

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRATIF MASYARAKAT KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2016

Ericha Tri Septyani

Email: ericha_triseptyani@gmail.com

Pembimbing: Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas km.12,5 Simp, Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Salah satu tujuan dari diadakannya pemekaran kecamatan adalah untuk meningkatkan pelayanan administratif kepada masyarakat secara responsif, akuntabel, dan efisien. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahmad sebagai pemuka masyarakat Desa Tanjung pada tanggal 15 Juli 2017, pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar belum sepenuhnya berjalan lancar karena proses yang dilakukan masih membutuhkan waktu yang lama. Rumusan Masalah: bagaimanakah kinerja pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016?, faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016?. Tujuan Penelitian: untuk mengetahui kinerja pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016, untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Dimensi SERVQUAL dalam pelayanan administratif Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016: *Tangibles* (bukti fisik) yaitu pelayanan pemerintahan, pelayanan kemasyarakatan, pelayanan pembangunan. *Reliability* (kehandalan), kehandalan jangka waktu kinerja pelayanan administratif masih belum maksimal. *Responsiveness* (ketanggapan), informasi syarat-syarat yang harus dilengkapi untuk mendapatkan pelayanan administratif dengan melihat informasi tentang syarat yang di tempel. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pelaksana pelayanan administratif sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan tentang sistem, mekanisme, dan prosedur. *Empathy* (empati) yaitu setelah mendapat pengaduan, saran, dan masukan, maka camat melakukan pengawasan internal untuk mengecek kebenaran pengaduan, saran, dan masukan selanjutnya dilakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan administratif untuk dilakukan perbaikan

Faktor-faktor yang menjadi penghambat: ada waktu tertentu tidak ada pelaksana pelayanan administratif, waktu penyelesaian pelayanan administratif lebih panjang, masih adanya jabatan yang kosong, kurangnya jumlah operator komputer pelayanan administratif, listrik yang sering mati, dan masih belum adanya jaringan internet.

Kata kunci : Pelayanan, kinerja, dan administratif

PERFORMANCE OF PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN KOTO KAMPAR HULU DISTRICT KAMPAR REGENCY 2016

Ericha Tri Septyani

Email: ericha_triseptyani@gmail.com

Supervisor: Baskoro Wicaksono, S.IP, M.IP

*Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas km.12,5 Simp, Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277*

Abstract

One of purpose to make division of distric is to improve public administration services for people with responsive, accountable, and effisient. But, based on interview result with Mr. Rahmad as elder of Tanjung Village on July, 12 2017, public administration services in Koto Kampar Hulu district Kampar regency not fully run facile because the process is still takes a long time. Formulation of the problem: how is Performance Of Public Administrative Services In Koto Kampar Hulu District Kampar Regency in 2016? What factors that inhabiting Performance Of Public Administrative Services In Koto Kampar Hulu District Kampar Regency in 2016? Research purpose: To known Performance Of Public Administrative Services In Koto Kampar Hulu District Kampar Regency in 2016, To known What factors that inhabiting Performance Of Public Administrative Services In Koto Kampar Hulu District Kampar Regency in 2016. Data obtained is analyzed by descriptive-qualitative.

Dimension SERVQUAL in public administration services Koto Kampar Hulu district Kampar Regency 2016. The tangibles is goverment services, community services, development services. Reabilty, durability reability performance of administration is not yet maximal. Responsiveness, information of requitmen to be complicated to get administration service need to see the sticky information. Assurance, is administration service implementers already have knowledge and abilities about system, mechanism, and procedure. Emphaty is after get complaint, advice, and input so Camat doing internal controllling to check the truth of complaint, advice, and input then will be evaluated performance administration implementer for improvement.

The factors that inhabiting: some time, there is no administration service implementer, adminisration service completion is take many time, there is empty posiion, lack of number administration services computer operators, electricity is often extinguished, and there is no internet network.

Keyword: Services, Performance, and Administrative

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menuntut pemerintah daerah secara terus-menerus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Tuntutan dari Undang-Undang ini seiring dengan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Kecamatan Koto Kampar Hulu adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Kampar yang merupakan kecamatan hasil pemekaran. Wilayah Kecamatan Koto Kampar Hulu sebelumnya tergabung dalam Kecamatan XIII Koto Kampar. Setelah memenuhi persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, maka Kecamatan Koto Kampar Hulu terbentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 2 Tahun 2010 pada tanggal 14 Juni 2010. Ibu kota Kecamatan Koto Kampar Hulu adalah Desa Tanjung.

Salah satu tujuan dari diadakannya pemekaran kecamatan adalah untuk meningkatkan pelayanan administratif kepada masyarakat secara responsif, akuntabel, dan efisien. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahmad sebagai pemuka masyarakat Desa Tanjung pada tanggal 15 Juli 2017, pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar belum sepenuhnya berjalan lancar karena

proses yang dilakukan masih membutuhkan waktu yang lama.

Pembentukan Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar dikarenakan terlalu luas cakupan wilayah kerja Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar, sehingga masyarakat merasa terabaikan dalam mengurus keperluannya di Kantor Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Terabaikan disini misalnya ada sebagian masyarakat yang sudah menunggu lama dalam mengurus keperluannya, begitu sampai pada gilirannya pegawai sudah istirahat atau sibuk mengerjakan berkas-berkas lain sehingga kepentingan masyarakat yang sudah menunggu tadi terabaikan dan harus kembali datang esok harinya.

Selain itu, masyarakat mengeluhkan jarak yang terlalu jauh, jarak dari desa terjauh ke Kantor Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar mencapai 50 KM (lima puluh kilometer) dengan kondisi jalan yang rusak dan tidak memadai terutama pada musim penghujan. Hal ini membuat masyarakat malas atau kurang bersemangat berurusan ke Kantor Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar karena belum tentu sampai disana urusan mereka dapat selesai saat itu juga. Setelah dilakukan pemekaran jarak desa terjauh dengan Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar menjadi sekitar 25 KM (dua puluh lima kilometer).

Salah satu tujuan dari diadakannya pemekaran kecamatan adalah untuk meningkatkan pelayanan administratif kepada masyarakat secara responsif, akuntabel, dan efisien. Namun,

berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahmad sebagai pemuka masyarakat Desa Tanjung pada tanggal 15 Juli 2017, pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar belum sepenuhnya berjalan lancar karena proses yang dilakukan masih membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti telah melakukan penelitian dengan judul “**Kinerja Pelayanan Administratif Masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar Tahun 2016**”.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kinerja pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian :

- a. Manfaat akademik
 1. Sebagai bahan sumber data yang dapat dipertanggungjawabkan dan berguna sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya.
 2. Memberikan kontribusi akademis terhadap pengembangan ilmu khususnya terkait dengan upaya pemerintah dalam

bentuk kebijakan pemerintahan.

3. Memberikan sumbangan pemikiran dan ilmu pengetahuan bagi almamater sebagai rasa terima kasih yang tidak ternilai.
- b. Manfaat praktis
 1. Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi pemerintah melalui instansi terkait dalam melakukan pengendalian terkait hal pelaksanaan.
 2. khusus bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pola pikir serta menerapkan berbagai kajian teoritis yang didapat dibangku perkuliahan, kedalam bentuk penelitian lapangan.

C. Konsep Teoritis

1. Kinerja

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu (Sulistiyani, 2003:223-224).

2. Pelayanan Publik

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) dibagi menjadi lima dimensi SERVQUAL diantaranya adalah :

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Sinambela, 2011:7).

4. Pemekaran Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, pembentukan kecamatan baru harus memenuhi 3 (tiga) syarat yaitu : administratif, teknis, dan fisik kewilayahan.

Syarat administratif pembentukan kecamatan, meliputi :

1. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan minimal 5 (lima) tahun.
2. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun.
3. Keputusan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau nama lain untuk desa dan Forum Komunikasi Kelurahan atau nama lain untuk kelurahan diseluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang

persetujuan pembentukan kecamatan.

4. Keputusan kepala desa atau nama lain untuk desa dan keputusan lurah atau nama lain untuk kelurahan diseluruh wilayah kecamatan baik yang akan menjadi cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan.
5. Rekomendasi gubernur.

D. Defenisi Konseptual

Defenisi konseptual merupakan salah satu kerangka untuk memudahkan peneliti dalam menjelaskan berbagai konsep yang akan dioperasionalkan dalam penelitian ini. Disamping juga untuk menghindari kesalahpahaman dalam pengertian konsep penelitian ini, maka dikemukakan pengertian konsep-konsep tersebut dengan masalah yang sedang diteliti, sebagai berikut:

1. Kinerja adalah sesuatu yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi sebagai suatu kegiatan dalam periode waktu tertentu.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan prundang-undangan.
3. Kecamatan adalah bagian wilayah dibawah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat.

E. Metode Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan data primer dan sekunder serta bahan-bahan lain yang dikumpulkan,

selanjutnya dianalisis secara kualitatif, kemudian dilakukan analisis secara deskriptif dari keseluruhan data yang diperoleh untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci mengenai data dan tabel yang ada untuk dapat selanjutnya menarik kesimpulan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian yang secara sengaja diambil, dengan pertimbangan peneliti sangat memahami lokasi ini, sehingga memudahkan peneliti untuk mencari informasi dan data yang peneliti perlukan.

1. Jenis Data

Bila dilihat dari jenis datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan jenis data primer, dan jenis data sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:137). Data yang diberikan sumber data kepada pengumpul data dalam penelitian ini melalui wawancara (*interview*). Data primer penelitian adalah sebagai berikut:

1. Data tentang *Tangibles* (bukti fisik) pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016.
2. Data tentang *Reliability* (kehandalan) pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016.
3. Data tentang *Responsiveness* (ketanggapan) pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016.

4. Data tentang *Assurance* (jaminan dan kepastian) pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016.

5. Data tentang *Emphaty* (empati) pelayanan administratif masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2009:137).

Data dokumen yang dicari dalam penelitian ini adalah :

1. Jumlah penduduk Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
2. Nama desa di Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.

2. Sumber Data

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2009:218-219).

Informan penelitian adalah orang-orang yang diamati dan memberikan data dan informasi, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti. Agar peneliti mampu mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara utuh, maka dalam penelitian ini menggunakan informan yang dipilih

dengan sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mengerti tentang masalah yang ingin diteliti. Berikut adalah informan dari penelitian ini :

1. Sekretaris Camat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
2. Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Kecamatan Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
3. Pelaksana pelayanan administratif bagian komputer Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar
4. Masyarakat

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2009:224).

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi (Sugiyono, 2009:225).

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih

mendalam. Dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi (Sugiyono, 2009:231-232).

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada (Sugiyono, 2009:240).

4. Teknik Analisis Data

Data penelitian kualitatif, analisis data mengandung arti pengujian sistematis terhadap data untuk menentukan bagian-bagiannya, hubungan diantara bagian-bagian, serta hubungan bagian-bagian itu dengan keseluruhannya dengan cara mengkategorikan data dan mencari hubungan antara kategori.

Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah aktifitas yang dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung, mulai dari mengumpulkan data sampai pada tahap penulisan data. Pengumpulan data dan analisis data bukanlah dua hal yang terpisah seperti dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dan analisis data dilakukan secara bersamaan. Hal ini berarti, selama proses penelitian seorang

peneliti secara terus menerus menganalisis datanya. Dengan demikian analisis data dalam penelitian ini dilakukan mulai saat pengumpulan data, tahap penulisan data dan penyajian data.

F. Hasil Penelitian

Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar adalah wilayah hasil pemekaran dari Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Dasar hukum berpisahnya 6 (enam) desa dari Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar membentuk wilayah administrasi kecamatan tersendiri yang diberi nama Kecamatan Koto Kampar Hulu adalah Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 2 Tahun 2010 pada tanggal 14 Juni 2010.

Pada tahun 2016 jumlah penduduk Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar adalah sebanyak 22.930 jiwa yang kesemuanya harus mendapatkan pelayanan publik dari penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dimensi SERVQUAL dalam pelayanan administratif Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tahun 2016: *Tangibles* (bukti fisik) yaitu pelayanan pemerintahan, pelayanan kemasyarakatan, pelayanan pembangunan. *Reliability* (kehandalan), kehandalan jangka waktu kinerja pelayanan

administratif masih belum maksimal. *Responsiveness* (ketanggapan), informasi syarat-syarat yang harus dilengkapi untuk mendapatkan pelayanan administratif dengan melihat informasi tentang syarat yang di tempel. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pelaksana pelayanan administratif sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan tentang sistem, mekanisme, dan prosedur. *Empathy* (empati) yaitu setelah mendapat pengaduan, saran, dan masukan, maka camat melakukan pengawasan internal untuk mengecek kebenaran pengaduan, saran, dan masukan selanjutnya dilakukan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan administratif untuk dilakukan perbaikan

Berikut adalah faktor-faktor penghambat Kinerja Pelayanan Administratif Masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar Tahun 2016 :

Sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan administratif harus memenuhi kriteria yang sesuai dan dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan administratif yang sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparan, dan berkeadilan.

Dalam memenuhi kriteria-kriteria yang dibutuhkan sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu sudah memenuhi kriteria seperti menguasai komputer, tanggap dan cepat memahami bila ada menaisme atau sistem yang baru mengenai pelayanan administratif, dan lulusan universitas/perguruan tinggi.

Selain kriteria-kriteria yang harus terpenuhi oleh pelaksana pelayanan administratif, juga kedisiplinan dalam bekerja juga harus

dimiliki. Kedisiplinan pelaksana pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar masih rendah, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara diatas yaitu :

- a. Ada waktu tertentu tidak ada pelaksana pelayanan administratif ketika masyarakat hendak mendapatkan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
- b. Menunda pekerjaan sehingga waktu penyelesaian pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar menjadi lebih panjang.

Faktor selanjutnya yang menjadi faktor penghambat dalam kategori sumber daya manusia adalah :

- a. Masih adanya jabatan yang kosong dalam Struktur Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
- b. Kurangnya jumlah operator komputer pelayanan administratif dibandingkan dengan jumlah masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar yang harus mendapatkan pelayanan administratif.

3.2.2 Sarana dan Prasarana, Dan/Atau Fasilitas

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas dalam memberikan pelayanan administratif merupakan hal yang sangat penting. Dengan didukung oleh sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang cukup dan memadai maka pelayanan administratif menjadi lebih sederhana, partisipatif, akuntabel,

berkelanjutan, transparan, dan berkeadilan.

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan administratif masih kurang mendukung. Hal ini dikarenakan listrik yang sering mati, dan masih belum adanya jaringan internet, untuk menunjang kinerja pelayanan administratif maka digunakan kuota internet dari android milik pribadi pelaksana pelayanan administratif bagian komputer.

G. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Kinerja Pelayanan Administratif Masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar Tahun 2016 adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik) dari pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar adalah pelayanan di bidang pemerintahan, pelayanan di bidang kemasyarakatan dan rekomendasi, serta pelayanan di bidang pembangunan.
2. *Reliability* (kehandalan) dari pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan administratif masih tidak sesuai, sedangkan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana sudah dilakukan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) dari pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar sudah memberikan persyaratan yang

harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan administratif dalam bentuk bundel file kepada ketua Rukun Tetangga (RT) dan Ketua Rukun Warga (RW) dan menempel persyaratan tersebut di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) dari pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur sudah dijalankan, dasar hukum yang digunakan adalah Undang-Undang, Peraturan Menteri, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati, kompetensi pelaksana sudah memenuhi kriteria, akan tetapi jumlah pelaksana masih terdapat kekurangan baik struktural maupun operator komputer.
5. *Empathy* (empati) dari pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar mengenai biaya/tarif tidak ada dibebankan kepada masyarakat yang mendapat pelayanan administratif atau gratis, penanganan pegaduan, saran, dan masukan dilakukan melalui pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana, sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas masih belum menunjang pelayanan administratif, dan belum ada jaminan pelayanan administratif yang diberikan.

H. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan dari penelitian Kinerja Pelayanan Administratif Masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar Tahun 2016 adalah sebagai berikut :

1. Pelaksana pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar meningkatkan disiplin waktu.
2. Pejabat yang memiliki kewenangan dapat mengisi dengan sumber daya manusia yang sesuai Struktur Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar yang masih kosong.
3. Menambah jumlah pelaksana pelayanan administratif Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar di bagian komputer.
4. Secepatnya melengkapi sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas yang belum tersedia dalam memberikan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
5. Meningkatkan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.
6. Memberikan jaminan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar.

I. Daftar Pustaka

- Ambar T. Sulistiyani dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- A.W. Widjaja. 2006. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta:Rajawali
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:Gramedia
- Miriam, Budiardjo. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan,*

- dan Implementasi.*
Jakarta: Bumi Aksara
- Sri Mulyono. 2004. *Riset Operasi.*
Jakarta: Fakultas Ekonomi
Universitas Indonesia
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif dan
R&D.* Bandung: CV
Alfabeta
- Tjandra, W Riawan, dkk. 2005.
*Peningkatan Kapasitas
Pemerintah Daerah
Dalam Pelayanan Publik.*
Yogyakarta: Pembaruan

Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun
2014 Tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Nomor 19
Tahun 2008 Tentang Kecamatan
Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor
15 Tahun 2014 Tentang Pedoman
Standar Pelayanan

Sumber lainnya

<http://kamparkab.go.id>