga tetap ikut antri dan terkadang harus berdiri karena mengantri dengan masyarakat lainnya.
- 11) Berdasarkan ketepatan waktu, banyak masyarakat yang mengeluh karena waktu yang dijanjikan petugas berbeda sementara jarak dari desa masyarakat dengan kantor camat ini cukup jauh untuk ditempuh.
- 12) Berdasarkan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, masih terdapat masyarakat yang baru datang tidak langsung dilayani sehingga harus bertanya kepada masyarakat lain dan juga menurut masyarakat dokumen persyaratan yang dibutuhkan rumit.

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian tentang “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena masalah yang telah di jelaskan penulis di atas, maka dalam penelitian ini penulis dapat merumuskan:

- a. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar?
- b. Apa sajakah faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara akademis mengembangkan dan memperkaya pengetahuan serta wawasan penulis tentang pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.
- b. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.
- c. Secara teoritis  
Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang akan datang.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi

Konsep administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan, ketata usahaan, atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan tertulis lainnya. Administrasi dalam artian luas mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Secara etimologis, sebagaimana yang dikemukakan oleh Syafri (2012:3) bahwa administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”. Betapa sempit dahulunya pengertian dan pandangan pada administrasi. Namun seiring berjalannya waktu, ilmu administrasi semakin berkembang. Baik lokus maupun fokusnya.

Seperti yang dikatakan oleh Siagian (2003:2) bahwa administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.



Disamping itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing-masing oleh Anggara (2012:20) yaitu :

- a. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksudkan tercapai.
- b. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
- c. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia-manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dari ketiga definisi di atas, muncul pertanyaan siapakah orang-orang yang dimaksud ada dalam administrasi secara luas. Adapun orang-orang pengisi organisasi yang dimaksud dalam 3 definisi di atas menurut Anggara (2012:21) adalah sebagai berikut :

- a. *Administrator*, orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan.
- b. *Manajer*, orang yang langsung memimpin pekerjaan kearah tercapainya hasil yang nyata.

- c. *Pembantu ahli* (staff), terdiri atas para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (brain-trust) dan berfungsi di bidang karya.
- d. Karyawan, para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Mulai dari sini, bisa terlihat bahwa administrasi memiliki ruang lingkup yang bergerak meluas dan tidak hanya sebatas proses ketik mengetik surat, pencatatan atau arti sempit lainnya. Dan ketika diperhatikan lebih seksama, sangat terlihat bahwa administrasi tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk disepelekan secara legalitas.

Karena, begitu spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakupi semua unsur yang ada di dalamnya baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi itu disimpulkan dalam istilah 6M. Dimana 6M itu adalah sebagai berikut :

- a. *Man*, yang artinya adalah manusia. Dalam organisasi manusia ini dikenal sebagai sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah sumber utama yang sangat menentukan keberlangsungan hidup sebuah organisasi. Karena jika sumber daya manusia suatu organisasi itu berkualitas, maka hidup dari sebuah organisasipun akan berkualitas.
- b. *Money*, artinya uang. Uang yang dimaksud adalah sumber kekuatan utama kedua setelah manusia. Karena segala sesuatu pergerakan di dalam organisasi juga membutuhkan financial.

- c. *Method*, yang artinya adalah metode atau cara. Cara yang dimaksud dalam hal ini adalah segala macam jalan, taktik, strategi dalam membuat sebuah organisasi itu menjadi sangat produktif dan berkelanjutan.
- d. *Machine*, yang artinya mesin. Maksudnya adalah bahwa mesin yang dimaksud merupakan perangkat-perangkat keras dalam organisasi yang membantu kelancaran Bergeraknya sebuah organisasi.
- e. *Material* adalah materi, bahan, dalam organisasi. Peralatan yang dimaksud disini merupakan bahan baku dan semua peralatan lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
- f. *Market* merupakan pasar. Dalam organisasi publik, market akan terealisasi dalam bentuk opini masyarakat. Sementara dalam organisasi private atau bisnis, market benar-benar diartikan sebagai pasar untuk tempat akhir dalam pemasaran produk.

Enam (6) unsur itu akan menjadi landasan utama untuk sebuah administrasi yang baik dalam menempatkan diri ditengah-tengah birokrasi pemerintahan secara menyeluruh maupun didalam perumusan kebijakan. Penulis menyimpulkan, administrasi adalah sebagai suatu proses aktivitas, dengan menetapkan suatu kebijakan, maka selanjutnya kebijakan dilaksanakan dalam proses kerja sama dari kelompok orang untuk mencapai sasaran dan sejumlah tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Tujuan yang dimaksud adalah menghasil efektivitas dan efisiensi pada seluruh bidang kegiatan organisasi. Penulis menyimpulkan administrasi adalah

serangkaian proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 2. Konsep Organisasi

Konsep Organisasi adalah suatu proses serangkaian aktivitas yang kolektif sekelompok orang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja, dengan rincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan, dan diakhiri dengan pelaksanaan tugas. Organisasi merupakan unsur paling utama bagi kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi adalah wadah (tempat) mengelompokkan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Sebagai wadah, organisasi berwujud dalam struktur yang menggambarkan hierarki, kedudukan dari orang-orang, pengelompokan orang dan pekerjaannya, pola hubungan antara bagian. Organisasi sebagai proses menggambarkan berlangsungnya aktivitas dari kelompok orang dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan atau yang telah ditetapkan.

Menurut Siagian (dalam Warsanto 2005:53) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hierarki dimana selalu terdapat hubungan antara seorang atau kelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Organisasi sebagai tempat atau wadah dimana tempat orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana dan dipimpin, dalam memanfaatkan sumberdaya organisasi (uang/dana, material, mesin, metode,



lingkungan, sarana dan prasarana, dan data yang diperlukan lainnya) secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kerjasama yang terarah tersebut dilakukan dengan mengikuti pola interaksi antara setiap individu atau kelompok.

Pola interaksi tersebut diselaraskan dengan berbagai aturan, norma, keyakinan, nilai-nilai sebagaimana yang telah ditetapkan oleh para pendiri organisasi itu. Untuk memahami organisasi secara lebih lanjut dilihat pada pendapat Atmosudirjo (dalam Warsanto 2005:55) yang mengatakan Organisasi adalah sebagai struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang-orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Bernand (dalam Warsanto 2005:56) organisasi merupakan suatu sistem usaha antara dua orang lebih, suatu yang tidak berwujud dan tidak bersifat pribadi, yang sebagian besar mengenai hubungan-hubungan kemanusiaan. Menurut Gibson (2009:13) mengatakan organisasi-organisasi merupakan etintasetintas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri.

Dari beberapa batasan organisasi yang dijelaskan, maka dapat disimpulkan organisasi secara umum dapat sederhana yaitu organisasi mempunyai tiga unsur yaitu ada orang-orang, ada kerja sama, dan ada tujuan bersama. Tiga organisasi itu tidak berdiri sendiri akan tetapi saling terkait atau saling berhubungan sehingga merupakan suatu kesatuan yang utuh. Agar orang-orang yang ada didalam

organisasi dapat melakukan kerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama maka diperlukan daya kerja.

Daya kerja dalam organisasi menurut Wursanto (2014:55) terbagi dua yaitu daya kerja manusia dan daya kerja bukan manusia :

a. Daya manusia

- 1) Kemauan dan kemampuan untuk bekerja atau untuk berbuat.
- 2) Kemauan dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dan, Kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan prinsip-prinsip organisasi.
- 3) Daya bukan manusia, daya bukan manusia adalah daya yang diperoleh dari sumber materi, barang, benda dan keadaan lingkungan.

b. Daya bukan manusia

- 1) Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal.
- 2) Adanya tujuan berbeda tetapi satu sama lain saling berkaitan.
- 3) Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan atau tenaga.
- 4) Adanya kwenangan, koordinasi, dan pengawasan.
- 5) Adanya suatu tujuan.

Dari penjelasan diatas penulis menyimpulkan adalah sebagai wadah tempak pelaksanaan kerja sama sejumlah personil, mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukkan suatu staf, pendegelasan wewenang, dan pertanggungjawaban dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

### 3. Konsep Manajemen

Konsep manajemen memiliki konsep sejumlah aktivitas atau pekerjaan (tugas) yang melekat pada suatu jabatan. Apabila hal itu dilaksanakan akan memberikan mamfaat kepada suatu organisasi, salah satunya adalah dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat keberhasilan seseorang pejabat struktural dalam melaksanakan fungsi jabatannya.

Faktor utama yang mendukung keberhasilan pelaksanaan suatu fungsi yang dimaksud, terletak pada kompetensi, serta profesionalitas pejabat (*administrator*) terhadap fungsi dan tugas atau jabatannya. Sebagai perbandingan studi lebih lanjut, berikut ini pengertian manjemen menurut para ahli yang didefinisikan.

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

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

Menurut James A.F, Stoner dan Charles Wankel memberikan batasan manajemen sebagai suatu usaha yang dilakukan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Paul Hersay dan Kennaeth H. Blanchard memberikan batasan manajemen sebagai usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu, kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen adalah merupakan suatu ilmu pengetahuan dalam arti bahwa manajemen adalah mempunyai disiplin ilmu pengetahuan dan dalam penerapannya yaitu ilmu ekonomi, statistik, akuntansi dan sebagainya.

J.G. Longenocker (dalam Siswanto 2013:11) mendefinisikan manajemen sebagai suatu kegiatan manajer dalam mengambil keputusan, Mengordinasikan usaha-usaha kelompok dan kepemimpinan.

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

Manajemen (dalam bukunya Zulkifli, 2009:40) memiliki pengetahuan dan keterampilan manajemen bagi kalangan administrator, pemimpin, manajer atau sebutan lainnya yang sejenis dalam melaksanakan fungsi dan tugas adalah mengacu pada dua pendapat yang telah dikutip sebelumnya.

Pertama, manajemen merupakan suatu kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain.



Dua, pendapat ini mengisyaratkan bahwa siapapun dalam organisasi apapun manajer itu, jika menginginkan tingkat keberhasilan yang optimal dalam melaksanakan fungsi jabatan serta fungsi organisasinya, maka dia harus menguasai dan melaksanakan ilmu manajemen dalam mengelola organisasinya. Oleh karena itu, setiap fungsi manajemen umumnya tertuju kepada peranan sumberdaya manusia sebagai pengguna dan pengelola sumberdaya lainnya yang dimiliki oleh organisasi.

Menurut Andrew F. Sikula (2014:2) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan produk atau jasa secara efisien.

Sumber daya organisasi manusia tersebut bukan menjadi faktor penghalang, melainkan dapat memanfaatkan seoptimal mungkin untuk mendukung efektivitas dan efisiensi seluruh aktivitas pada organisasi. Akumulasi tugas yang dijadikan suatu fungsi atau jabatan, tentu juga tidak sama antara satu jabatan dengan lainnya.

Penulis menyimpulkan manajemen adalah suatu proses merencanakan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai sasaran yang sudah ditetapkan.

#### 4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Konsep manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai seni dan ilmu yang membahas tentang suatu aktivitas perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap sumberdaya manusia yang dibutuhkan dan dimiliki oleh suatu organisasi.

Peran manajemen sumber daya manusia sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan organisasi, tetapi untuk memimpin manusia merupakan hal cukup sulit. Tenaga kerja selain diharapkan mampu, cakap dan terampil, juga hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan akan kurang berarti jika tidak diikuti oleh moral kerja dan kedisiplinan pegawai dalam mewujudkan tujuan.

Prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penerapan manajemen, terkhususnya untuk sumber daya manusia. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia diutarakan oleh Edwin B. Flippo sebagai berikut : “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat”.

Pengertian lain diutarakan oleh French (dalam Sedarmayanti 2009:5) : “manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan, dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi”. Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka mencapai

produktivitas organisasi yang bersangkutan. Guna mencapai tujuan organisasi manajemen sumber daya manusia pada bagian terdahulu, maka suatu bagian atau departemen sumber daya manusia harus mengembangkan, mempergunakan dan memelihara pegawai (sumber daya manusia) agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang.

Menurut Nawawi (2010:6) manajemen sumber daya manusia meliputi tiga pengertian meliputi, yaitu :

- a. Sumber daya manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi, disebut juga personel, tenaga kerja, pegawai atau karyawan.
- b. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- c. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (*non-material atau non-financial*) didalam organisasi bisnis, yang dapat menjadi potensi secara fisik dapat mewujudkan kinerja sebagaimana yang diharapkan dalam sebuah organisasi.

Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) dalam rangka pengembangan sumber daya manusia (dalam Sedarmayanti, 2009:21) mempunyai arti yang penting. Hal ini mengingat bahwa dalam organisasi, setiap orang sebagai sumber daya manusia ingin mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari pimpinan organisasi yang bersangkutan. Penilaian prestasi kerja sangat penting dalam suatu organisasi guna pengembangan sumber daya manusia.

## 5. Konsep Pelayanan

Menurut menurut Sutopo mendefenisikan pelayanan sebagai: “suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. (dalam Napitupulu, 2012:165). Selanjutnya seperti yang dikekmukakan Wasistiono (2003:41) bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tugas pokok pemerintah yang penting. Oleh sebab itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*).

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didifinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut:

“Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat). Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “*Public*” yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang



banyak dan ramai. Menurut ivancevich dkk (2013:3) mendefinisikan “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Siagian (1981) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenier (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan :

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Memiliki kedisiplinan.

2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu :

- a) Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b) Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

3) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

**6. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih di kenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia di artikan sebagai umum, orang banyak dan ramai. Pengertian publik menurut Syafiie (2007:18), yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki

Pelayanan publik menurut sinambela (2011:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Menurut keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di lakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan per undang-undangan. Selanjutnya hakikat pelayanan publik

adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud 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.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan usaha milik Negara/ Badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Winarso, 2007:5).

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:26).

Siagian (1981:103) menyebutkan pentingnya standar pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Pentingnya Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas



oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

2) Cakupan Standar Pelayanan Publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

a) Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b) Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/ biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d) Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.

e) Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi

kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka indikator pelayanan publik

menganut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bagian kedua pasal 4 sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum, berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 2) Kepastian hukum, berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (masyarakat) dan pemberi pelayanan (petugas kecamatan) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) Kesamaan hak, berarti pemberian pelayanan dalam pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- 5) Keprofesionalan, berarti setiap pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 6) Partisipatif, berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, berarti penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan publik.

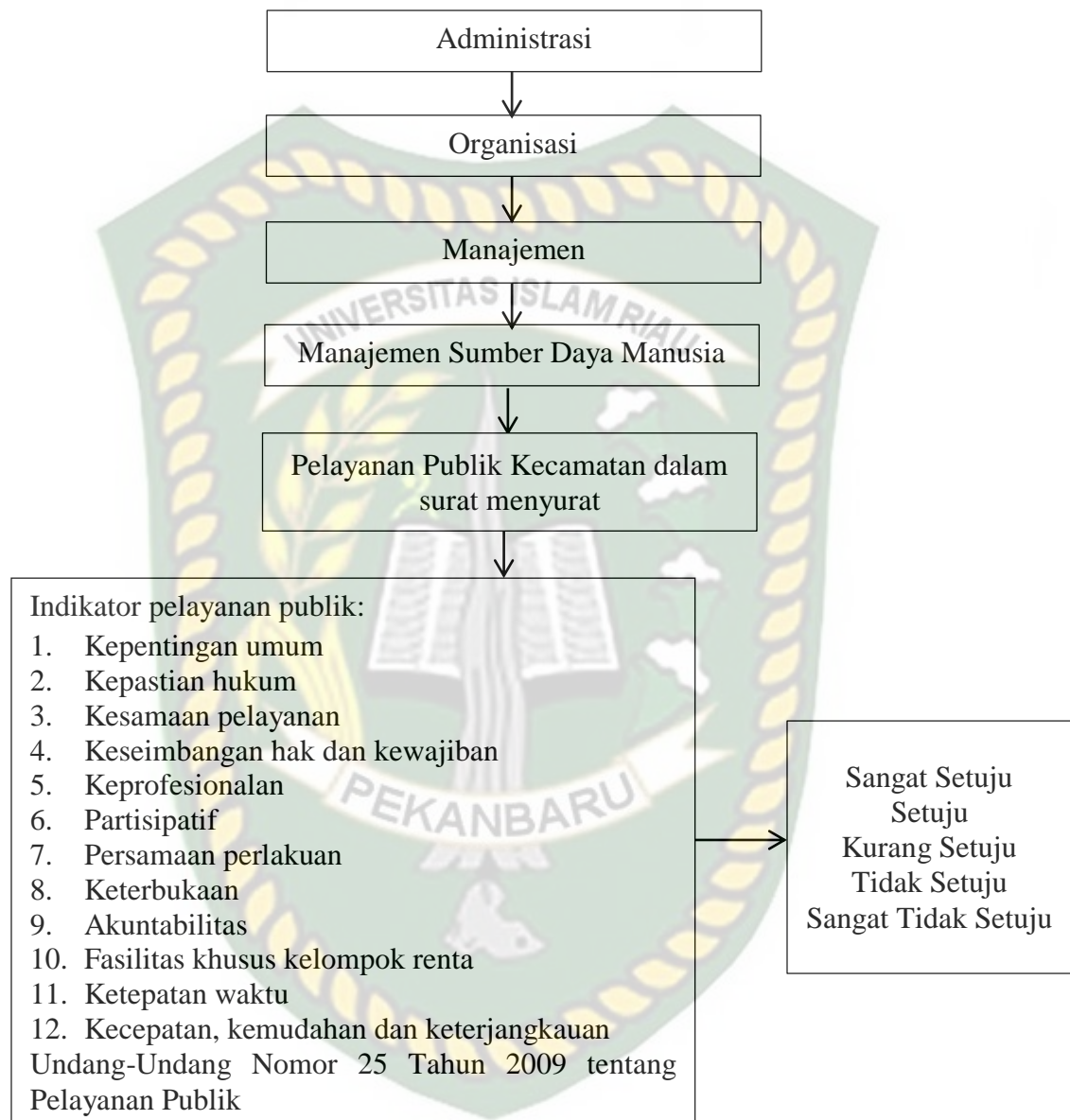


- 9) Akuntabilitas, berarti proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan publik.
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, berarti setiap pelayanan harus dilayani dengan cepat, mudah dan terjangkau bagi seluruh elemen masyarakat.

#### **B. Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran ini adalah sebagai konsep dalam menganalisis atau mencari solusi memecahkan rumusan masalah yang dihadapi penulis pada penelitian dengan keterkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator penentu.

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar**



*Sumber: Modifikasi Penulis 2019*

### C. Hipotesis

Berdasarkan uraian fenomena pada latar belakang, penulis merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara sebelum penelitian untuk dilanjutkan agar dapat mengetahui yang sebenarnya terjadi pada Kantor Camat Kampar Kiri Hilir

da juga penulis akan membuktikan lebih lanjut sebagaimana dalam teori-teori dan dalam buku. Hipotesis tersebut adalah sebagai berikut yang berbunyi “Diduga pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir terlaksana kurang baik”.

#### **D. Konsep Operasional**

Konsep operasional dalam penelitian ini berguna untuk menghindari suatu penafsiran yang berbeda-beda terhadap masalah akan diteliti dan untuk mempermudah penulis dalam menganalisa. Adapun batasan dan pengertian konsep pada penelitian ini adalah :

1. Administrasi adalah serangkaian proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Organisasi adalah sebagai wadah tempat pelaksanaan kerja sama sejumlah personil, mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukkan suatu staf, pendegelasan wewenang, dan pertanggungjawaban dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.
3. Manajemen adalah proses merencanakan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai sasaran yang sudah ditetapkan.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah sistem yang akan turut mewarnai keberhasilan untuk meraih mutu yang lebih baik, dan yang diharapkan sumber daya manusia yang mengisi pembangunan jangka panjang. Sumber

daya manusia diharapkan mampu meningkatkan proses kualitas yang akan menjamin kinerja, dan produktivitas kerja yang semakin meningkat.

5. Pelayanan publik adalah pelayanan yang berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih di kenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia di artikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.
6. Kantor Camat Kampar Kiri Hilir adalah kantor pelaksanaan pelayanan publik masyarakat khususnya di tingkat Kecamatan pada Kabupaten Kampar.
7. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
8. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (masyarakat) dan pemberi pelayanan (petugas kecamatan) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
9. Kesamaan pelayanan setiap produk berarti pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
10. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
11. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.



12. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
13. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang setara.
14. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan publik.
15. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
16. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
17. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan publik.
18. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan berarti pelayanan dalam pelayanan publik dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

#### **E. Operasional Variabel**

Konsep operasional variabel yang akan dianalisis nantinya dalam penelitian ini untuk membentuk sistem yang dioperasionalkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1 : Operasional Variabel Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala pengukuran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<p>Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, Sinambela (2016:3)</p>	<p>Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar</p>	Kepentingan umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukan kepentingan pribadi</li> <li>- Bukan kepentingan suatu golongan</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
		Kepastian hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aman</li> <li>- Mengikuti aturan pemerintah</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
		Kesamaan pelayanan setiap produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak membedakan</li> <li>- Sesuai prosedur</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
		Keseimbangan hak dan kewajiban	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberi layanan</li> <li>- Penerima layanan</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
		Keprofesionalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kompetensi petugas</li> <li>- Berpengalaman</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
		Partisipatif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memperhatikan aspirasi</li> <li>- Memenuhi harapan masyarakat</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
		Persamaan perlakuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adil</li> <li>- Tidak diskriminatif</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
		Keterbukaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan akses</li> <li>- Papan informasi</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>
		Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dapat dipertanggung jawabkan</li> <li>- Sesuai Undang-Undang</li> </ul>	<p>Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju</p>

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala pengukuran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Fasilitas khusus kelompok rentan	- Kursi khusus - Perlakuan khusus	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
		Ketepatan waktu	- Cepat prosesnya - Sesuai waktu dijanjikan	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
		Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan	- Cepat dilayani - Syarat mudah - Terjangkau semua kalangan	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

#### F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala *likert*, yaitu dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran penilaian setiap indikator. Adapun pengukuran pada indikator variabel penelitian ini yaitu adalah sebagai berikut :

##### 1. Kepentingan umum

**Sangat Setuju** : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

**Setuju** : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

**Kurang Setuju** : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

## 2. Kepastian hukum

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.



### 3. Kesamaan pelayanan setiap produk

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak Setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

### 4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan Setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan Kurang Setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

#### 5. Keprofesionalan

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan Kurang Setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

#### 6. Partisipatif

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

#### 7. Persamaan perlakuan

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

#### 8. Keterbukaan

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.



Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

#### 9. Akuntabilitas

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan Tidak Setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

#### 10. Fasilitas khusus kelompok rentan

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

#### 11. Ketepatan waktu

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.

#### 12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Sangat Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 81%-100%.

Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 61%-80%.

Kurang Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan kurang setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 41%-60%.

Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 21%-40%.

Sangat Tidak Setuju : Apabila seluruh pernyataan terealisasi dengan sangat tidak setuju dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel 0% – 20%.





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian penulis gunakan adalah metode Kuantitatif Deskriptif, menurut Sugiyono (dalam Sarwono, 2010:33) metode kuantitatif digunakan dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, atau kelas peristiwa pada waktu tertentu. Melalui metode ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran suatu fenomena, fakta, sifat, serta hubungan fenomena tertentu secara komprehensif dan integral.

Sedangkan metode Deskriptif menurut Nawawi (2012:33) dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain), berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini menggambarkan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan penulis lakukan di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar, Sebagaimana alasan penulis adalah mengambil lokasi tersebut dengan melihat pelaksanaan pelayanan publik pada kantor camat terlaksana kurang baik atau belum maksimal.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dan Sampel pada penelitian ini adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Untuk mengetahui populasi dan sampel pada Kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar penulis jabarkan berikut ini :

**Tabel 3.1 : Keadaan Jumlah Populasi dan Sampel di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar**

No.	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Camat	1	1	100%
2	Sekcam	1	1	100%
3	Ka.Subag Umum dan Kepegawaian	1	1	100%
4	Ka.Subag Keuangan	0	0	100%
5	Ka.Seksi Pemerintahan	1	1	100%
6	Ka.Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1	1	100%
7	Ka.Seksi Kesejahteraan Sosial	1	1	100%
8	Staff	10	10	100%
9	Masyarakat	10	10	100%
	Jumlah	26	26	100%

Sumber : Kantor Camat Kampar Kiri Hilir 2019.

### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang penulis gunakan yaitu dilihat dari jumlah populasi, maka tidak terlalu sulit untuk menulis data dari responden dan memungkinkan penulis menetapkan beberapa responden yang dijadikan sampel yang sudah ditentukan menurut kegunaan yang diperlukan. Oleh sebab itu penulis mengambil sampel yang sudah terdapat seluruhnya yang berjumlah 26 orang di kantor Camat Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Untuk teknik penarikan sampel adalah metode sensus yaitu pengambilan secara keseluruhan dari jumlah populasi yang ada.

### **E. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data penelitian ini yaitu adalah dengan sumber data primer dan data skunder sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden terdiri dari identitas responden, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan serta hasil tanggapan responden tentang masalah yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

#### 2. Data Skunder

Yaitu data yang diperoleh melalui kepustakaan atau di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, Penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung kelokasi penelitian yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.
2. Interview, mengadakan wawancara dengan cara berkomunikasi langsung dengan responden sebagai objek penelitian.
3. Kuesioner, yaitu membuat daftar pertanyaan pada responden sebagai objek penelitian. Berupa angket yang telah disusun secara sistematis, sehingga mudah mendapatkan informasi sesuai dengan jawaban responeden.
4. Dokumentasi saat penelitian dilakukan.

### G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang penulis gunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif, data yang diperoleh dan diklasifikasikan dengan memberikan bentuk tabel, angka, persentase dan membandingkan dengan teori-teori. Sehingga penulis dapat menyimpulkan tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

### H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian pada kantor Camat Kampar Kiri Hilir direncanakan mulai bulan Juli tahun 2019 sampai dengan bulan Desember 2019 seperti di tabel berikut ini :

**Tabel 3.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.**

NO	Kegiatan	Bulan dan Tahun ke																							
		Juli 2018				Agustus 2018				Oktober 2019				November 2019				Januari 2020				Februari 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	■																							
2	Seminar UP		■	■	■																				
3	Revisi UP			■	■																				
4	RevisiKuisisioner																								
5	Rekomendasi Survey								■																
6	Survey Lapangan											■	■												
7	Analisis Data											■	■												
8	Laporan Hasil Penelitian															■	■								
9	Konsultasi Revisi Skripsi															■	■								
10	Ujian Skripsi																			■	■				
11	Revisi Skripsi																			■	■				
12	Penggandaan Skripsi																							■	■

Sumber : Olahan Modifikasi Penulis, 2019



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Kecamatan Kampar Kiri Hilir merupakan pecahan dari Kecamatan Kampar Kiri pada tahun 2000. Kemudian pada tahun 2005 dimekarkan menjadi tiga kecamatan yaitu Kampar Kiri Hilir, Kampar Kiri Tengah dan Gunung Sahilan.

#### B. Geografis Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Kecamatan Kampar Kiri Hilir terdiri dari 8 desa. Dengan luas wilayah sekitar 5.411,30 km<sup>2</sup>. Desa terluas adalah Desa Sungai Pagar dengan luas 863,40 km<sup>2</sup> atau sekitar 15,96 persen dari luas keseluruhan Kecamatan Kampar Kiri Hilir. Sedangkan desa terkecil adalah Desa Simpang Dua yang luasnya hanya 168,70 Km<sup>2</sup> atau sekitar 6,39 persen dari luas keseluruhan Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

Selama tahun 2017, jumlah hari hujan terbanyak di Kecamatan Kampar Kiri Hilir adalah Bulan Maret, Juli dan Sptember yaitu 10 hari. Sedangkan jumlah hari hujan paling sedikit adalah Bulan April, Mei dan November yaitu 0 hari. Untuk curah hujan selama tahun 2017 Bulan Desember memiliki curah hujan tertinggi yaitu 35 ml. Sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan Mei dan November.

Batas wilayah Kecamatan Kampar Kiri Hilir meliputi:

- Utara berbatasan dengan Kecamatan Perhentian Raja, Tambang dan Siak Hulu
- Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kampar Kiri Tengah
- Barat berbatasan dengan Kecamatan Kampar Timur
- Timur berbatasan dengan Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan

**Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Kampar Kiri Hilir Menurut Desa Tahun 2018**

No.	Desa/ Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Rantau Kasih	678,00	15%
2.	Mentulik	837,90	18%
3.	Gading Permai	601,30	14%
4.	Sungai Bunga	540,70	10%
5.	Bangun Sari	345,70	7%
6.	Sungai Pagar	863,40	18%
7.	Sungai Petai	475,80	12,50%
8.	Sungai Simpang Dua	168,70	6%
Total		5.411,30	100

Sumber: Kecamatan Kampar Kiri Hilir Dalam Angka 2018

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Sungai pagar merupakan Desa/ Kelurahan terluas dengan sekitar 863,40 Km<sup>2</sup> (18%). Sedangkan yang terkecil adalah Sungai Simpang Dua dengan luas sekitas 168,70 Km<sup>2</sup> (6%).

### C. Pemerintahan Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Kecamatan Kampar Kiri Hilir terdiri dari 8 desa dengan pusat pemerintahan berada di desa Sungai Pagar.

**Tabel 4.2. Pejabat Struktur Pemerintahan Kecamatan Kampar Kiri Hilir**

No	Jabatan	Nama
(1)	(2)	(3)
1	Camat	Salman Jamaluddin, S.Sos., M.Si
2	Sekretaris Camat	Tarmizi, S.Pd.I., M.M
3	Ka. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Staff 1 Staff 2	Sulfayanti, S.Sos Roykuma, S.Sos Emris Hardinata, S.Pd
4	Sub Bagian Keuangan Staff 1 Staff 2 Staff 3	Aspan Ritonga, SE Tati Yelmi Wildan Febrian, S.Sos
5	Ka.Seksi Pemerintahan Staff 1 Staff 2	Rajimin, MS, S.Pd Musfar, IS Irawati
6	Ka.Seksi Pemberdayaan Masyarakat Staff 1 Staff 2	Arinawati, S.Ap Nurwan, HR, S.Sos Nanang Pranata, S.Pd
7	Ka. Seksi Kesejahteraan Sosial Staff 1	Buslaimus Sarinong, S.Sos

Sumber: Dokumentasi Kantor Camat Kampar Kiri Hilir, 2019

### 1. Camat

Camat mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

1. Menangani sebagian urusan otonomi daerah serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan;
2. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :
  - a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
  - b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
  - c. Megoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
  - d. Megoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;

- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
  - f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
  - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah kelurahan;
3. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :
- a. Perizinan;
  - b. Rekomendasi;
  - c. Koordinasi;
  - d. Pembinaan;
  - e. Pengawasan;
  - f. Fasilitasi;
  - g. Penetapan;
  - h. Penyelenggaraan; dan

Camat menyelenggarakan fungsi :

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

## 2. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai rincian tugas :



- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan teknis administratif; menyelenggarakan tugas umum pemerintahan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota;
- b. Menyelenggarakan kegiatan pelayanan teknis administratif untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan kecamatan, pembangunan dan kemasyarakatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- c. Merencanakan program kerja pemerintahan kecamatan;
- d. Mengkoordinir pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan kecamatan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pelaporan;
- e. Membina, mengawasi dan mengendalikan perangkat kecamatan dan kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah;
- f. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- g. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- h. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- i. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;

- j. Mengevaluasi tugas pemerintahan kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- k. Melaporkan pelaksanaan tugas pemerintahan kecamatan kepada Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretaris Camat mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan teknis administrasi;
- b. Perencanaan program kerja kecamatan;
- c. Koordinasi tugas administrasi;
- d. Pembinaan perangkat kecamatan dan kelurahan;
- e. Pengevaluasian tugas pemerintah kecamatan;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Sekretaris Kecamatan membawahi 3 (tiga) sub bagian yaitu :

### **3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai rician tugas :

- a. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
- b. Merencanakan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan

dan ketentuan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- c. Merencanakan program kerja dan inventarisasi aset kecamatan dan kelurahan;
- d. Merencanakan program kerja penyelenggaraan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan;
- e. Merumuskan dan melaksana inventarisasi permasalahan yang berhubungan kepegawaian, pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pegawai;
- f. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor;
- g. Melaksanakan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas dan pelayanan hubungan masyarakat;
- h. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materil bagi unit kerja kecamatan;
- i. Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan kebersihan, ketertibab, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan lingkungan bada;
- j. Melaksanakan penyusunan data kepegawaian, DP3 PNS, registrasi PNS dan DUK;
- k. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;

- l. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- m. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- n. Mengevaluasi tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- o. Melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- p. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan;
- b. Perumusan data kepegawaian;
- c. Pelaksanaan urusan dalam;
- d. Pelaksanaan kebutuhan materil
- e. Pengoordinasian kebersihan dan kenyamanan lingkungan;
- f. Pembagian tugas kepada bawahan;
- g. Pemberian petunjuk kepada bawahan;



- h. Pengaturan pelaksanaan tugas;
- i. Pengevaluasian tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan;
- j. Pelaporan pelaksanaan tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan;
- k. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **4. Sub Bagian Keuangan**

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas :

- a. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan;
- b. Merencanakan program kerja Sub Bagian Keuangan Sekretariat Kecamatan meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- c. Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP);
- d. Menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM);
- e. Melakukan verifikasi harian atas penerimaan;
- f. Melakukan verifikasi Laporan Pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran;
- g. Melaksanakan Akuntansi Sekretariat Kecamatan;
- h. Menyiapkan Laporan Keuangan Sekretariat Kecamatan;

- i. Merencanakan program kerja pengelolaan dana perjalanan Sekretariat Kecamatan;
- j. Merencanakan program kerja pengelolaan biaya operasional rumah tangga Sekretariat Kecamatan;
- k. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- l. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- m. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- n. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- o. Mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- p. Melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- q. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan program kerja Sub Bagian Keuangan Sekretariat Kecamatan;

- b. Pelaksanaan verifikasi;
- c. Penyiapan surat perintah membayar;
- d. Pelaksanaan akuntansi Sekretriati Kecamatan;
- e. Pembagian tugas kepada bawahan;
- f. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- g. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- h. Pengevaluasian tugas;
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas;
- j. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### 5. Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai rician tugas :

- a. merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan pemerintahan kecamatan;
- b. melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan;
- c. melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- d. melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- e. melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan;

- f. melaksanakan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara, dan kesatuan bangsa;
- g. melaksanakan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- h. memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan;
- i. melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kelurahan;
- j. membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- k. memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaan;
- l. melaporkan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kecamatan kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tulisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- m. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pembangunan Masyarakat dan Kelurahan;
- b. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan dan kecamatan;



- c. Merencanakan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi di tingkat kecamatan;
- d. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- e. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
- f. Melakukan tugas-tugas lain di bidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- h. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- i. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- j. Memeriksa pekerjaan bawahan berdsasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;

- k. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan Pembangunan Masyarakat Kelurahan kepada Walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- b. Koordinasi urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

#### **7. Seksi Kesejahteraan Sosial**

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai rincian tugas :

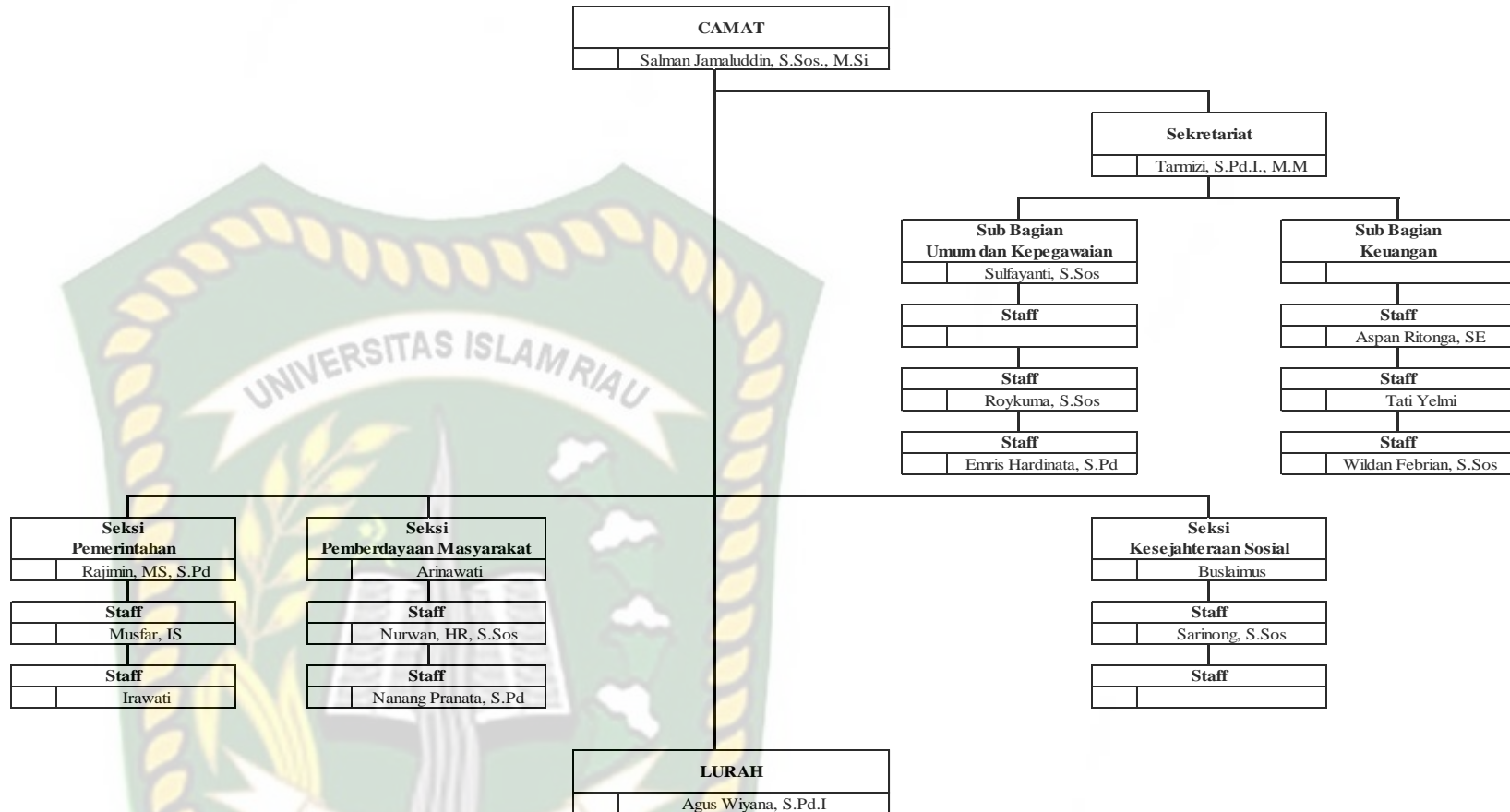
- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Kesejahteraan Sosial;
- b. Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olah raga dan tenaga kerja;
- c. Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat;

- d. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang kesejahteraan social;
- e. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang kesejahteraan social;
- f. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial;
- g. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- h. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaan;
- i. Melaporkan pelaksanaan tugas dan urusan kesejahteraan sosial kepada Walikota melalui camat secara lisan maupun tulisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial menyelenggarakan fungsi :

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

Gambar 4.I Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar





#### D. Kependudukan Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Jumlah Penduduk Kecamatan Kampar Kiri Hilir pada Tahun 2017 berjumlah 12.951 jiwa, yang terdiri dari 6.702 jiwa laki-laki dan 6.249 jiwa perempuan. Dengan Sex Rasio sebesar 102, menunjukkan tidak adanya perbedaan yang sangat besar untuk komposisi jumlah penduduk laki-laki dan perempuan, karena dalam 100 orang perempuan terdapat 102 orang laki-laki.

Dengan luas wilayah Kecamatan Kampar Kiri Hilir 4.512,302 dan jumlah penduduknya 12.951 jiwa, menghasilkan kepadatan penduduk sebesar 3 yang artinya dalam setiap 1 Km<sup>2</sup> dihuni oleh sekitar 3 penduduk. Kecamatan Kampar Kiri Hilir mempunyai 3.239 jumlah keluarga dengan rata-rata jumlah penduduk dalam rumah tangga adalah 4 orang. Jumlah tersebut hampir merata di semua desa/ kelurahan.

**Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Kampar Kiri Hilir Menurut Desa Tahun 2018**

No.	Desa/ Kelurahan	Jumlah Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Rantau Kasih	395	376	771
2.	Mentulik	706	570	1.276
3.	Gading Permai	314	270	584
4.	Sungai Bunga	391	485	876
5.	Bangun Sari	597	534	1.131
6.	Sungai Pagar	2.369	2.190	4.559
7.	Sungai Petai	904	875	1.779
8.	Sungai Simpang Dua	1.026	949	1.975
Total		6.702	6.249	12.951

Sumber: Kecamatan Kampar Kiri Hilir Dalam Angka 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa Sungai pagar merupakan Desa/ Kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu 2.369 laki-laki dan 2.190

perempuan. Sedangkan yang terkecil adalah Gading Permai yaitu 314 laki-laki dan 270 perempuan.

#### E. Ekonomi Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Sarana perekonomian di Kecamatan Kampar Kiri Hilir terdiri dari 6 koperasi unit desa (KUD), 5 koperasi sawit (Kopsa) memiliki industri besar sebanyak 2 industri, 1 industri sedang, 2 industri kecil dan 12 industri mikro. Berdasarkan usaha perdagangan sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Jumlah Usaha Perdagangan di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Menurut Desa Tahun 2018**

No.	Desa/ Kelurahan	Swalayan/ Supermarket/ Toserba	Toko/ Warung kelontong	Pasar permanen/ semi permanen	Pasar tanpa bangunan permanen
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Rantau Kasih	-	1	-	-
2.	Mentulik	-	2	-	1
3.	Gading Permai	-	2	-	1
4.	Sungai Bunga	-	2	-	1
5.	Bangun Sari	-	1	-	1
6.	Sungai Pagar	2	24	1	-
7.	Sungai Petai	-	12	-	-
8.	Sungai Simpang Dua	1	5	1	1
Total		3	54	2	5

Sumber: Kecamatan Kampar Kiri Hilir Dalam Angka 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa perekonomian paling aktif adalah di Sungai Pagar karena menjadi pusat pemerintahan sekaligus memiliki jumlah penduduk terbanyak dibandingkan desa lainnya.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Sebelum penulis membahas penelitian ini lebih lanjut guna untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar, maka perlu kiranya diketahui identitas responden yaitu 16 orang petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dan juga 10 orang masyarakat yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Analisis demografik pertama dilakukan terhadap data jenis kelamin responden. Analisis terhadap data jenis kelamin responden perlu untuk dilakukan karena adanya perbedaan penting antara pria dan wanita. Perbedaan tersebut berkaitan dengan kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dan selektivitas dalam mengisi angket. Adapun hasil analisisnya terhadap data jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini.

**Tabel 5.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	15	57,69
2	Perempuan	11	42,31
	Jumlah	26	100

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki, dengan jumlah 15 orang (57,69%) sedangkan sisanya responden perempuan dengan jumlah 11 orang (42,31%).

## 2. Usia Responden

Analisis demografik kedua dilakukan terhadap data usia responden. Analisis terhadap data usia responden perlu dilakukan karena adanya perbedaan kebutuhan dan pandangan responden dalam pengisian angket. Adapun hasil analisisnya disajikan dalam tabel 5.2 berikut ini.

**Tabel 5.2 Distribusi Usia Responden**

No.	Usia (tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	15 – 20	2	7,69
2	21 – 25	1	3,85
3	26 – 30	4	15,38
4	31 – 35	2	7,69
5	36 – 40	7	26,92
6	41 – 45	2	7,69
7	≥ 46	8	30,77
	Jumlah	26	100

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia  $\geq 46$  tahun dengan jumlah 8 orang (30,77%). Sedangkan sisanya berusia 15 – 20 tahun dengan jumlah 2 orang (7,69%), berusia 21 – 25 tahun dengan jumlah 1 orang (3,85%), berusia 26 – 30 tahun dengan jumlah 4 orang (15,38%), berusia 31 – 35 tahun dengan jumlah 2 orang (7,69%), berusia 36 – 40 tahun dengan jumlah 7 orang (26,92%), dan berusia 41 – 45 tahun dengan jumlah 2 orang (7,69%).



### 3. Pendidikan Responden

Analisis demografik ketiga dilakukan terhadap data pendidikan responden. Analisis mengenai pendidikan penting untuk dianalisis karena setiap jenis pendidikan membebankan tuntutan berbeda terhadap seseorang dan bahwa setiap orang harus memiliki kemampuan sesuai dengan tuntutan pendidikan tersebut. Adapun hasil analisisnya disajikan dalam tabel 5.3 berikut ini.

**Tabel 5.3 Distribusi Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	SD	1	3,85
2	SMP	1	3,85
3	SMA	10	38,46
4	Sarjana	12	46,15
5	Magister	2	7,69
	Jumlah	26	100

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah Sarjana dengan jumlah 12 orang (46,15%). Sedangkan sisanya adalah SD dengan jumlah 1 orang (3,85%), SMP dengan jumlah 1 orang (3,85%), SMA dengan jumlah 10 orang (38,46%) dan Magister dengan jumlah 2 orang (7,69%).

### B. Hasil dan Pembahasan

Pada sub bab ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang analisis data pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan hasil penyebaran angket berjumlah 25 item yang disebar

kepada 16 orang pegawai Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar dan juga 10 orang masyarakat sebagai berikut.

### 1. Indikator Kepentingan Umum

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator kepentingan umum menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.4. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kepentingan Umum**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dalam melayani dokumen surat menyurat masyarakat tidak melibatkan unsur kepentingan pribadi	11 (68,75 %)	5 (31,25 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dalam melayani dokumen surat menyurat mengesampingkan kepentingan golongan tertentu misalnya suku dan kelas ekonomi masyarakat	13 (81,25 %)	3 (18,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Persentase</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>(100%)</b>

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kepentingan umum rata-rata responden 12 orang (75%) menjawab sangat setuju karena dilayani tanpa melibatkan unsur kepentingan pribadi. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 4 orang (25%) yang menjawab setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang

(0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 12 orang (75%) setuju atas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat dilakukan berdasarkan kepentingan umum.

**Tabel 5.5. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kepentingan Umum**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dalam melayani dokumen surat menyurat masyarakat tidak melibatkan unsur kepentingan pribadi	2 (20%)	8 (80%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dalam melayani dokumen surat menyurat mengesampingkan kepentingan golongan tertentu misalnya suku dan kelas ekonomi masyarakat	4 (40%)	6 (60%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	6	14	0	0	0	20
Rata-rata	3	7	0	0	0	10
Persentase	30%	70%	0%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kepentingan umum rata-rata responden 7 orang (70%) menjawab setuju karena dilayani tanpa melibatkan unsur kepentingan pribadi. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 3 orang (30%) yang menjawab sangat setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang

(0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 7 orang (70%) setuju atas pelayanan publik yang telah diterima masyarakat dilakukan oleh petugas berdasarkan kepentingan umum.

Dari hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan publik bersikap adil tanpa membedakan status sosial masyarakat, tidak mendiskriminatif perbedaan agama maupun melibatkan unsur politik. Seluruh interaksi antara petugas dengan masyarakat hanya sebatas pengurusan dokumen saja. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator kepentingan umum.

## 2. Indikator Kepastian Hukum

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator kepastian hukum menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.6. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kepastian Hukum**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir menjamin keamanan dokumen surat menyurat pemohon dapat diterima langsung oleh masyarakat	4 (25%)	12 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)



(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Seluruh penyelesaian dokumen permohonan dari masyarakat dikerjakan sesuai kriteria yang diatur oleh Pemerintah	7 (43,75%)	9 (56,25%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	11	21	0	0	0	32
Rata-rata	6	10	0	0	0	16
Persentase	37,50%	62,50%	0%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kepastian hukum rata-rata responden 6 orang (37,50%) menjawab sangat setuju karena dilayani karena mampu menjamin keamanan dokumen surat menyurat pemohon dapat diterima langsung oleh masyarakat dan dokumen permohonan dari masyarakat dikerjakan sesuai kriteria yang diatur oleh Pemerintah. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 10 orang (62,50%) yang menjawab setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 10 orang (62,50%) setuju pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan kepastian hukum.

**Tabel 5.7. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kepastian Hukum**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir menjamin keamanan dokumen dapat diterima langsung masyarakat	8 (80%)	1 (10%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Seluruh penyelesaian dokumen permohonan dari masyarakat dikerjakan sesuai kriteria yang diatur oleh Pemerintah	6 (60%)	3 (30%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	14	4	2	0	0	20
Rata-rata	7	2	1	0	0	10
Persentase	70%	20%	10%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kepastian hukum rata-rata responden 7 orang (70%) menjawab sangat setuju karena dilayani karena mampu menjamin keamanan dokumen surat menyurat pemohon dapat diterima langsung oleh masyarakat dan dokumen permohonan dari masyarakat dikerjakan sesuai kriteria yang diatur oleh Pemerintah. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (20%) yang menjawab setuju. Selanjutnya terdapat 1 orang (10%) menjawab kurang setuju, 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 7 orang (70%) setuju pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan kepastian hukum.

Dari hasil observasi diketahui bahwa saat ada masyarakat yang mengeluh atau komplain, petugas KASI pelayanan menjelaskan bahwa semua prosedur sudah ada aturannya sesuai perundang-undangan, sehingga mau tidak mau semua masyarakat harus mematuhi tanpa terkecuali. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab setuju atas

hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator kepastian hukum.

### 3. Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator kesamaan pelayanan setiap produk menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.8. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil tanpa membedakan setiap pelayanan dokumen yang dilayani	8 (50%)	8 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Antrian layanan para pemohon dokumen surat menyurat dilayani sesuai prosedur antrian	3 (18,75 %)	13 (81,25 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	11	21	0	0	0	32
Rata-rata	6	10	0	0	0	16
Persentase	37,50 %	62,50 %	0%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kesamaan pelayanan setiap produk rata-rata responden 10 orang (62,50%) menjawab setuju karena seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil tanpa membedakan setiap pelayanan dokumen yang dilayani. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 6 orang (37,50%) yang menjawab sangat setuju, hal ini diasumsikan bahwa belum

adanya sistem antrian yang sistematis. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 10 orang (62,50%) setuju atas kesamaan pelayanan setiap produk yang telah diberikan kepada masyarakat.

**Tabel 5.9. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil tanpa membedakan setiap pelayanan dokumen yang dilayani	2 (20%)	5 (50%)	3 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Antrian layanan para pemohon dokumen surat menyurat dilayani sesuai prosedur antrian	2 (20%)	1 (10%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	4	6	10	0	0	20
Rata-rata	2	3	5	0	0	10
Persentase	20%	30%	50%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kesamaan pelayanan setiap produk rata-rata responden 5 orang (50%) menjawab kurang setuju karena beberapa masyarakat belum mendapatkan perlakuan yang adil dan membedakan setiap pelayanan dokumen yang dilayani. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (20%) yang menjawab sangat setuju, dan 3 orang (30%) menjawab



setuju, serta tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 5 orang (50%) kurang setuju atas kesamaan pelayanan setiap produk yang telah diberikan kepada masyarakat. Hal ini diasumsikan bahwa belum adanya sistem antrian yang sistematis.

Dari hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan publik dalam melayani antrian layanan para pemohon dokumen surat menyurat dilayani sesuai prosedur antrian, namun sistem antrian hanya bersifat tumpang tindih dokumen dan belum menggunakan nomor antrian yang sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator kesamaan pelayanan setiap produk.

#### 4. Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.10. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir bekerja secara terampil dalam melayani setiap pelayanan dan menggunakan atribut pelayanan pemerintah kecamatan yang baik	5 (31,25 %)	11 (68,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Masyarakat pemohon pelayanan Kantor Camat Kampar Kiri Hilir mendapatkan pelayanan sesuai dengan hak dan kewajibannya	6 (37,50%)	10 (62,50%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	11	21	0	0	0	32
Rata-rata	6	10	0	0	0	16
Persentase	37,50%	62,50%	0%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban rata-rata responden 10 orang (62,50%) menjawab setuju karena petugas menggunakan atribut pelayanan dan mendapatkan pelayanan sesuai hak dan kewajiban. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 6 orang (37,50%) yang menjawab sangat setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 10 orang (62,50%) setuju telah menjaga keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Tabel 5.11. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Petugas bekerja secara terampil dalam melayani setiap pelayanan dan menggunakan atribut pelayanan pemerintah kecamatan yang baik	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Masyarakat pemohon pelayanan Kantor Camat Kampar Kiri Hilir mendapatkan pelayanan sesuai dengan hak dan kewajibannya	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	18	2	0	0	0	20
Rata-rata	9	1	0	0	0	10
Persentase	90%	10%	0%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban rata-rata responden 9 orang (90%) menjawab sangat setuju karena petugas menggunakan atribut pelayanan dan mendapatkan pelayanan sesuai hak dan kewajiban. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 1 orang (10%) yang menjawab setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 9 orang (90%) sangat setuju telah dilayani petugas yang menggunakan atribut pelayanan pemerintah, serta mendapatkan pelayanan sesuai hak dan kewajiban.

Dari hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan publik sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan terlihat kooperatif dalam saling melindungi hak dan kewajiban masing-masing. Petugas pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dan masyarakat pemohon mendapatkan haknya. Petugas sangat mengerti dengan hak

masyarakat atas pelayanan yang diberikan, petugas memahami kewajibannya sebagai petugas pelayan masyarakat sehingga dalam proses pelayanan situasi berjalan kondusif. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban.

#### 5. Indikator Keprofesionalan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator keprofesionalan menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.12. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keprofesionalan**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir terampil dalam mendata persyaratan permohonan dokumen surat menyurat masyarakat	5 (31,25%)	11 (68,75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir menunjukkan cara kerja yang berpengalaman dalam mengurus dokumen surat menyurat masyarakat	4 (25%)	12 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Persentase</b>	<b>31,25%</b>	<b>68,75%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>(100%)</b>

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keprofesionalan rata-rata responden 11 orang (68,75%)



menjawab setuju karena petugas merasa sudah terampil dalam mendata persyaratan permohonan dokumen surat menyurat masyarakat dan berpengalaman dalam mengurus dokumen surat menyurat masyarakat. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 5 orang (31,25%) yang menjawab sangat setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 11 orang (68,75%) setuju atas sikap profesionalitasnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

**Tabel 5.13. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keprofesionalan**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir terampil dalam mendata persyaratan permohonan dokumen surat menyurat masyarakat	3 (30%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir menunjukkan cara kerja yang berpengalaman dalam mengurus dokumen surat menyurat masyarakat	3 (30%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	6	14	0	0	0	20
Rata-rata	3	7	0	0	0	10
Persentase	30%	70%	0%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keprofesionalan rata-rata responden 7 orang (70%)

menjawab setuju karena masyarakat merasa petugas sudah terampil dan berpengalaman dalam mendata persyaratan permohonan dokumen surat menyurat masyarakat. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 3 orang (30%) yang menjawab sangat setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 7 orang (70%) setuju sikap profesionalitas yang ditunjukkan petugas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil observasi diketahui petugas memang terlihat cekatan dan sangat ligat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan terkadang saling bercanda agar situasi pelayanan harmonis dan tidak kaku. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator keprofesionalan.

#### 6. Indikator Partisipatif

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator partisipatif menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.14. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Partisipatif**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir secara terbuka menerima ide, kritik dan saran dari masyarakat	9 (56,25 %)	7 (43,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Fasilitas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir memiliki fasilitas yang nyaman dan memenuhi harapan masyarakat	1 (6,25 %)	15 (93,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	9	23	0	0	0	32
Rata-rata	5	11	0	0	0	16
Persentase	31,25 %	68,75 %	0%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan partisipatif rata-rata responden 11 orang (68,75%) menjawab setuju karena kantor camat memiliki atribut kotak saran untuk dapat diisi oleh masyarakat. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 5 orang (31,25%) yang menjawab sangat setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan responden dengan jumlah 11 orang (68,75%) setuju pelayanan publik yang dilakukan petugas sudah partisipatif kepada masyarakat.

**Tabel 5.15. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Partisipatif**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir secara terbuka menerima ide, kritik dan saran dari masyarakat	4 (40%)	2 (20%)	4 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Fasilitas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir memiliki fasilitas yang nyaman dan memenuhi harapan masyarakat	0 (0%)	4 (40%)	6 (60%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Total	4	6	10	0	0	20
Rata-rata	2	3	5	0	0	10
Persentase	20%	30%	50%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan partisipatif rata-rata responden 5 orang (50%) menjawab kurang setuju. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (20%) yang menjawab sangat setuju, dan rata-rata 3 orang (30%) menjawab setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan responden dengan jumlah 5 orang (50%) kurang atas setuju pelayanan publik dilakukan secara partisipatif kepada masyarakat, karena kantor camat belum memiliki atribut kotak saran untuk dapat diisi oleh masyarakat dan juga Kantor Camat Kampar Kiri Hilir memiliki fasilitas yang belum memenuhi harapan masyarakat.

Dari hasil observasi di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar kotak saran usang, tidak dilengkapi kertas dan pena, berdebu, dan tidak adanya alas atau tempat menulis saran. Kelemahannya adalah sulit mendeteksi/ melihat saran masyarakat yang masuk karena bahan kotak saran tertutup dan motivasi masyarakat untuk mengisi kotak saran pun rendah. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator partisipatif.



## 7. Indikator Persamaan Perlakuan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator persamaan perlakuan menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.16. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Persamaan Perlakuan**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Setiap masyarakat yang mengurus dokumen surat menyurat dilayani tanpa membedakan status sosialnya dan antri sesuai urutan	14 (87,50 %)	2 (12,50 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dalam melayani masyarakat tidak pernah mendiskriminatif perbedaan agama dari masing-masing pemohon	14 (87,50 %)	2 (12,50 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	28	4	0	0	0	32
Rata-rata	14	2	0	0	0	16
Persentase	87,50 %	12,50 %	0%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan persamaan perlakuan rata-rata responden 14 orang (87,50%) menjawab sangat setuju karena memang harus melayani dengan tidak membeda-bedakan. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (12,50%) yang menjawab setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 14 orang (87,50%) sangat setuju atas persamaan perlakuan yang mereka berikan kepada masyarakat.

**Tabel 5.17. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Persamaan Perlakuan**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Setiap masyarakat yang mengurus dokumen surat menyurat dilayani tanpa membedakan status sosialnya dan antri sesuai urutan	5 (50%)	5 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dalam melayani masyarakat tidak pernah mendiskriminatif perbedaan agama dari masing-masing pemohon	1 (10%)	9 (90%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	6	14	0	0	0	20
Rata-rata	3	7	0	0	0	10
Persentase	30%	70%	0%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan persamaan perlakuan rata-rata responden 7 orang (70%) menjawab setuju karena memang harus dilayani dengan tidak membeda-bedakan. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 3 orang (30%) yang menjawab sangat setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

responden dengan jumlah 7 orang (70%) setuju atas persamaan perlakuan yang mereka terima dari petugas.

Dari hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan publik bersikap adil tanpa membedakan status sosial masyarakat, tidak mendiskriminatif perbedaan agama maupun melibatkan unsur politik. Seluruh interaksi antara petugas dengan masyarakat hanya sebatas pengurusan dokumen saja. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator persamaan perlakuan.

#### 8. Indikator Keterbukaan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator keterbukaan menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.18. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keterbukaan**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kantor Camat Kampar Kiri Hilir terletak di lokasi yang strategis atau memiliki jarak yang cukup dekat dari desa terjauh sekalipun	3 (18,75 %)	12 (75%)	0 (0%)	1 (6,25 %)	0 (0%)	16 (100%)
Terdapat papan informasi yang jelas agar masyarakat yang ingin mengurus dokumen surat menyurat tidak kebingungan	5 (31,25 %)	11 (68,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	8	23	0	1	0	32
Rata-rata	4	11	0	1	0	16
Persentase	25%	68,75 %	0%	6,25%	0%	(100%)

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keterbukaan rata-rata responden 11 orang (68,75%) menjawab setuju, rata-rata 4 orang (25%) yang menjawab sangat setuju. Sementara itu, juga terdapat 1 orang (6,25%) yang menjawab tidak setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju hal ini berarti masih terdapat petugas yang beranggapan bahwa Kantor Camat Kampar Kiri Hilir terletak di lokasi yang kurang strategis atau memiliki jarak yang relatif jauh dari desa lain. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 11 orang (68,75%) setuju atas keterbukaan yang mereka berikan dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

**Tabel 5.19. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Keterbukaan**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Kantor Camat Kampar Kiri Hilir terletak di lokasi yang strategis atau memiliki jarak yang cukup dekat dari desa terjauh sekalipun	4 (40%)	2 (20%)	4 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Terdapat papan informasi yang jelas agar masyarakat yang ingin mengurus dokumen surat menyurat tidak kebingungan	0 (0%)	4 (40%)	6 (60%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	4	6	10	0	0	20
Rata-rata	2	3	5	0	0	10
Persentase	20%	30%	50%	6,25%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019



Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keterbukaan rata-rata responden 5 orang (50%) menjawab kurang setuju, rata-rata 2 orang (20%) yang menjawab sangat setuju. Sementara itu, juga terdapat 3 orang (30%) yang menjawab setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 5 orang (50%) kurang setuju atas keterbukaan karena masih terdapat masyarakat yang beranggapan bahwa Kantor Camat Kampar Kiri Hilir terletak di lokasi yang kurang strategis atau memiliki jarak yang relatif jauh dari desa lain.

Dari hasil observasi memang diketahui bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh atas jarak kantor camat Kampar Kiri Hilir dengan rumahnya, karena untuk akses menuju kantor camat masih melewati jalan tanah yang kondisinya bergelombang dan relatif rusak. Papan informasi di kantor camat pun hanyalah kertas ukuran A4 yang ditempel sehingga terkadang banyak masyarakat yang harus antri dan kebingungan meskipun sudah melihat papan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa responden tetap menjawab setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator keterbukaan.

## 9. Indikator Akuntabilitas

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator akuntabilitas menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.20. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Akuntabilitas**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Seluruh dokumen surat menyurat dari Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dipertanggungjawabkan secara hukum	7 (43,75 %)	9 (56,25 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Seluruh informasi yang disampaikan oleh petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku dalam mengurus dokumen surat menyurat	4 (25%)	12 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	11	21	0	0	0	32
Rata-rata	5	11	0	0	0	16
Persentase	31,25 %	68,75 %	0%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan akuntabilitas rata-rata responden 11 orang (68,75%) menjawab setuju karena seluruh dokumen benar-benar bisa dipertanggungjawabkan secara hukum dan sesuai dengan ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 5 orang (31,25%) yang menjawab sangat setuju. Selanjutnya tidak ada

satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 11 orang (68,75%) setuju atas akuntabilitas yang mereka terapkan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

**Tabel 5.21. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Akuntabilitas**

<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	<b>Jlh</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Seluruh dokumen surat menyurat dari Kantor Camat Kampar Kiri Hilir dipertanggungjawabkan secara hukum	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Seluruh informasi yang disampaikan oleh petugas Kantor Camat Kampar Kiri Hilir kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku dalam mengurus dokumen surat menyurat	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	18	2	0	0	0	20
Rata-rata	9	1	0	0	0	10
Persentase	90%	10%	0%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan akuntabilitas rata-rata responden 9 orang (90%) menjawab sangat setuju karena seluruh dokumen benar-benar bisa dipertanggungjawabkan secara hukum dan sesuai dengan ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 1

orang (10%) yang menjawab setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab kurang setuju, rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 9 orang (90%) setuju atas akuntabilitas yang masyarakat dapatkan dari petugas.

Dari hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan publik memang dalam penerbitan surat seluruhnya sama sesuai prosedur dan dapat digunakan selama tanggal yang berlaku masih belum kadaluarsa. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator akuntabilitas.

#### 10. Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator fasilitas khusus kelompok rentan menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.22. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Terdapat fasilitas kursi atau ruang khusus bagi masyarakat pemohon dokumen surat menyurat yang sudah renta	2 (12,50 %)	2 (12,50 %)	12 (74%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Petugas kantor camat Kampar Kiri Hilir memberikan perlakuan khusus bagi masyarakat yang sudah renta	1 (6,25 %)	9 (56,25 %)	6 (37,50 %)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)



Total	3	11	18	0	0	32
Rata-rata	2	5	9	0	0	16
Persentase	12,50 %	31,25 %	56%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan fasilitas khusus kelompok rentan rata-rata responden 9 orang (56,25%) menjawab kurang setuju. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (12,50%) yang menjawab sangat setuju dan 5 orang (31,25%) menjawab kurang setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 9 orang (56,25%) kurang setuju atas fasilitas kelompok rentan yang diberikan dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

**Tabel 5.23. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Terdapat fasilitas kursi atau ruang khusus bagi masyarakat pemohon dokumen surat menyurat yang sudah renta	2 (20%)	5 (50%)	3 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Petugas kantor camat Kampar Kiri Hilir memberikan perlakuan khusus bagi masyarakat yang sudah renta	2 (20%)	1 (10%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	4	6	10	0	0	20
Rata-rata	2	3	5	0	0	10
Persentase	20%	30%	50%	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan fasilitas khusus kelompok rentan rata-rata responden 5 orang (50%) menjawab kurang setuju. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (20%) yang menjawab sangat setuju dan 3 orang (30%) menjawab kurang setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 5 orang (50%) kurang setuju karena belum adanya fasilitas kelompok rentan yang diberikan dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

Dari hasil observasi diketahui bahwa ruangan tunggu meskipun cukup luas tetapi jumlah kursi tunggu terbatas, terkadang masyarakat berdiri bahkan menunggu di luar, suasana ruangan juga cukup panas mengingat hanya ada satu kipas angin yang disediakan. Kursi seluruhnya sama yaitu berbahan dasar besi lunak, dan belum memiliki bantalan busa, sehingga fasilitas khusus masyarakat rentan masih belum bisa direalisasikan. Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab kurang setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator fasilitas khusus kelompok rentan.

#### **11. Indikator Ketepatan Waktu**

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator ketepatan waktu menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.24. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Proses antrian untuk dokumen surat menyurat relatif singkat dibandingkan pengurusan layanan lainnya	1 (6,25 %)	9 (56,25 %)	6 (37,50 %)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Penyelesaian dokumen dokumen surat menyurat masing-masing tepat waktu sesuai yang dijanjikan oleh petugas	2 (12,50 %)	7 (43,75 %)	7 (43,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	3	13	16	0	0	32
Rata-rata	2	6	8	0	0	16
Persentase	12,50 %	37,50 %	50%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan ketepatan waktu rata-rata responden 8 orang (50%) menjawab kurang setuju. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (12,50%) yang menjawab sangat setuju dan 6 orang (37,50%) menjawab kurang setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 8 orang (50%) kurang setuju atas ketepatan waktu yang mereka janjikan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

**Tabel 5.25. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Proses antrian untuk dokumen surat menyurat relatif singkat dibandingkan pengurusan layanan lainnya	4 (40%)	2 (20%)	4 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Penyelesaian dokumen dokumen surat menyurat masing-masing tepat waktu sesuai yang dijanjikan oleh petugas	0 (0%)	4 (40%)	6 (60%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	4	6	10	0	0	20
Rata-rata	2	3	5	0	0	10
Persentase	20%	30%	50%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan ketepatan waktu rata-rata responden 5 orang (50%) menjawab kurang setuju. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (20%) yang menjawab sangat setuju dan 3 orang (30%) menjawab setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 5 orang (50%) kurang setuju atas ketepatan waktu yang petugas janjikan dalam menyelesaikan dokumen surat menyurat milik masyarakat.

Dari hasil observasi terlihat bahwa petugas pelayanan menjelaskan waktu yang berbeda-beda tetapi tidak sesuai SOP setiap kali masyarakat bertanya kapan waktu pengurusan selesai, akan tetapi banyak yang tidak



sesuai dengan yang dijanjikan. Akibatnya masyarakat mengeluh dan mengaku tidak bisa berbuat apa-apa, selain itu meskipun mendapat kepastian bahwasanya akta kelahiran yang diurus pasti diselesaikan namun hal ini tidak sesuai dengan realita yang diharapkan. Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran dari pelayanan sipil itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa responden masih menjawab kurang setuju atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan indikator ketepatan waktu.

## 12. Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan publik di kantor kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar berdasarkan indikator kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 5.26. Frekuensi Tanggapan Petugas Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Setiap masyarakat yang baru datang langsung dilayani dengan cepat	1 (6,25 %)	6 (37,50 %)	9 (56,25 %)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen surat menyurat dengan mudah dipersiapkan masyarakat	3 (18,75 %)	1 (6,25 %)	11 (68,75 %)	1 (6,25 %)	0 (0%)	16 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Tidak ada biaya administrasi apapun dalam pengurusan dokumen surat menyurat di tingkat kecamatan	4 (25%)	12 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	16 (100%)
Total	8	19	20	1	0	48
Rata-rata	3	6	7	0	0	16
Persentase	18,75 %	37,50 %	43,75 %	0%	0%	(100%)

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan rata-rata responden 7 orang (43,75%) menjawab kurang setuju. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 3 orang (18,75%) yang menjawab sangat setuju dan 6 orang (37,50%) menjawab kurang setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 7 orang (43,75%) kurang setuju atas kecepatan pengerjaan, kemudahan mempersiapkan dokumen masyarakat.

**Tabel 5.27. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Indikator Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan**

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Jlh
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Setiap masyarakat yang baru datang langsung dilayani dengan cepat	2 (20%)	7 (70%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen surat menyurat dapat dengan mudah dipersiapkan oleh masyarakat	1 (10%)	6 (60%)	3 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Tidak ada biaya administrasi apapun dalam pengurusan dokumen surat menyurat di tingkat kecamatan	2 (20%)	8 (80%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (100%)
Total	5	21	4	0	0	30
Rata-rata	2	7	1	0	0	10
Persentase	20%	70%	10%	0%	0%	(100%)

*Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019*

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan rata-rata responden 7 orang (70%) menjawab setuju. Sementara itu, juga terdapat rata-rata 2 orang (20%) yang menjawab sangat setuju dan 1 orang (10%) menjawab kurang setuju. Selanjutnya tidak ada satupun rata-rata 0 orang (0%) menjawab tidak setuju, dan rata-rata 0 orang (0%) menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden dengan jumlah 7 orang (70%) setuju atas kecepatan pengerjaan, kemudahan mempersiapkan dokumen dan tidak adanya biaya dalam pengurusan dokumen surat menyurat masyarakat.

Dari hasil observasi diketahui bahwa memang petugas pelayanan publik masih harus menginformasikan seluruh syarat dan prosedural meskipun sudah terdapat di papan informasi. Seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen surat menyurat pun cukup sulit untuk dipersiapkan oleh masyarakat dengan alasan pribadi, namun hal ini tidak semuanya bisa ditolerir mengingat seluruh alur dan syarat dokumen harus sesuai SOP demi kepentingan bersama. Hal ini menunjukkan bahwa responden masih menjawab kurang setuju atas hal-hal yang berkaitan

dengan pelayanan publik berdasarkan indikator kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

### C. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disusun rekapitulasi sebagai berikut:

**Tabel 5.28. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Petugas Atas Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar**

No	Indikator	SS	S	KS	TS	STS	Kriteria
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Kepentingan umum	12 (75%)	4 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
2	Kepastian hukum	6 (37,50 %)	10 (62,50 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
3	Kesamaan pelayanan setiap produk	6 (37,50 %)	10 (62,50 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
4	Keseimbangan hak dan kewajiban	6 (37,50 %)	10 (62,50 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
5	Keprofesionalan	5 (31,25 %)	11 (68,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
6	Partisipatif	5 (31,25 %)	11 (68,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
7	Persamaan perlakuan	14 (87,50 %)	2 (12,50 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Sangat Setuju
8	Keterbukaan	4 (25%)	11 (68,75 %)	0 (0%)	1 (6,25 %)	0 (0%)	Setuju
9	Akuntabilitas	5 (31,25 %)	11 (68,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
10	Fasilitas khusus kelompok rentan	2 (12,50 %)	5 (31,25 %)	9 (56,25 %)	0 (0%)	0 (0%)	Kurang Setuju



(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
11	Ketepatan waktu	2 (12,50 %)	6 (37,50 %)	8 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	Kurang Setuju
12	Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan	3 (18,75 %)	6 (37,50 %)	7 (43,75 %)	0 (0%)	0 (0%)	Kurang Setuju
Total		70	97	24	1	0	192
Rata-rata		6	8	2	0	0	16
Persentase		37,50 %	50%	12,50 %	1%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kepentingan umum mendapatkan nilai persentase 75% tergolong setuju. Kepastian hukum mendapatkan nilai persentase 62,50% tergolong setuju. Kesamaan pelayanan setiap produk mendapatkan nilai persentase 62,50% tergolong setuju. Keseimbangan hak dan kewajiban mendapatkan nilai persentase 62,50% tergolong setuju. Keprofesionalan mendapatkan nilai persentase 68,75% tergolong setuju. Partisipatif mendapatkan nilai persentase 68,75% tergolong setuju. Persamaan perlakuan mendapatkan nilai persentase 87,50% tergolong sangat setuju. Keterbukaan mendapatkan nilai persentase 68,75% tergolong setuju. Akuntabilitas mendapatkan nilai persentase 68,75% tergolong setuju. Fasilitas khusus kelompok rentan mendapatkan nilai persentase 56,25% tergolong kurang setuju. Ketepatan waktu mendapatkan nilai persentase 50% tergolong kurang setuju. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan nilai mendapatkan persentase 43,75% tergolong kurang setuju.

**Tabel 5.29. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Masyarakat Atas Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar**

No	Indikator	SS	S	KS	TS	STS	Kriteria
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Kepentingan umum	3 (30%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
2	Kepastian hukum	7 (70%)	2 (20%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
3	Kesamaan pelayanan setiap produk	2 (20%)	3 (30%)	5 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	Kurang Setuju
4	Keseimbangan hak dan kewajiban	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Sangat Setuju
5	Keprofesionalan	3 (30%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
6	Partisipatif	2 (20%)	3 (30%)	5 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	Kurang Setuju
7	Persamaan perlakuan	3 (30%)	7 (70%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
8	Keterbukaan	2 (20%)	3 (30%)	5 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	Kurang Setuju
9	Akuntabilitas	9 (90%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	Sangat Setuju
10	Fasilitas khusus kelompok rentan	2 (20%)	3 (30%)	5 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	Kurang Setuju
11	Ketepatan waktu	2 (20%)	3 (30%)	5 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	Kurang Setuju
12	Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan	2 (20%)	7 (70%)	1 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	Setuju
Total		46	47	27	0	0	120
Rata-rata		4	4	2	0	0	10
Persentase		40%	40%	20%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kepentingan umum mendapatkan nilai persentase 70% tergolong setuju. Kepastian hukum mendapatkan nilai persentase 70% tergolong setuju. Kesamaan pelayanan setiap produk mendapatkan nilai persentase 50% tergolong kurang setuju. Keseimbangan hak dan kewajiban mendapatkan nilai persentase 90% tergolong sangat setuju. Keprofesionalan mendapatkan nilai persentase 70%

tergolong setuju. Partisipatif mendapatkan nilai persentase 50% tergolong kurang setuju. Persamaan perlakuan mendapatkan nilai persentase 70% tergolong setuju. Keterbukaan mendapatkan nilai persentase 50% tergolong kurang setuju. Akuntabilitas mendapatkan nilai persentase 90% tergolong sangat setuju. Fasilitas khusus kelompok rentan mendapatkan nilai persentase 50% tergolong kurang setuju. Ketepatan waktu mendapatkan nilai persentase 50% tergolong kurang setuju. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan mendapatkan nilai persentase 70% tergolong setuju.

Dari hasil observasi memang diketahui pada indikator yang masih lemah yaitu fasilitas khusus kelompok rentan yang belum direalisasikan karena masyarakat lansia masih harus ikut mengantri. Kursi seluruhnya sama yaitu berbahan dasar besi lunak, dan belum memiliki bantalan busa, sehingga fasilitas khusus masyarakat rentan masih belum bisa direalisasikan. Ketepatan waktu, juga belum begitu memuaskan karena dari hasil observasi terlihat petugas pelayanan menjelaskan waktu yang berbeda-beda tetapi tidak sesuai SOP setiap kali masyarakat bertanya kapan waktu pengurusan selesai, akan tetapi banyak yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Akibatnya masyarakat mengeluh dan mengaku tidak bisa berbuat apa-apa, selain itu meskipun mendapat kepastian dokumen yang diurus pasti diselesaikan tepat waktu namun hal ini tidak sesuai dengan realita yang diharapkan. Dari hasil observasi juga diketahui bahwa memang petugas pelayanan publik masih harus menginformasikan seluruh syarat dan prosedural meskipun sudah dicantumkan di papan informasi. Seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen surat menyurat pun

cukup sulit untuk dipersiapkan oleh masyarakat dengan alasan pribadi, namun hal ini tidak semuanya bisa ditolerir mengingat seluruh alur dan syarat dokumen harus sesuai SOP demi kepentingan bersama.

#### **D. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar**

##### **1. Sumber Daya Aparat**

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

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



Peran pendidikan dan pelatihan (Diklat) aparatur sejalan dengan peranan lembaga diklat yang mengurus segala kegiatan diklat maka tuntutan terhadap kualitas penyelenggaraan diklat semakin meningkat. Sehingga adanya perubahan ke arah yang lebih baik khususnya bagi pendidikan aparatur sehingga mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang maksimal.

## 2. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kampar Kiri Hilir adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan yang dimaksud adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

Kurangnya kesadaran masyarakat yang kurang bekerjasama dalam menciptakan kerja sama antara apatur pemerintah. Sebaliknya, jika masyarakat sadar dengan menyiapkan segala persyaratan dokumen yang ditetapkan, maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara aparat dengan masyarakat. Masyarakat juga tidak pernah mengisi kotak saran yang disediakan, akibatnya perbaikan sektor pelayanan tidak berjalan optimal.

### 3. Sarana dan Prasarana Pendukung

Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Berdasarkan temuan di lapangan, belum adanya fasilitas khusus kelompok renta juga menyebabkan banyak masyarakat yang sudah renta yang harus ikut berdesakan dengan masyarakat pemohon lainnya.

### 4. Optimalisasi Pengawasan Camat

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

Camat dapat lebih optimal dalam memantau, mengamati dan memeriksa pelaksanaan tugas bawahan agar berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku. Pemantauan dilakukan secara berjenjang oleh Sekretaris Kecamatan dan para Kasi di tiap – tiap bidang terhadap stafnya serta oleh Camat sebagai pimpinan dalam organisasi menyelesaikan kesulitan sesuai dengan kewenangan masing – masing, agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan lebih efisien.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar menurut petugas sudah terlaksana pada indikator kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan pelayanan setiap produk, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan dan akuntabilitas. Akan tetapi indikator fasilitas khusus kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan kemudahan dan keterjangkauan belum bisa diwujudkan dengan optimal. Masyarakat setuju atas keterlaksanaan indikator kepentingan umum, kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, persamaan perlakuan, akuntabilitas, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Akan tetapi kurang setuju pada indikator kesamaan pelayanan setiap produk, partisipatif, keterbukaan, fasilitas khusus kelompok rentan dan ketepatan waktu.
2. Hambatan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar terdiri dari sumber daya aparat, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana pendukung, dan optimalisasi pengawasan camat. Seluruh faktor tersebut dinilai mampu mempengaruhi maupun meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Disarankan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan dengan lebih sering berpartisipasi dalam setiap diklat pelayanan publik agar kemampuan dan pengetahuan petugas lebih maksimal, serta dapat mengaplikasikan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat agar tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dapat dilaksanakan dengan sepenuh hati.
2. Masyarakat disarankan lebih berpartisipasi dalam mengisi kotak saran demi perbaikan kinerja pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Selain itu agar memahami dan memperhatikan prosedur dalam mengajukan pelayanan dokumen di tingkat Kecamatan melalui browsing di internet maupun media lain karena pada dasarnya alur pelayanan di tingkat kecamatan kurang lebih sama.
3. Disarankan untuk meningkatkan sarana dan prasarana kantor Camat Kampar Kiri Hilir untuk membuat papan informasi lebih besar, mudah dilihat serta dipahami masyarakat. Penyediaan fasilitas khusus kelompok rentan, dan menjaga proses penyelesaian dokumen surat-menyurat masyarakat tepat waktu sesuai standar pelayanan. Penyediaan alat tulis agar masyarakat bisa mengisi kotak saran.
4. Camat disarankan untuk dapat lebih optimal dalam memantau, mengamati dan mengawasi pelaksanaan tugas para bawahannya agar berjalan sesuai



dengan visi dan misi organisasi yang dijalankan dalam melayani masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Basuki.johanes, 2018. *Administrasi Publik*. Jakarta: Rajawali press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yokyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo Wahyudi, 2013. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali press
- Miftah Thoha, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyasa. 2013. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajagrafindo persada.
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Diadit Media.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmah semil dan burhan bungin, 2018. *Pelayanan Prima*. Prenadamedia group
- Parjiana, 2012. *Logika Dan Filsafat Ilmu*. Penerbit ALAF RIAU Gobah-Pekanbaru  
Penerbit erlangga
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Sumbersari Indah, Bandung. Penerbit CV. Mandar Maju
- Siagian, P.S. 2010. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Elex Media Group.
- Siagian, Sondang p, 2012. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: bumi aksara
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sjafrizal, 2014. *Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Era Otonomi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sopiah, 2008. *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta: Cv.Andi Offeset
- Sufian Hanim, 2012. *Filsafat Ilmu Pengetahuan Dan Penelitian*. Pekanbaru: Penerbit UIR Press

- Sufian Hanim, 2012. *Manajemen Strategis*. Penerbit UIR Press
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: alfabeta
- Sunyoto, Danang, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT buku seru
- Surya Dharma, 2013. *Manajemen Kinerja*. Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Syafiie, Inu Kencana, 2011. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT.bumi aksara
- Syafiie, Inu Kencana. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tarigan, Robinson, 2012. *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tarmizi Yussa, Hendry Andy, 2015. *Perilaku & Etika Administrasi Publik*. Hak Cipta: Marpoyan Tujuh Publisihing
- Tim Penyusun. 2013. *Buku Pedoman Penulisan*. Badan Penerbit Fisipol Pekanbaru : UIR
- Wirawan, 2011. *Evaluasi “Teori, Model, Standar, Aplikasi Dan Proses”*. Jakarta, Rajawali Pers
- Wirman Syafri, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Yogyakarta: Andi offset.
- Zaidan Nawawi, 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT.gravindo persada
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Pekanbaru : UIR Press
- Zulkifli, 2009. *Fungsi-Fungsi Manajemen “Studi Bacaan Pengantar”*. Pekanbaru, UIR pers

Dokumentasi :

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bagian kedua pasal 4

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Keputusan Bupati Kampar nomor: 100/TAPEM/2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Asas Pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan.

Peraturan Bupati No. 6 tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebahagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

