

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PUCUK RANTAU  
KABUPATEN KUANTAN SININGI**

**Oleh: Raja Sihornas**

**Email: sihornas93@gmail.com**

**Dibimbing Oleh: Zulkarnaini, S.Sos., M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik

Universitas Riau

Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya JL. HR, Subrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293.

Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*This research is motivated by the lack of maximum service provided of Pucuk Rantau sub-district office of Kuantan Singingi Regency to the society and also high quality of claim public services to the sub-district office. Although this claim is often do not match with the expectations. Empirically, public services still characterized by a complicated, slowly, expensive and tiring. There are many kinds of public service business in the Pucuk Rantau sub-district office is often reaped protests such as less effective and efficient of these services.*

*The purpose of this research is to know the implementation of public service Pucuk Rantau sub-district office in Kuantan Singingi regency, besides that to know the factors inhibiting the implementation of public service at the sub-district office of Pucuk Rantau in Kuantan Singingi Regency. In this research the writers was use descriptive qualitative research methods, this research method aims to analyze and illustrated how the implementation of society services in the sub-district office of Pucuk Rantau in Kuantan Singingi regency. In this study the subject is the official and the society were conduct service activities while the object of study is the implementation of Pucuk Rantau office in providing services to the society. In this research there is a plan of thought as a reference in developing problems to the researchers, the space of service is based on the principle of good service proposed by Sinambela.*

*The result of the study is found that public service in Pucuk Rantau Head Office still needs to be improved, both in terms of Human Resource and in terms of completeness of facilities and infrastructure in implementing public services, so that what people expect in Pucuk Rantau District will be realized. One of the issues that need to be paid attention in the Office of Pucuk Rantau head is the professionalism of employees to be more disciplined in carrying out duty as a service provider to the public.*

***Keywords: Implementation, Service, Public***

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah ( pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan kecamatan ) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu, secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain Kebijakan Tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres Nomor 7 Tahun 1999), dan pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004). Langkah ini sebenarnya bukanlah hal baru, karena sebelumnya kebijakan serupa telah dikeluarkan pemerintah dalam bentuk Intruksi Presiden ( Inpres ) maupun Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Era reformasi yang terjadi menyebabkan semakin kritisnya sebuah pandangan masyarakat terhadap sistem pemerintahan saat ini, salah satu faktor tersebut adalah yang menyebabkan sistem pemerintahan Indonesia semakin berkembang dengan azas demokratis demi terwujudnya *good goverment* dan *good governance* untuk mengubah pandangan masyarakat tentang birokrasi pemerintah yang selalu dipandang rumit dan berbelit-belit. Di era reformasi yang

identik dengan hak asasi ini, masyarakat selalu saja merasa kurang puas atas pelayanan pemerintah saat ini. Untuk mengubah persepsi masyarakat tersebut ada beberapa strategi yang dilakukan pemerintah demi terwujudnya pelayanan prima, selain usaha pemerintah dengan penetapan Inpres Nomor : 7 Tahun 1999 dan Surat Keputusan Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, Pemerintah juga membuat kebijakan baru yakni yang tercantum dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERI/21/M.PAN/I/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Adminstrasi Pemerintahan. Peraturan yang ditetapkan tidak akan terwujud sesuai harapan dan keinginan tanpa dukungan dari beragai pihak yang terkait, termasuk Pegawai Negeri Sipil yang berperan ganda sebagai pelaksana dan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan.

Selain itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi juga membuat suatu kebijakan melalui Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan guna memberi penjelasan dengan berbadan hukum terhadap organisasi dan tata kerja Kecamatan selingkungan Kabupaten Kuantan Singingi. Dari hal tersebut penulis ingin menggaris bawahi Tata Kerja Kantor Kecamatan tersebut dengan memperhatikan Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pucuk Rantau yang penulis temukan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh kantor camat tersebut dalam menjalankan roda pemerintahan miniatur Negara tersebut sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat masih belum optimal.

Kecamatan merupakan salah satu entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat

(Wasistiono dkk., 2009). Wilayah kecamatan berada di dalam wilayah kabupaten/kota yang dikepalai oleh seorang camat dan berdomisili di ibukota kecamatan. Sementara jabatan camat telah ada pada struktur organisasi pemerintahan kerajaan-kerajaan di nusantara. Pada masa itu, camat dianggap sebagai perwakilan raja di tingkat kecamatan sehingga memiliki wewenang yang penuh terhadap wilayahnya. Pada masa penjajahan terjadi perubahan terhadap struktur organisasi pemerintahan yang ada. Namun, perubahan tersebut tidak menghapus posisi kecamatan sehingga organisasi ini terus bertahan hingga sekarang. Dengan demikian, kecamatan merupakan organisasi asli ciptaan masyarakat pribumi (Wibawa, 2001). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 24 dan PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pasal 14 ayat 1, maka camat dan organisasi kecamatan berfungsi sebagai pelaksana teknis dalam suatu wilayah kerja. Camat bukan lagi penguasa wilayah seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974. Berkurangnya peran dan fungsi camat pada masa sekarang menuntut pemerintah kabupaten/kota melakukan pemberdayaan terhadap camat yang ada di wilayahnya. Pemberdayaan peran dan fungsi camat yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dipimpin langsung oleh bupati/walikota. Hal ini dikarenakan bupati/walikota adalah pemilik kewenangan utama dalam struktur organisasi pemerintahan daerah. Setiap bupati/walikota memiliki visi dan misi yang berbeda dalam memberdayakan camat sehingga pemberdayaan peran dan fungsi camat antara satu daerah dengan daerah lainnya berbeda. Sebagai perangkat daerah, Camat dalam menjalankan tugasnya

mendapat pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Secara filosofis, Kecamatan yang dipimpin oleh seorang Camat harusnya diperkuat dari beberapa aspek untuk mendukung terciptanya pelayanan prima yaitu :

- a. Sarana dan Prasarana,
- b. Sistem Administrasi,
- c. Keuangan,
- d. Kewenangan Bidang Pemerintahan.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transpormasi, investasi, dan perdagangan.

Dalam memberikan pelayanan pelaksanaan pemerintahan daerah pada saat otonomi daerah saat ini, Kabupaten Kuantan Singingi telah melaksanakan beberapa usaha yang dapat menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan aparatur/pegawai kantor camat untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dengan pembinaan dan pengawasan oleh Camat, seperti pelaksanaan program dan kegiatan pelayanan itu sendiri di kantor Kecamatan Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi.

Di Kabupaten Kuantan Singingi saat ini memiliki 15 kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Pucuk Rantau. Kecamatan Pucuk Rantau adalah kecamatan pemekaran dari Kecamatan Mudik yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kecamatan Sentajo Raya, dan Kecamatan Pucuk Rantau Di Kabupaten Kuantan Singingi.

Ibukota Kecamatan Pucuk Rantau terletak di Pangkalan, dan terdiri dari 10 desa, yaitu :

1. Desa Perhentian Sungkai
2. Desa Ibul
3. Desa Muara Petai
4. Desa Pangkalan
5. Desa Sungai Besar
6. Desa Setiang
7. Desa Muara Tiu Makmur
8. Desa Muara Tobek
9. Desa Sungai Besar Hilir
10. Desa Kampung Baru Ibul

Batas administrasi Kecamatan Pucuk Rantau adalah :

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Mudik
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Jambi
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatera Barat
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu.

Penduduk di wilayah Kecamatan Pucuk Rantau tergolong padat dan memiliki beragam suku dan etnis. Dalam artian, demi terwujudnya kesejahteraan penduduk atau masyarakat adalah

dengan pelayanan publik yang relevan. Seperti yang tertera dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Seluruh masyarakat selingkungan Kecamatan Pucuk Rantau dari setiap Desa setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari Kecamatan, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan secara empiris pelayanan publik yang selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lamban, mahal, dan melelahkan. Berbagai macam urusan pelayan masyarakat oleh penyelenggaraan pemerintahan Desa pada saat ini di wilayah Kecamatan Pucuk Rantau yang selalu menuai protes adalah kurang efektif dan efisiensinya pelayanan tersebut. Peneliti menemui sebuah kasus dimana dalam hal itu masyarakat dinilai kurang kesadarannya untuk melengkapi syarat administrasi kependudukannya, seperti mengurus Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akte Kelahiran. Namun hal itu secara tidak langsung masyarakat memiliki alasan yang juga perlu dipahami oleh pemerintah setempat, karena dalam pengurusan untuk melengkapi syarat administrasi kependudukan selalu dihadapi dengan waktu yang lama, berbelit-belit , dan juga biaya administrasi yang kurang

terjangkau oleh masyarakat. Pelayanan yang seperti itu terjadi karena kurangnya pemahaman penyelenggaraan pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam untuk memberi pelayanan yang prima terhadap masyarakat guna menjalankan kondisi masyarakat yang peduli akan syarat administrasi kependudukan sehingga iklim baru dalam tertib administrasi akan mudah terealisasi.

Dari latar belakang yang telah penulis jelaskan maka fenomena yang terjadi di lapangan tentang Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya sarana dan prasarana di kantor camat Pucuk Rantau sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal
2. Tidak adanya akses internet di kantor camat Pucuk Rantau sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.
3. Kurangnya kualitas sumber daya manusia di kantor camat Pucuk Rantau sehingga sering terjadi miskomunikasi antara staf pegawai kantor camat pucuk rantau selaku pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan di kantor camat tersebut sehingga pelayanan yg di berikan terkesan berbelit-belit dan lama.

Dari uraian latar belakang dan fenomena yang terjadi dilapangan maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: ***“Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi”***.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu menjelaskan permasalahan yang ada dengan memberikan jawaban atas permasalahan yang dikemukakan **Sugiyono (2006:11)**, penelitian ini memusatkan pada permasalahan-permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual sehingga memecahkan masalah dengan menjelaskan suatu keadaan data status dan fenomena berdasarkan fakta yang ada dilapangan.

## **HASIL**

### **A. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi**

Pelaksanaan pelayanan Pubik di Kantor Camat Pucuk Rantau dilaksanakan atas dasar Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PERI/21/M.PAN/I/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Adminstrasi Pemerintahan. Peraturan yang ditetapkan tidak akan terwujud sesuai harapan dan keinginan tanpa dukungan dari beragai pihak yang terkait, termasuk Pegawai Negeri Sipil yang berperan ganda sebagai pelaksana dan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan.Selain itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi juga membuat suatu kebijakan melalui **Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan** guna memberi penjelasan dengan berbadan hukum terhadap organisasi dan tata kerja Kecamatan selingkungan Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga Pemerintah Daerah dapat lebih mengoptimalkan peran dan fungsi suatu kecamatan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat. Didalam Peraturan

Daerah tersebut kemudian dilimpahkan sebagian kewenangan kepada Camat untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah seperti: kewenangan, perizinan, non perizinan, kependudukan, pertanahan, dan surat-surat keterangan.

Suatu kecamatan memiliki peran yang strategis serta lokasi yang dekat dengan masyarakat sehingga akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang baik dan mementingkan kepentingan masyarakat. Kecamatan juga berfungsi sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat yang berada jauh dari pusat pemerintahan daerah. Yang diharapkan dapat memperhatikan kebutuhan dan tuntutan akan suatu pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Dengan keadaan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, maka diharapkan akan meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat dan akan mewujudkan terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam hal ini peran serta aparatur pemerintah yang memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang juga akan dapat mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut khususnya di Kecamatan. Maka dari itu, untuk membahas bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat pucuk rantau ini, penulis menggunakan pendekatan teori **Sinambela(2010:6)** yang mengatakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

#### 1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### 2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

#### 3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### 4. Partisipatif

Pelayanan yang mendapat peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

#### 6. keseimbangan hak dan kewajiban

pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berikut ini penulis akan memaparkan hasil penelitian berdasarkan tujuan pelayanan publik terkait dengan Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pucuk Rantau sebagai berikut:

### 1. Transparan

Transparansi merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*). Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan transparansi pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Implementasi dari UUD 1945. Penulis melakukan wawancara sebagai berikut:

*“Pelayanan di kantor camat pucuk rantau dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebenarnya sudah transparan. Baik prosedur pelayanannya juga sudah kami buat sesederhana mungkin serta tahapan-tahapan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan juga kami buat sejelas mungkin..”*

*“..Persyaratan teknis dan administratif pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada masyarakat, jadi tinggal masyarakatnya saja lagi yang harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh kami selaku pemberi pelayanan, baik itu berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan tersebut sudah diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan”.* **(wawancara dengan Sekcam Pucuk Rantau Bapak Harjunaidi, S.Sos 19/09/2017)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Pucuk Rantau Bapak Harjunaidi S.Sos serta observasi yang penulis lakukan selama melakukan penelitian di Kantor Camat Pucuk Rantau, penulis melihat bahwa dari pihak Kantor Camat sudah melengkapi persyaratan-persyaratan

selaku pemberi pelayanan yang transparan salah satunya yaitu dengan menyantumkan Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang didalamnya terdapat : Jenis Pelayanan, Persyaratan, Waktu Penyelesaian, yang terlibat atau penanggung jawab, dan keterangan. Namun hal itu menurut penulis masih belum efektif dan efisien karena masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tersebut sehingga terkadang masyarakat harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan yang masih kurang.

*“sebenarnya prosedur pelayanan sudah sangat terbuka kepada masyarakat, dengan adanya papan informasi yang ditempelkan di dinding ruang tunggu pelayanan itu kami sebagai masyarakat dapat mengetahui secara jelas biaya, persyaratan serta prosedur pelayanannya. tetapi, tidak jarang juga pengurusan dokumen sering melewati waktu yang telah ditentukan”.* **(wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 13/09/2017)**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor camat pucuk rantau sudah transparan kepada masyarakat hanya saja dalam pengurusan dokumen masih sering terjadi keterlambatan. Contohnya saja dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal itu dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana yang terkadang tidak mendukung jalannya proses pemberian pelayanan public, serta pegawai-pegawai kontraknya yang masih dalam proses penyesuaian dan juga dikarenakan tidak adanya fasilitas internet untuk mengirim file-file yang

seharusnya bisa dikirim lewat e-mail sehingga memperlambat proses penyelesaian dokumen.

## 2. Akuntabilitas

Dalam Konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mengetahui apakah pelayanan di kantor camat pucuk rantau sudah akuntabel peneliti melakukan wawancara dengan salah satu sumber, yaitu:

*”Alasan kami melakukan sistem pertanggungjawaban adalah selain untuk memenuhi kewajiban formal organisasi terhadap pemerintahan yang lebih tinggi, juga untuk menjaga kelangsungan keberadaan sebuah kecamatan sebagai sosok*

*yang sangat dibutuhkan masyarakat. Sehingga kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui pola kinerja yang terbaik pula sesuai dengan peraturan perundang-undangan”*(wawancara dengan **Secam Pucuk Rantau Bapak Harjunaidi, S.Sos 19/09/2017**)

Dari wawancara tersebut diatas serta observasi dapat disimpulkan bahwa alasan Kantor Camat Pucuk Rantau dalam memberikan pelayanan yang akuntabilitas adalah untuk menjaga kepercayaan yang diberikan publik padanya serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan juga untuk memenuhi kewajiban formal kepada pemerintahan yang lebih tinggi kedudukannya. Hal tersebut sejalandengan apa yang diinginkan oleh masyarakat sebagai objek penerima layanan yang menginginkan pelayanan yang baik, mudah dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal yang sama juga disampaikan oleh pegawai kontrak kantor camat pucuk rantau, yaitu:

*“memang benar apa yang dikatakan bapak secam, kami selaku pegawai yang sering berinteraksi langsung dengan masyarakat, kami ditugaskan untuk melakukan akuntabilitas pelayanan kepada publik dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan publik atas tugas penyediaan pelayanan yang diembankan kepada kami. Hal tersebut sejalandengan apa yang diinginkan oleh masyarakat sebagai objek yang kami layani yang menginginkan pelayanan yang baik, mudah dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Citra inilah yang*

*ingin kami ciptakan dan kami tingkatkan demi terciptanya mutu pelayanan yang baik melalui sistem pertanggungjawaban kinerja pegawai” (wawancara dengan pegawai kantor camat Pucuk Rantau 20/09/2017)*

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa akuntabilitas pelayanan sudah diterapkan kepada masyarakat dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan publik atas tugas penyediaan pelayanan yang diemban oleh pegawai-pegawai Kantor Camat Pucuk Rantau. Akuntabilitas pelayanan telah ditekankan kepada seluruh pegawai Kantor Camat Pucuk Rantau demi terciptanya mutu pelayanan yang baik melalui sistem pertanggung jawaban kinerja pegawai. Hanya saja menurut penulis dalam pengaplikasiannya masih ada saja ditemukan pegawai kantor camat atau oknum yang tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya seperti sering keluyuran disaat jam kerja bahkan yang lebih parahnya lagi yaitu menyalahgunakan jabatannya dengan melakukan pungli kepada masyarakat dengan modus mempercepat pelaksanaan pelayanan.

### **3. Kondisional**

kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas. Wawancara yang peneliti lakukan dilapangan:

*“sebenarnya dalam proses pelayanan, pegawai kami sudah*

*melakukannya dengan efektif dan seefisien mungkin. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya seperti legalisir dan mengambil KK tidak membutuhkan waktu yang lama. Hanya saja dalam pembuatan KTP pegawai belum bisa menjanjikan kapan kecamatan bisa mencetak KTP lagi, hal ini dikarenakan blangko untuk membuat KTP sudah habis dan belum mendapat kiriman dari pusat jadi kami di kecamatan hanya bisa membuat surat pengantar ke kantor disdukcapil” (wawancara dengan Kasubag umum kantor camat Pucuk Rantau Bapak Robetson 20/09/2017).*

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pelayanan di Kantor Camat Pucuk Rantau dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif dan efisien karena dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi, kantor camat pucuk rantau masih ada yang belum tepat waktu pengerjaannya seperti pembuatan KTP hal itu dikarenakan seperti yang dikatakan bapak Robetson S.Sos selaku Kasubag umum di Kantor Camat Pucuk Rantau yaitu karena blanko untuk pembuatan KTP sudah habis dan belum mendapat kiriman dari Pusat. Selain itu menurut penulis hal itu dikarenakan rusaknya alat untuk merekam data bahkan masih ada yang sampai sekarang KTP nya belum selesai. Berikut wawancara penulis dengan masyarakat:

*“..Tidak tepat waktu, karena KTP janjinya 1 bulan tetapi ternyata jadinya 2 bulan. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi saya harus menunggulama..” (wawancara*

**dengan masyarakat pengguna pelayanan 13/09/2017)**

*“..Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan..”*

**(wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 13/09/2017)**

Dari hasil wawancara diatas dan observasi yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor camat pucuk rantau tidak sepenuhnya berjalan secara efektif serta efisien karena tidak semua pelayanan dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Menurut penulis, karena prosedur setiap pelayanan itu berbeda-beda sehingga kendala yang ditemukan juga berbeda-beda jadi diharapkan pegawai Kantor Camat agar lebih bisa dan juga pegawai Kantor Camat diharapkan memiliki wawasan yang tinggi serta menguasai bahasa-bahasa yang ada di Kecamatan Pucuk Rantau sehingga lebih mempermudah dalam pelaksanaan pelayanan Publik.

#### **4. Partisipatif**

Partisipasi merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan meliputi beberapa tingkatan sebagaimana dikatakan oleh Erwan Agus Purwanto dalam tulisannya *”Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi”* (2008), bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat bervariasi tergantung dari peran yang dilakukan oleh masyarakat

tersebut. Dalam bentuk yang paling sederhana misalnya masyarakat menyampaikan keluhannya melalui Kotak Saran atau kepada petugas pelayanan secara langsung, maupun dalam bentuk yang lebih tinggi lagi dimana masyarakat terlibat secara langsung mulai tahap perencanaan sampai dengan pemantauan dan evaluasi, misalnya dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik. Berikut wawancara penulis dengan salah satu masyarakat:

*“Tidak, saya tidak pernah menyampaikan keluhan. Kalau misal ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu, dan saya tidak tahu kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya..”*

**(wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 15/09/2017)**

*“Saya belum pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang saya rasakan, cuma waktu itu saya lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan..”*

**(wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 13/09/2017)**

Dari hasil wawancara diatas penulis menemukan bahwa sangat jarang sekali masyarakat berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan kepada Kantor Camat karena menurut mereka belum adanya disediakan media untuk menyampaikan keluhan-keluhan seputar pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Pucuk Rantau serta menurut penulis Kantor Camat juga masih kurang dalam melakukan Sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya keikutsertaan masyarakat dalam membangun pelayanan public yang lebih

baik di Kantor Camat Pucuk Rantau yaitu salah satu contohnya dengan memberikan saran atau kritikan yang membangun untuk kemajuan Pelayanan Publik di Kantor Camat Pucuk Rantau.

*“Memang ada beberapa masyarakat yang menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan kami tetapi keluhan-keluhan pengguna layanan itu segera kami respon ...”*

*“..Kalau ada kendala atau untuk menyampaikan keluhan masyarakat bisa langsung menyampaikan kepada pegawai yang bersangkutan atau langsung kepada pak camat, dan pejabat disini juga memberikan nomer handphone untuk para pengguna layanan yang ingin memberi tahu keluhan langsung kepada pak camat”***(wawancara dengan kasubag umum kantor camat Pucuk Rantau Bapak Robetson 20/09/2017)**

Sebenarnya dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa dari pihak Kantor Camat sudah melakukan beberapa cara dalam mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan mereka yaitu seperti memberikan atau mencantumkan nomor *handphone* pegawai atau Camat kepada pengguna pelayanan apabila ada keluhan yang berkaitan dengan Pelayanan mereka bisa langsung menyampaikannya kepada camat atau pejabat Kantor Camat agar segera ditindak lanjuti. Hanya saja menurut penulis hal tersebut belum terlaksana dengan baik dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak Kecamatan akan hal tersebut dan juga hal tersebut kurang efisien menurut penulis karena hal tersebut memberatkan pelapor atau masyarakat karena harus

membayar biaya tambahan yaitu berupa pulsa *handphone*. Jadi menurut penulis mungkin sebaiknya pihak Kantor Camat juga membuat kotak saran diruang pelayanan.

## 5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan. Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan sekcama kantor camat pucuk rantau:

*“Kami tidak pernah membedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membedakan..”*

*“..Kami mengajarkan pegawai pelayanan untuk menghargai setiap pengguna layanan yang datang karena dengan kita menghargai pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk Kecamatan kami sendiri”***(wawancara dengan Sekcam Pucuk Rantau Bapak Harjunaidi, S.Sos 19/09/2017)**

Dilihat dari hasil wawancara diatas dan juga observasi yang penulis lakukan di Kecamatan Pucuk Rantau memang memiliki penduduk yang beragam baik suku, ras, agama serta golongan. Hal itu dikarenakan sebagian besar penduduk di

Kecamatan Pucuk Rantau adalah pendatang yang kebanyakan telah lama menetap disana sehingga pegawai-pegawainya pun dituntut untuk membiasakan diri atau beradaptasi dengan hal tersebut, dan setiap pegawai pelayan di kantor camat pucuk rantau telah diajarkan untuk menghargai setiap pengguna pelayanan yang datang. Pegawai pelayanan di Kecamatan Pucuk Rantau juga sudah melayani pengguna layanan dengan baik dan tanggap dengan apa keperluan pengguna layanan.

Hal serupa juga di dukung dari hasil wawancara penulis dengan beberapa informan yang bersumber dari masyarakat pengguna pelayanan:

*“Tidak membedakan.Semua dilayani sama. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membedakan pengguna layanan” (wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 13/09/2017)*

*“Tidak membedakan. Semua dilayani sama dan sesuai nomor antrian” (wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 15/09/2017)*

Dari hasil wawancara diatas dengan beberapa informandapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor camat pucuk rantau yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, ataupun status sosial dari setiap pengguna layanan. Hanya saja menurut penulis yang menjadi kendala adalah pegawainya harus bisa menguasai beberapa bahasa daerah lain karena tidak semua penduduk di Kecamatan Pucuk Rantau bisa berbahsa Indonesia atau Bahasa khas Kecamatan Pucuk Rantau meskipun sudah menetap lama disana

dan tidak jarang hal tersebut bisa menghambat pelaksanaan pelayanan public di Kantor Camat Pucuk Rantau karena pegawainya yang tidak mengerti dengan Bahasa penduduk yang bukan penduduk asli Pucuk Rantau.

## **6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan masyarakat, sama dengan memberikan rasa keadilan bagi masyarakat dalam segala hal pelayanan. Keadilan merupakan suatu keharusan yang mesti dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu keadilan sangatlah diinginkan oleh masyarakat berkenaan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan antara yang satu dengan yang lainnya tanpa tebang pilih kasih semua masyarakat yang dialayanidalam hal pengurusan administrasi kependudukan surat keterangan lahir dan surat keterangan pindah penduduk. Sikap dan prilaku yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk mentaati segala hal secara cermat dan tertib baik dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi lainnya yang diberikan atasan. Berikut wawancara dengan Kasubag Umum Kantor Camat Pucuk Rantau Bapak Robetson, yaitu:

*“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk legitimasi surat keterangan*

*kependudukan kami tidak melihat dari latar belakang masyarakat, siapapun dia, kami perlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku, kami perlakukan sama antarayang satu dengan yang lainnya dan mendahulukan yang mana lebih awal duluan datang maka itulah yang kami layani”* (wawancara dengan **Kasubag Umum Kantor Camat Pucuk Rantau Bapak Robetson 20/09/2017**)

Dari wawancara diatas dapat kita lihat bahwa Kantor Camat Pucuk Rantau sudah adil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat karena sudah tidak membeda-bedakan dan diperlakukan sama tanpa melihat latar belakang mereka, tentu hal ini sungguh sangat diapresiasi oleh masyarakat karena dalam pelaksanaannya menurut penulis juga sudah efektif. Contohnya saja seperti wawancara penulis dengan salah satu pengguna pelayanan di Kantor Camat Pucuk Rantau, Yaitu:

*“Pegawai staf Kecamatan pucuk rantau di bagian umumnya dalam memberikan pelayanan untuk surat keterangan kelahiran dan Surat keterangan lahir mereka memberikan pelayanan secara adil serta tidak melihat daripada status jabatan atau ekonomi yang saya miliki”* (wawancara dengan **masyarakat pengguna pelayanan 20/09/2017**)

Dari hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa masyarakat sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Pucuk Rantau. karena menurut mereka sudah adil dalam pelaksanaannya begitu juga saat penulis melakukan penelitian di Kantor Camat tersebut, baik itu

pegawainya ataupun pejabat di Kantor Camat tersebut cukup ramah dalam melayani penulis dan tidak mempersulit penulis dalam mengumpulkan data-data yang digunakan untuk membuat tugas akhir ini serta pegawainya pun sangat kooperatif dalam melakukan wawancara.

## **B. Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi, diantaranya sebagai berikut:

### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan masyarakat di Kantor Camat Pucuk Rantau. karena sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) akan berakibat pada tidak terlaksananya pelayanan masyarakat yang optimal. Jika staff/pegawai terbatas, maka hal yang perlu dilakukan oleh Kantor Camat Pucuk Rantau adalah meningkatkan kemampuan atau kualitas dari staff/pegawai Kantor Camat Pucuk Rantau yang terbatas itu. Untuk itu perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik agar dapat meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat di Kantor Camat Pucuk Rantau. Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan salah satu sumber yaitu:

*“memang di kantor ini kita masih kekurangan pegawai dan kemampuan pegawai yang ada di kantor camat ini juga kurang memiliki potensi, karena kebanyakan pegawainya tidak mempunyai latar belakan*

*pendidikan administrasi*”(wawancara dengan Kasubag umum kantor Camat Pucuk Rantau Bapak Robetson 20/09/2017)

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa dalam melayani masyarakat perlu adanya dedikasi yang cukup, dan juga staff/pegawai yang ada di Kantor Camat Pucuk Rantau saat ini sangat terbatas dan masih sedikitnya staff/pegawai yang memiliki potensi atau keahlian khusus dibidang administrasi. Selain itu menurut penulis pegawai yang ada di Kantor Camat Pucuk Rantau juga harus profesional dalam melakukan tugasnya sebagai seorang pelayan masyarakat, karena Profesionalisme kerja pegawai sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat. Dalam penyelenggaraan administrasi yang baik itu dibutuhkan aparatur yang profesional dalam melaksanakan tugasnya. Profesionalisme ini ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya. Berikut wawancara penulis dengan salah satu masyarakat. Yaitu:

*“sebenarnya pegawai disini yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya tetapi yang membuat saya kecewa saat itu ketika melihat pegawai kantor camat yang saat itu belum masuk jam istirahat tapi sudah sudah istirahat duluan padahal di loket*

*pelayanan masih yang antri masih ada, dan juga waktu istirahat yang mereka gunakan terlalu lama.”* (wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 20/09/2017)

Dari wawancara diatas dan observasi yang dilakukan penulis dapat kita lihat bahwa di Kantor Camat Pucuk Rantau aparatur kecamatannya masih belum disiplin dalam melakukan pekerjaannya. Hal itu dapat di lihat dari perilaku beberapa pegawainya yang suka keluyuran keluar kantor padahal belum masuk jam istirahat, dan juga jam istirahat yang mereka gunakan terlalu lama sehingga akan menghambat proses pencapaian tujuan dari pelayanan di Kantor Camat Pucuk Rantau. Berikut wawancara dengan Kasubag Umum Bapak Robetson, yaitu:

*“memang benar apa yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut, memang ada sebagian pegawai disini yang suka keluar kantor padahal belum masuk jam istirahat..”*

*“..kalau untuk sanksi untuk saat ini belum ada diberikan kepada pegawai-pegawai tersebut, untuk saat ini yang diberikan oleh camat hanya berupa teguran-teguran ringan”* (wawancara dengan Kasubag umum kantor Camat Pucuk Rantau Bapak Robetson 20/09/2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa di Kantor Camat Pucuk Rantau belum memberlakukan sanksi bagi para pegawai/aparatur kecamatan yang tidak disiplin sehingga tidak ada efek jera bagi pegawai atau aparatur yang suka keluar kantor sebelum waktu istirahat ataupun pegawai yang istirahat nya terlalu lama padahal jam istirahat

sudah habis, jadi menurut penulis hal ini harus dicari segera solusinya agar tidak terulang lagi dimasa yang akan datang, mungkin saja dengan memberikan sanksi terhadap oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

## 2. Sarana dan Prasarana

Fasilitas juga menjadi bagian dari faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan masyarakat di kantor Camat Pucuk Rantau. Hal ini didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu sumber tentang alat perekam e-KTP yaitu:

*“sarana dan prasarana penunjang pelayanan di kantor ini sudah cukup lengkap, disini juga sudah ada tersedia alat perekam e-KTP, hanya saja saat ini tidak bisa digunakan karena alatnya sedang rusak, jadi kalau ada yang ingin merekam e-KTP terpaksa kami mengarahkan agar melakukan perekaman di Disdukcapil kabupaten”*(wawancara dengan Kasubag umum kantor Camat Pucuk Rantau Bapak Robotson 20/09/2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa fasilitas juga berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan. Kerusakan alat/fasilitas pelayanan sangat mempengaruhi keefisienan suatu pelaksanaan pelayanan. Seperti kerusakan alat perekam e-KTP. Selain menghambat pelaksanaan pelayanan dan pegawai Kantor Camat Pucuk Rantau, hal itu juga sangat merugikan masyarakat di Kecamatan Pucuk Rantau yang ingin membuat e-KTP, dikarenakan masyarakat harus pergi ke Kabupaten untuk sekedar merekam data e-KTP di

Kantor Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut wawancara dengan beberapa informan, yaitu:

*“..Kalau seperti ini kan jadi repot. Masak kami harus merekam data ke Disdukcapil yang ada di kabupaten”*(wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 20/09/2017)

*“..kalau seperti itu untuk apa guananya kecamatan kalau mau merekam data aja harus ke kabupaten dulu. Belum lagi jaraknya yg lumayan jauh..”*(wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan 20/09/2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa kebanyakan masyarakat di kecamatan pucuk ratau merasa tidak puas dengan pelayanan khususnya dalam pembuatan e-KTP dikarenakan alatnya tidak bisa digunakan karena rusak sehingga mereka harus pergi merekam data pembuatan e-KTP ke kantor Disdukcapil yang ada di kabupaten yang jaraknya lumayan jauh sehingga cukup memakan waktu dan biaya lebih hanya untuk merekam data saja.

## 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada bab sebelumnya mengenai Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Kantor Camat Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan masyarakat di kantor Camat Pucuk Rantau dapat dikategorikan cukup baik, namun dalam pelaksanaan pelayanan publik masih terdapat beberapa

kekurangan yang ditandai dengan masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat. Salah satunya adalah masih seringnya pegawai atau aparatur yang keluar kantor sebelum jam istirahat dan terlalu lama menghabiskan waktu jam istirahat.

2. Faktor SDM dan Sarana Prasarana menjadi faktor yang paling dominan dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat Pucuk Rantau dengan penilaian cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai pelayanan yang ada dikantor camat Pucuk Rantau yang kurang sigap dalam melayani masyarakat dikarenakan kebanyakan pegawai-pegawainya masih baru dan masih belum berpengalaman, serta Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan dikantor camat Pucuk Rantau tergolong bagus hanya saja ada beberapa alat yang rusak karena kurang perawatan atau pemeliharaan contohnya saja alat perekam data pembuatan E-KTP sehingga menghambat proses pelayanan masyarakat.

#### **Daftar Pustaka:**

Armosudiro, Pradjudi, 2006, *Konsep Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada.

As'ad, 2000. *Psikolog i Industri. Ed 4*, Yogyakarta : Liberty.

Barata, AA. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta :Graha Ilmu.

Boediono. 2003. *Perlayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Kedua. Jakarta :Bineka Cipta.

Bugin, Burhan. 2008. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.

Ekstensia, Ningsi. 2000. *Strateg i Pengembangan dan Pembangunan*

*Sistem Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Penerbit Andi.

Handyaningrat, Soewarto. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Manajemen*. Jakarta : Haji Mas Agung.

H.B. Soetopo. 2002. *Teori Administrasi Publik*. Bandung :Alfabeta.

Hidayat, Manan. 2000. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta :Bumi Aksara.

Kurniawan, Agung. 2005. *Membangun Pelayanan Publik Sebagai Pelayanan Prima Sesuai Kebutuhan Harapan Masyarakat*. Jakarta : Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara, Edisike II.

Manullang M. 2005. *Manajemen Personalia*. Jakarta :Graha Indonesia

Nawawi, Hadari. 2003. *Kepemimpinan mengefektikan Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Pramudji, Samitro. 2005. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan desa*. Jakarta :Erlangga.

Purwanto, Erwan, Agus (2008). *Keluhan Sebagai Bentuk Partisipasi*, Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP), Sekolah Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada, Magister Administrasi Publik, Volume 12, Yogyakarta.

Rahmadi, Anton. 2005. *Mnanajemen Organisasi*. Universitas Mulawarman Press.

Sedamaryanti. 2003. *Good Governance*. Bandung :Mandar Maju.

- Silalahi, Ubert. 2002. *Pemahaman Praktik Azas-Azas Manajemen*. Bandung : Mandar.
- Sinambela, L.P., 2010, *Reformas i Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*: Jakarta, PT. BumiAksara
- Sinambela Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.: PT. Bumi Aksara.
- Soetopo, Soekanto. 2001. *Soiologi Sebagai Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Perada.
- Soemanto, W. Irfan. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta :PustakaAksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi* .Bandung :Alfabeta
- Suhardiyono, Agus. 2000. *Pelaksanaan Tugas melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Penerbit PancurSawah.
- Sulistyo, Heri. 2008. *Modul Etika Perbankandan Pelayanan Prima*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Mananjemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : KencanaPrenadaAksara.
- Syafiie, InuKencana. 2001. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : BumiAksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Ekologi Pemerintahan*. Jakarta: PT. Perca.