



ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Sri Cantik¹, Rika Ramadhanti², Sahri Muharam³

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi

Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi

Email : sricantik@gmail.com¹ , rika.rasyidin@gmail.com² , sahrimuharampu@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode Simple Random Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah 44 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Analisis Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 125 yang berada pada interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baiknya Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi ini karena setiap indikator yang diujikan terdapat hasil yang cukup baik, Reliabilitas , Daya Tanggap (Responsiveness), Assurance (Jaminan/Kepastian), Emphaty (Empati) , dan Tangibles yang cukup baik dalam Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Kata Kunci : Transparansi Pengelolaan BUMDes

Abstract

This research was carried out at the Benai Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency. The aim of this research is to find out how public administration services are at the Benai sub-district office, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in the research is How Public Administration Services are in the Benai Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique uses the Simple Random Sampling method, namely taking sample members from the population randomly without paying attention to the strata in the population, where the total sample for this research was 44 people. The data analysis used is quantitative descriptive, namely analyzing data obtained from the results of distributing questionnaires, then processing it, and then the author draws conclusions from the results of processing the data. The results of the questionnaire distribution show that the Analysis of Public Administration Services at the Benai Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency produces an average score of 125 which is in the Fairly Good interval. As well as observations in the field which show that the Public Administration Services at the Benai Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency are quite good because each indicator tested has quite good results, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. , and quite good Tangibles in Public Administration Services at the Benai Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency.

Keywords : Transparency in BUMDes Management



1. PENDAHULUAN

Negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui social media. Pada era reformasi sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk memajukan daerahnya sendiri. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 6 dan 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur sendiri urusan pemerintahan dan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kebijakan otonomi daerah yang memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah tetap harus berpedoman pada undang-undang yang berlaku secara nasional di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah dapat mempercepat perkembangan daerah melalui pelayanan publik yang diberikan. Pemberian pelayanan publik yang maksimal akan menjadikan masyarakat merasakan manfaatnya langsung dari pelaksanaan otonomi daerah yang sedang berlangsung.

Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga otonomi desa. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*Good Performance*) dalam pemerintahan. Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat. Pemerintahan desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Aspek terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa adalah kedudukan kepala desa sebagai pemimpin dan dibantu oleh perangkat desa pada saat melaksanakan tugas, kewajiban dan fungsinya

Fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak Sebagai Warga Negara Republik Indonesia. Dimana fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk



mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendeklegasian tugas yang akurat.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh indi&idu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang tertib adalah pelayanan yang berurutan berdasarkan nomor antrian baik pelayanan surat maupun pelayanan masyarakat yang membuat pekerjaan berlangsung dengan tertib.

Pelayanan publik menjadi semakin penting karena hal ini berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik juga merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian ini mengandung arti bahwa dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah harus senantiasa melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati segala peraturan yang ada.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah membentuk peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maksud dari diterapkannya petunjuk ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting yang menjadi penentuan dalam pencapaian tujuan organisasi. Karena itu yang menjadi hal pokok dalam program tersebut adalah pemberian pelayanan kepada anggota dengan sebaik-baiknya agar orang yang dilayani merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara adalah unit kerja yang menjalankan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan umum pemerintah merupakan hal penting yang menjadi perhatian masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh spektrum intelelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan.

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (public service), di mana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya Birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka prilaku seseorang dalam melayani ini sangat menentukan. Prilaku tersebut dapat berbentuk badan atau



organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan manusia nya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok.

Salah satu organisasi pemerintahan yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan secara umum adalah pemerintah kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang dibentuk diwilayah Kabupaten/ Kota yang dipimpin oleh seorang Camat yang diangkat oleh Bupati/ Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati/ Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Dalam mengembangkan tugas-tugas pemerintahan yang dibebankan oleh pemerintahan tingkat atasnya, pemerintah Kecamatan mengacu pada pasal 12 Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Untuk menjalankan sebagai urusan Otonomi Daerah dapat dilihat dalam penjelasan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (1) yang sebagai berikut : Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaannya tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagai urusan Otonomi Daerah.

Adapun kegiatan pelayanan administrasi pada kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi yaitu : Kartu keluarga (KK), Kartu tanda penduduk (KTP), SKPD WNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, SKGR, SKT, Checking SKT, SKD (Domisili), Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM), Legalisir, dan lainnya. untuk prosedur pelayanan publik yang ada di kantor camat benai, itu sudah cukup jelas, karena sudah di pajang semua prosedur pelayanan publik tersebut di kantor camat, agar masyarakat yang datang beruruskan kekantor camat dapat membaca nya. Dalam melaksanakan tugasnya Camat dibantu oleh staf-stafnya yang dalam hal ini para stafnya bertanggungjawab kepada camat. Berhasil atau tidaknya suatu tugas camat akan dipengaruhi oleh kemampuan pegawainya dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan terhadap masyarakat dapat mencapai sasaran yang diharapkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan aparatur kantor Camat Benai ada beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana diharapkan. hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun tidak langsung.

Berdasarkan prariset penulis di lapangan yang telah dilakukan di kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi, masih Belum maksimalnya pelayanan publik di kantor camat dengan terlihatnya Fenomena ataupun gejala diantaranya :

Fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh kantor Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi juga kurang memadai. Padahal kita tahu bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik adalah fasilitas yang lengkap dan memadai. Banyak sebenarnya fasilitas yang masih kurang dalam pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat, salah satu contohnya adalah keterbatasan ruangan, baik ruangan bagi aparatur, maupun ruangan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Ruangan yang sempit membuat masyarakat berdesak-desakan dan antri dalam melaksanakan segala urusan kependudukan. Selain itu juga, keterbatasan aparatur juga dinilai masih kurang kuantitasnya, sehingga banyak pekerjaan yang tidak terselsaikan tepat waktu. Tidak hanya itu, fasilitas alat teknologi juga dilihat masih kurang memadai, contohnya komputer, alat perekaman,



jaringan dan lain sebagainya. Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai kurangnya maksimalnya pelayanan di kantor camat Benai, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan di kantor camat ini. untuk itu peneliti mengambil judul penelitian : “Analisis Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhinya awalan pe dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengadung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan palagi pengaturan dalam terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administarasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23).

Menurut Gulick (dalam Syafii, 2016 : 4). administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang yang ditetapkan.

Menurut Sondang P Siagian (dalam syafii, 2016 : 5) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.2 Teori Organisasi

Ilmu organisasi merupakan bagian dari Ilmu Administrasi karena organisasi merupakan salah satu unsur administrasi. Jadi pembahasan terhadap organisasi akan menimbulkan ilmu organisasi sebagai cabang dari Ilmu Administrasi.

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut : “Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya. (Silalahi 2014 : 124).

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Menurut Gibson, Ivancevich & Donelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Menurut Khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Tidak ada pandangan yang paling baik dalam mendesain organisasi, melainkan bagaimana organisasi itu didesain seefektif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan



organisasi. Di bawah ini akan dibahas bentuk-bentuk organisasi pada umumnya: (Edison, dkk 2016 : 54)

1. Organisasi Lini

Tipe organisasi yang paling dasar adalah organisasi lini (*line organization*), yakni setiap orang melapor kepada atasan dan semua orang tau siapa atasannya (*Boss*).

2. Organisasi staf

Hubungan staf merupakan penasehat, administrasi, sektretaris, dimana pejabatnya tidak memiliki fungsi kewenangan atau perintah langsung pada bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi. Meski demikian, fungsinya sangat strategis membantu pimpinan dalam mengambil keputusan.

3. Organisasi fungsional

Dalam bisnis modern yang kompleks, perusahaan membutuhkan para ahli yang bekerja menggunakan prinsip spesialisasi berdasarkan fungsinya atau disebut sebagai otoritas fungsional.

4. Organisasi fungsional, lini dan staf

Wewenang dan tanggung jawab puncak pimpinan dilimpahkan pada setiap bagian dibawahnya sesuai dengan wilayahnya, dengan koordinasi fungsi tersebut ditangani di tingkat atas. Dengan demikian dari setiap manajer berhak memerintah semua satuan pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang tugas masing-masing.

5. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk (atau submanajer proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi atasan fungsional dan kepemimpinan manajer dalam mengelola divisi, unit, atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

6. Organisasi Divisi

Organisasi dibentuk berdasarkan divisi, dimana setiap manajer bertanggung jawab langsung kepada pimpinan tertinggi dalam divisi tersebut

2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Werther dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. (dalam Sutrisno, 2019 : 1). Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan (2014 : 10)

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Mangkunegara, 2015 : 2)



Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen dikembangkan. Menurut Schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison, dkk 2017 : 6).

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab, apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.
3. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
4. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi

2.1.4 Teori Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga



harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan social.

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat relatifnya sebagai berikut (Tjiptono, 2020 : 174) :

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

3. Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

4. Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas masyarakat.

2.1.5 Jenis Pelayanan Publik



Adanya pelayanan umum atau publik disebabkan oleh munculnya suatu kepentingan, kepentingan tersebut terdapat macam-macam bentuknya. Menurut Hardiansyah (2014: 23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu “pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa”.

Berdasarkan pendapat Hardiansyah tentang jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah yang sudah disebutkan di atas maksudnya adalah;

- a. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih
- c. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian Kuantitatif adalah adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2019 : 16).

Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2015 : 13). Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singgingi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner diperoleh angka rata-rata adalah 125 dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singgingi sudah cukup baik.

Hasil analisis penulis mengenai keseluruhan indikator yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai



Kabupaten Kuantan Singingi, yang mana hasil sebaran kuesioner menghasilkan angka 125 bahwa Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik serta disukung obesrvasi dilapangan menunjukkan cukup baiknya Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Reliabilitas dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori cukup baik, dan memang pada saat ini Reliabilitas dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi memang cukup baik terlihat dengan Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Pegawai Kantor Camat memang sudah cukup baik, hal ini di buktikan dengan hasil sebaran kuesioner berada pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan yang menunjukkan Kemudahan (kesederhanaan) prosedur yang diberikan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, prosedur yang diberikan kantor camat sangat jelas dan mudah untuk dimengeti penerima pelayanan administrasi di kantor camat, ketepatan jadwal yang diberikan Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori baik, dimana jadwal pelayanan dilakukan sesuai jam kerja yang ada di kantor camat, yakni Senin sampai dengan Jum'at dimulai pukul 7.30 WIB. Keakuratan pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik, hal ini di buktikan dengan hasil sebaran kuesioner serta observasi penulis dilapangan yang menunjukkan ketepatan jadwal yang diberikan Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori baik, semua pelayanan jelas sehingga pelayanan yang diberikan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan/diperlukan oleh masyarakat.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlihat dengan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Camat Benai pada kategori cukup baik, hal ini di buktikan dengan hasil sebaran kuesioner serta observasi penulis dilapangan yang menunjukkan Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Camat Benai pada kategori cukup baik, pelayanan yang diberikan pegawai kantor camat cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, karena pada saat kita datang kita di sambut di bagian pelayanan dengan ramah untuk menanyakan keperluan kita ke kantor camat. pegawai kantor camat yang selalu sedia dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal jam kerja kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi. Hasil analisis penulis mengenai Kesediaan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan administrasi pada kategori cukup baik, hal ini di buktikan dengan hasil sebaran kuesioner serta observasi penulis dilapangan yang menunjukkan Kesediaan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan administrasi pada kategori cukup baik, pegawai kantor camat yang hadir selalu sedia dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal jam kerja kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi, hanya saja kedisiplinan terkadang juga menjadi permasalahan di kantor camat, terkadang ada pegawai yang terlambat dan terlambat kembali ke kantor setelah jadwal istirahat siang. Kemampuan dan profesionalisme Pelayanan di yang diberikan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada



kategori cukup baik, hal ini di buktikan dengan hasil sebaran kuesioner serta observasi penulis dilapangan yang menunjukkan kemampuan dan profesionalisme Pelayanan di yang diberikan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada kategori cukup baik, rata-rata pegawai kantor camat ini sudah lama bekerja di kantor camat sehingga pegawai-pegawai yang berkerja di kantor camat berpengalaman cukup baik karna rata-rata sudah lama bekerjadi kantor camat benai, selain dari lama bekerja dan berpengalaman juga rata-rata pegawai kantor camat benai bergelar Sarjana sehingga Sumberdaya Manusia yang berada di akntor camat mampu mendukung pelayanan administrasi dan profesionalnya pelayanan yang diberikan karena pendidikan yang dimilikinya serta kemampuan yang didapat dari pengalaman bekerja yang di dapat, hanya saja terkadang ada saja pegawai yang kurang disiplin, terkadang ada pegawai yang terlambat, tidak berada di tempat saat jam kerja dan atau terlambat kembali ke kantor setelah jadwal istirahat siang.

Assurance (Jaminan/Kepastian) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi memang cukup baik dengan Pengetahuan dan keterampilan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Pengetahuan dan keterampilan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan baiknya pengetahuan di mana pegawai sudah lama bekerja dan sedah menguasai pekerjaan pelayanan yang ada serta didukung dengan pegawai yang rata-rata berpendidikan sarjana, kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan baiknya pendidikan pegawai di kantor camat, pegawai kantor camat berpendidikan baik terutama kebanyakan bergelar sarjana, Kesopanan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kesopanan Pegawai Kantor Camat Benai saat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan baiknya pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.

Emphaty (Empati) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi memang cukup baik, Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan baiknya pegawai dalam memberikan pelayanan, Belum ada masyarakat yang komplain terhadap pelayanan administrasi yang diberikan kantor camat, keramahan pegawai di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori cukup baik, dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa keramahan pegawai di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang sudah cukup baik, terlihat dengan pegawai kantor camat bekerja dengan profesional, bekerja dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi, kesopanan pegawai di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan pada kategori cukup baik,



dan berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa kesopanan pegawai di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan memang sudah cukup baik, terlihat terlihat dengan baiknya pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.

Tangibles (Bukti Langsung / Tampilan Fisik Pemberian Pelayanan) dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi memang cukup baik, Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan Kantor Camat Benai pada kategori cukup baik, hal ini di buktikan dengan hasil sebaran kuesioner serta observasi penulis dilapangan yang menunjukkan Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan Kantor Camat Benai pada kategori cukup baik, baiknya kualitas sumber daya manusia dengan pengalaman kerja dan pendidikan yang baik dengan profesionalnya pelayanan diberikan pegawai, memberikan pelayanan dengan sopan serta ramah kepada orang yang membutuhkan pelayanan di kantor camat sehingga tidak adanya komplain dan semacamnya terhadap pelayanan administrasi yang diberikan kantor camat. Fasilitas yang ada di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada kategori cukup baik, hal ini di buktikan dengan hasil sebaran kuesioner serta observasi penulis dilapangan yang menunjukkan Fasilitas yang ada di Kantor Camat Benai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada kategori cukup baik, baiknya kualitas sumber daya manusia dengan pengalaman kerja dan pendidikan yang baik dengan profesionalnya pelayanan diberikan pegawai, belum cukup dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat jika tidak diimbangi dengan fasilitas yang baik, fasilitas yang ada di kantor camat cukup lengkap untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan administrasi yang ada di Kantor Camat Benai pada kategori cukup baik, hal ini di buktikan dengan hasil sebaran kuesioner serta observasi penulis dilapangan yang menunjukkan Pelayanan administrasi yang ada di Kantor Camat Benai pada kategori cukup baik, baiknya sdm dengan pengalaman kerja dan pendidikan yang baik sehingga mampu memebrikan pelayanan yang baik diberikan pegawai kantor camat dimulai dari keramahan profesional ketepatan jadwal dalam pelayanan

5. SIMPULAN

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Analisis Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 125 yang berada pada interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baiknya Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi ini karena setiap indikator yang diujikan terdapat hasil yang cukup baik, hanya saja terdapat sedikit permasalahan mengenai kedisiplinan, terkadang ada saja pegawai yang kurang disiplin, terkadang ada pegawai yang terlambat, tidak berada di tempat saat jam kerja atau terlambat kembali kekantor setelah jadwal istirahat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Orang Tua Penulis Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan Selaku dosen pembimbing I, Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si Selaku



Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sahri Muhamarram, S.Sos, M.Si, Selaku dosen pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- Boediono, B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta : Bandung.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya manusia*. PT Bumi. Aksara : Jakarta.
- H. R, Ridwan. 2015. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Mardikanto, Totok dan Soebianto, Poerwoko. 2019. *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi 2022
- Poerwadinata dan Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava Media
- Salam, Darma Setyawan. 2017. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan
- Silalahi, Ulber. 2012. *Asas – asas manajemen*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sondang P. Siagian, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Thoha, Miftah, 2015. *Ilmu Administrasi Publik. Kontemporer*, Kencana. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Sumber lain :
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah*



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761