

PELAKSANAAN PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KUBU KABUPATEN ROKAN HILIR

Oleh: Rauzanah (1401120175)

Rauzanah95@gmail.com

Pembimbing : Abdul Sadad

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The implementation function is an effort to create a climate of cooperation among the staff of program implementation so that the organization's goals can be implemented effectively and efficiently. The function of execution and supervision is the most important management function in a management process. Public service or public service can be defined as any form of services, either in the form of public goods or public services which in principle become the responsibility and implemented by the Government agencies at the Central, in the Region, and within the State-Owned Enterprises or Regional Owned Enterprises, in order to meet the needs of the community as well as in the implementation of the provisions of legislation. In this study the authors use the theory of Budiman in L.P Sinembela (2016) consisting of Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy. The type of research is descriptive qualitative research method. This research was conducted at the Office of the Head of Kubu Regency of Rokan Hilir Regency. Techniques of collecting data through interviews, observation, and documentation. Data analysis used qualitative descriptive method. The results of this study indicate that the Implementation of Service in the Office of the Sub-District Kubu Rokan Hilir in the management of correspondence is not optimal. It means that human resources are still classified as less. In addition the facilities and infrastructure needed is still inadequate, so that in the correspondence not in accordance with the time specified.

Keywords: *Implementation, service, human Resources*

Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di

Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu pelayanan yang sering berhadapan dengan masyarakat pada

umumnya yaitu pelayanan Kantor Camat. Kantor Camat adalah sebagai sebuah lembaga instansi pemerintahan yang dipimpin oleh camat dan dibantu oleh beberapa saksi untuk menjalankan pemerintahan di wilayah kecamatan sebagai organisasi publik dan pelayanan masyarakat. Kantor Camat Kubu merupakan sebuah lembaga pemerintahan atau organisasi publik yang dalam pelaksanaan kegiatannya mengacu pada standarisasi dalam pelayanan yang menunjukkan fungsi masing-masing bagian yang ada di Kantor Camat Kubu.

Tingginya tingkat pelayanan yang baik, maka akan timbulnya rasa puas dan sikap yang tertib dari masyarakat. Tetapi praktek pelayanan yang terjadi di Kantor Camat tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan standar prosedur pelayanan pemerintah. Banyak masyarakat kecewa dengan pelayanan yang terjadi di kantor camat, hal ini disebabkan oleh status sosial. Dalam hal seperti Pelayanan Surat Pengantar Keterangan dan Surat Pengantar Izin, dimana dalam bentuk Pelayanannya terdapat Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akte Kelahiran. Surat Keterangan Berdomisili, Surat Pindah, Keterangan Kelahiran, Surat Kematian, Rekomendasi Tempat Usaha (SITU), Permohonan Mendirikan Bangunan (IMB), Legalisir, Keterangan, Pengajuan Bantuan Sosial.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir?

Konsep Teori

Menurut G.R. Terry (2012:41) Pelaksanaan adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan. Adapun *actuating* diartikan sebagai penggerakan adalah manajemen untuk membuat orang lain suka dan dapat bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk bekerjasama dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan rencana dan pengorganisasian.

Menurut winardi (2006:313) *Actuating* adalah usaha untuk menggerakkan anggota-anggotanya kelompok demikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan atau organisasi yang bersangkutan dan sasaran-sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu ingin mencapai sasaran tersebut.

Sedangkan menurut Tampubolon dalam Sitorus (2009:55), pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, sehingga pelayanan mengandung arti adanya pihak yang melayani yang di sebut pelayanan, adanya pihak yang dilayani di sebut pelanggan, terjadinya proses melayani dan di layani atau memberi dan menerima.

Budiman dalam Sinembela (2016:7), berpendapat terdapat *reliability* yang di tandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kecamatan Kubu pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *teknik purposif sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2014:85), penulis memilih informan yang penulis anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi informan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah :

1. Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir
2. Kasi Pelayanan Umum
3. Pegawai PNS
4. Masyarakat

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan observasi secara langsung pada data yang dibutuhkan terkait dari informasi mengenai pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Dapat melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder tersebut terdiri dari:

- a. Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian di Kantor Camat Kubu.

- b. Informasi tentang proses pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kubu.
- c. Peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Sejarah Kantor Camat Kubu.

5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut **Soekartono (2002:69)** secara luas, observasi atau pengamatan berarti setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Akan tetapi, observasi disini diartikan lebih sempit, yaitu pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti guna mendapatkan informasi dan untuk mengetahui sudah sejauh mana efektivitas pelayanan pegawai di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir tersebut.

a. Teknik Wawancara

Eastenberg dalam **Sugiyono (2012:72)** mendefinisikan wawancara atau interview sebagai berikut “a meeting of two person to exchange information and idea through question and response, resulting in communication and joint construction of meaning about particular topic”. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topic tertentu. Tanya jawab dengan key informant dan informan secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti.

b. Teknik Dokumentasi

Sugiyono (2012: 82) mendefinisikan dokumen sebagai catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan peraturan-peraturan Perundang-undangan nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dokumentasi

digunakan sebagai data yang mendorong untuk menghasilkan data. Dengan kata lain dokumentasi digunakan sebagai pelengkap penelitian.

Analisis Data

Dalam menganalisis data yang penulis peroleh dari data primer maupun sekunder, analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisa yang berupa uraian, penulis berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan dilapangan yang mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir. Berdasarkan fakta dan kualitatif yang diperoleh dari observasi, dan wawancara.

Untuk uji keabsahan hasil penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi, karena teknik triangulasi lebih mengutamakan efektivitas proses dan hasil yang di inginkan. Oleh karena itu, triangulasi dapat dilakukan dengan menguji apakah proses dan hasil metode yang digunakan sudah berjalan dengan baik. Untuk itu triangulasi secara umum merupakan kegiatan *check*, *re-check* dan *crosscheck* antara materi atau data dengan observasi peneliti dilapangan yang selanjutnya hasil observasi ini dilakukan *crosscheck* melalui presepsi peneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir

Peranan sumber daya manusia dalam pelayanan publik sangat penting menunjang keberhasilan suatu pelayanan publik, karna salah satu fungsi aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan yang baik sebagai abdi

masyarakat adalah memberikan pelayanan secara berkesinambungan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik, serta akan mampu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yakni sebagai penggerak pemerintahan dalam mewujudkan fungsi dan mencapai sasaran yang ditetapkan serta memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan itu.

1. *Reliability* (handal)

Reliability adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Reliability yang dimaksud dalam penelitian ini adalah di tandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar oleh pegawai Kantor Camat Kubu dalam melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan atau pemberi layanan kepada masyarakat.

Pegawai di Kantor Camat harus cermat dalam melayani masyarakat serta harus memiliki kemampuan dan keahlian dalam hal ini dapat dilihat melalui:

1. Ketepatan waktu penyelesaian dalam surat menyurat
2. Kepastian biaya yang dibebankan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pada Kantor Camat Kubu pelaksanaan pelayanan tersebut belum tercapai dikarenakan pelayanan yang diberikan belum efektif hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai ketetapan waktu penyelesaiannya, berikut Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu informan yang melakukan urusan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir sebagai berikut :

“Menurut saya penyelesaian dalam surat pengantar KTP disini belum tepat

waktu saat saya melakukan pengurusan surat pengantar KTP waktu penyelesaian lebih dari 1 hari, sehingga tidak tepat waktu dan belum sesuai dengan prosedur yang telah di buat oleh kantor camat kubu. **(Wawancara dengan Masyarakat Ibu Sriwahyuni, Jum'at 11 Januari 2018, jam 10.20 Wib)**

Dari hasil wawancara tersebut dapat kita ketahui bahwa penyelesaian dalam surat menyurat seperti surat pengantar KTP belum tepat waktu, sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kubu. Selain itu peneliti juga wawancara dengan informan lainnya sebagai berikut :

“Menurut saya penyelesaian dalam pembuatan surat menyurat belum tepat waktu, pernah saya mengurus surat pengantar KTP tanpa ada pemungutan biaya yang telah di umumkan dipapan informasi. Tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan yang di umulkannya malah diminta biaya sebesar Rp 100.000 dengan alasan supaya cepat siap” **(Wawancara dengan Masyarakat Ibu Sukriah, Jum'at 11 Januari 2018, Pukul 16.00 Wib).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan masyarakat yang mengurus surat menyurat seperti dalam surat pengantar KTP, bahwa pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir belum sepenuhnya berjalan dengan yang diharapkan, baik dalam ketepatan waktu, hal kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas, dan kepastian biaya yang dibebankan.

2. Tangible

Aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan karena suatu pelayanan hanya bisa dilihat nyata. Penggunaan pelayanan akan menggunakan

indra penglihatan untuk menilai suatu pelaksanaan pelayanan, aspek tangible adalah kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran (kerapian, kebersihan, penampilan pegawai), komputer administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi yang dimiliki oleh Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir.

Dikatakan suatu pelaksanaan pelayanan apabila memiliki fasilitas yang memadai, penampilan petugas atau pegawai bagus dalam melayani masyarakat, tempat melakukan pelayanan nyaman, fasilitas serta sarana prasarana memadai, petugas disiplin dan melayani masyarakat yang datang. Hal ini dapat dilihat:

1. Ruang tunggu yang tersedia sudah memenuhi standar kenyamanan.
2. Jumlah loket pelayanan yang tersedia cukup untuk mempermudah pelayanan.
3. Perlengkapan/fasilitas kerja sudah memadai sesuai kebutuhan dalam melaksanakan tugas.

Berikut peneliti juga melakukan wawancara dengan Infotman sebagai berikut :

“Ruang tunggu yang disediakan oleh pihak Kantor Camat Kubu belum begitu nyaman, karena dengan terbatasnya kursi yang disediakan sehingga banyak masyarakat yang berdiri dan merasa tidak nyaman saat menunggu giliran” **(Wawancara dengan Masyarakat Ibu Sriwahyuni, Rabu 11 Januari 2018 Jam 10.20 Wib)**

Dari hasil wawancara dengan informan diatas menunjukkan bahwa kondisi ruang tunggu yang di sediakan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir belum sepenuhnya membuat masyarakat merasa nyaman. Hal ini disebabkan kurangnya kursi atau fasilitas yang disediakan pihak Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir sehingga masyarakat banyak yang berdiri.

Berikut peneliti melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut:

“Kita mempunyai 4 loket jadi menurut saya sejauh ini sudah lebih cukup untuk masyarakat yang berurusan. Namun kadang pada saat banyaknya orang mengurus surat menyurat tersebut masih terasa kurang” **(Wawancara dengan Sekretaris Ibu Nurhayati, Senin 5 Januari 2018).**

Dari kutipan wawancara di atas dapat di ketahui bahwa terdapat 4 loket yang tersedia. Namun 4 loket tersebut belum cukup saat melakukan pengurusan saat masyarakat banyak datang.

Selanjutnya wawancara yang di lakukan peneliti dapat diliahat sebagai berikut :

“Yang saya lihat sepertinya untuk perlengkapan/fasilitas kerja petugas masih kurang memadai sehingga memperlambat proses penyelesaian pengurusan surat menyurat karena terbatasnya komputer yang tersedia sedangkan masyarakat yang mengurus surat menyurat merasa terkendala dalam melakukan pengurusan.” **(Wawancara dengan Masyarakat Ibu Sri Wahyuni, Rabu 11 Januari 2018)**

Dari kutipan wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa perlengkapan/fasilitas kerja belum memadai di Kantor Camat, sehingga mengakibatkan terkendalanya masyarakat dalam saat pengurusan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir dalam pembuatan surat pengantar dilihat dari dimensi tangible (tampilan fisik pemberian pelayanan) belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari perlengkapan/fasilitas kerja petugas yang belum memadai untuk melaksanakan tugas pemberian layanan kepada masyarakat.

Sedangkan kondisi ruang tunggu belum sepenuhnya memberi rasa nyaman kepada masyarakat yang sedang mengurus surat pengantar dan perlu adanya evaluasi kinerja petugas loket pelayanan dalam surat pengantar pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mewujudkan kepuasan masyarakat.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat, kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang di tunjukkan pada Kantor Camat Kubu, indikator *responsiveness* dilihat berdasarkan respon pegawai apabila ada pelanggan yang komplain, bertanya, dan meminta bantuan apakah pegawai segera memberikan solusi penyelesaian secara tepat.

Untuk melayani konsumen dengan cepat dan baik oleh para petugas di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir. hal ini dapat dilihat melalui:

1. Pelayanan yang cepat tanggap.
2. Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.

Berikut ini terdapat hasil wawancara dengan Seksi Pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

“Disini dalam memberikan pelayanan pegawai kami sudah bekerja dengan baik. Sebelum terjun kelapangan kami sudah membekali mereka dengan pengalaman dan pengetahuan yang mereka ikuti di pendidikan dan pelatihan. Mereka juga dapat menyelesaikan apa yang masyarakat inginkan dalam mengurus surat menyurat tepat pada waktunya sesuai pada

SOP nya” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Bapak Irwin, Senin 5 Januari 2018)

Hasil peneliti wawancara dilakukan dari informan di atas dapat dilihat pemberian pelayanan pegawai kepada masyarakat sudah bekerja dengan baik. Dimana Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Saya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat sudah bekerja dengan sebaik-baiknya. Memberi penjelasan tentang cara pengurus surat pengantar dengan berbahasa yang baik dan sopan, dan kami juga memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada. Kami juga tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat jika masyarakat tidak sesuai dengan prosedur yang ada”(Wawancara dengan **Ibuk Syarifah, Senin 05 Januari 2018**)

Dari hasil wawancara diatas mengatakan bahwa petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Pegawai disarankan agar memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengurus surat pengantar. Pelayanan berkualitas tersebut tersebut belum tercapai dikarenakan pelayanan belum memberikan daya tanggap yang cepat terhadap masyarakat hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus di Kantor Camat Kubu:

“Saya pikir belum terlalu tanggap dalam hal menanggapi keluhan saya. Karena yang saya rasakan ada pegawai yang mengoper-opor saya ke pegawai yang lain, dengan alasan sedang sibuk dan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, ada juga yang mengatakan kalau surat

pengantar itu bukan dia yang bua, seharusnya kan sebagai pegawai yang baik dia akan melayani apapun keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pekerjaannya”(Wawancara dengan **masyarakat Ibu Sri wahyuni, Rabu 11 Januari 2018**)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir dalam pembuatan surat pengantar dilihat dari dimensi responsiveness belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap para pegawai yang belum terlalu tanggap dalam hal menanggapi berbagai keluhan masyarakat. Belum tanggap artinya mengoper-oper masyarakat ke pegawai lain dengan alasan karena dia sedang sibuk dan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. Pegawai yang baik akan melayani apapun keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pekerjaannya. Perlu adanya evaluasi kinerja pegawai pelayanan surat pengantar di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mewujudkan kepuasan masyarakat.

4. Assurance (jaminan)

Mengetahui dan keramahan pegawai dan kemampuan melaksanakan tugas secara spontan dan dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pengunjung Kantor Camat Kubu. Pegawai Kantor Camat Kubu harus mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang memuaskan, mencakup kemampuan, kesopanan dan sikap, staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya resiko dan keraguan-keraguan. Hal ini dapat dilihat melalui:

1. Pelayanan sopan dan ramah

2. Kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik/bebas dari resiko atau kesalahan.

Kesalahan-kesalahan dalam proses pengetikan data atau entry data tentunya merupakan suatu hal yang layak mendapatkan perhatian khusus bagi pegawai Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir, agar tingkat kesalahan semakin rendah. Ketelitian dalam bekerja juga merupakan hal yang perlu ditingkatkan oleh pegawai agar tingkat kesalahan semakin rendah.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus surat menyurat mengenai keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan:

“Menurut saya pelayanan di Kantor Camat ini kurang baik, ketika saya saat mengurus disana saya lihat pegawainya pasang wajah cemberut dalam melayani saya, dan pegawai disana pun kurang ramah, kalau bisa pegawai di Kantor Camat ini tidak harus berperilaku seperti itu, kalau bisa di kantor mau pun di luar kita itu harus bersikap bijaksana dalam melayani. Karna tugasnya itu untuk melayani masyarakat, jadi pegawai harus bertanggung jawab atas pekerjaannya” (**Wawancara dengan Bapak Surya, Kamis 12 Januari 2018**)

Wawancara di atas menunjukkan etika pelayanan publik yang kurang baik di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir terhadap masyarakat. Pelayanan publik harus lebih memperhatikan kondisi penerima pelayanan. Bagaimana mungkin pelayanan prima dapat terwujud jika pemberi pelayanan saja tidak mampu menjaga attitude dalam memberi pelayanan. Pelayanan yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala

bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat). Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengurus surat menyurat mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik/bebas dari resiko dan kesalahan:

“Menurut saya dalam mengurus di Kantor ini, belum semua pegawai disini melakukan tugasnya dengan baik. Karna saya sebelumnya sudah beberapa kali mengurus surat menyurat, dan pelayanannya pun masih kurang baik” (**Wawancara dengan masyarakat Ibu Sri Wahyuni, Rabu 11 Januari 2018**)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir belum maksimal, dimana dari penjelasan masyarakat yang mengurus di Kantor tersebut masih adanya pegawai yang kurang ramah ketika dalam melayani masyarakat.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang mengurus surat menyurat mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik/bebas dari resiko dan kesalahan:

“Menurut saya dalam mengurus di Kantor ini, belum semua pegawai disini melakukan tugasnya dengan baik. Karna saya sebelumnya sudah beberapa kali mengurus surat menyurat, dan pelayanannya pun masih kurang baik” (**Wawancara dengan masyarakat Ibu Sri Wahyuni, Rabu 11 Januari 2018**)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir belum maksimal, dimana dari penjelasan masyarakat yang mengurus di

Kantor tersebut masih adanya pegawai yang kurang ramah ketika dalam melayani masyarakat. Berikut peneliti wawancara dapat kita ketahui sebagai berikut :

“Memang kami mengakui kesalahan dalam pengetikan surat pengantar bisa saja terjadi, namanya juga manusia pastilah pernah melakukan kesalahan. Namun kita juga harus tahu bahwa kesalahan tersebut tidak mutlak ada pada pihak kami. Karena kebanyakan kesalahan itu terjadi diakibatkan oleh kesalahan sipemohon dalam pengantar kami mengikuti data yang sesuai dengan formulir tersebut. Dikemudian hari masyarakat melakukan protes bahwa surat pengantar salah, itulah yang sering terjadi sesungguhnya kesalahan tidak mutlak dilakukan oleh pihak pegawai kami. Dimana kesalahan tersebut tidak mengganggu proses pelayanan” **(Wawancara dengan Ibuk Nurhayati, Senin 05 Januari 2018)**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir dalam pembuatan surat pengantar dilihat dari dimensi assurance belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, misalnya menjawab setiap pertanyaan dari masyarakat dengan cuek dan terpaksa. Walaupun ada sipemohon sedang memiliki masalah di Kantor atau luar kantor seharusnya tetap bersikap bijaksana dan bertanggungjawab dalam melayani karena sudah tugasnya untuk melayani masyarakat.

5. *Empaty*

Empathy adalah Mengenai perhatian yang diberikan pegawai Kantor Camat Kubu yang memberikan kemudahan dengan melakukan hubungan dan memberikan perhatian yang bersifat individual atau

pribadi kepada pengunjung Kantor Camat Kubu dan berupaya untuk memahami keinginan pengunjung Kantor Camat Kubu. Hal ini dapat dilihat melalui:

1. Pelayanan kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial dan lainnya.
2. Adil dalam melayani masyarakat.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus di Kantor Camat Kubu yang kurang dilayani dengan baik:

“saya pernah diacuh tak acuhkan oleh pegawai disaat saya bertanya tentang cara untuk pembuatan KTP. Karna mungkin penampilan saya ini kurang menarik dan biasa-biasa saja ya makanya pegawai tidak mau melayani saya tetapi kalau orang yang berpenampilan menarik dan modis saya lihat langsung dilayani apalagi ada hubungan keluarga dengan pegawai tersebut” **(Wawancara dengan Masyarakat Bapak Surya, Kamis 12 Januari 2018)**

Berikut hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa masyarakat pernah di acuh tak acuhkan saat bertanya kepada pegawai yang ada di kantor camat. Berikut peneliti wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Disini saya lihat kalau masyarakat yang mengurus dengan orang yang mereka kenal atau orang berpangkat, maka pengurusan KTP bisa cepat selesai dengan cepat. Kalau seperti saya ini yang tidak punya hubungan keluarga dan tidak berpangkat ya biasa-biasa bakal menunggu lama” **(Wawancara dengan Masyarakat Ibuk Sri Wahyuni, Tanggal 11 Januari 2018)**

Berikut hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat dalam

mengurus surat menyurat melihat dari status sosialnya. Sehingga masyarakat yang berurusan harus menunggu. Berikut peneliti wawancara dengan informan dapat dilihat sebagai berikut:

“Alhamdulillah sampai saat ini petugas kami selalu adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus surat pengantar, selama syarat lengkap kita layani sama tanpa memandang apapun” (Wawancara dengan **Ibuk Nur Hayati, Senin 11 Januari 2018**)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, penulis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir dalam pegurusan dilihat dari dimensi empaty belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang merasa di acuh tak acuhkan oleh pegawai ketika bertanya tentang seputar pembuatan KTP. Masyarakat juga merasa kalau pegawai di Kantor Camat tidak adil dalam memberikan pelayanan, misalnya dalam penampilan masyarakat yang mengurus KTP menarik maka pegawai dengan cepat dan siap langsung melayani dengan baik, sedangkan ketika da masyarakat yang menampilannya biasa saja pegawai terkadang mengabaikannya. seharusnya di dalam pelayanan tanpa harus memandang apapun. Adil yang dimaksud yaitu pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani, dan juga tidak membedakan adanya hubungan kerabatan. Jadi dengan demikian pelayanan pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir dapat merata di semua kalangan masyarakat.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir

1. Faktor Internal

Dalam melakukan pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir ini menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi yang berasal dari dalam organisasi (internal). Berikut Kutipan Wawancara penulis dengan bapak camat.

“Pelaksanaan pembuatan surat pengantar tentu tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi terutama yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Ada beberapa faktor yang menjadi hambatan kami dalam melakukan pelayanan proses pembuatan surat pengantar, urusan lainnya seperti kurangnya jumlah tenaga bidang, sarana prasarana seperti ruang tunggu, AC, meja dan keterbatasan komputer” (Wawancara dengan **Camat Bapak Asrul. Senin 05 Januari 2018**)

Berdasarkan hasil waancara diatas dapat diketahui faktor internal yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan surat pengantar pada Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir antara lain: Kurangnya sumberdaya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Kantor Camat Kubu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang setiap hari datang untuk mengurus surat menyurat seperti surat pengantar Izin Gangguan HO (Hinderordonnantie, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Rekomendasi Tempat Usaha (SITU). Kemudian Surat Pengantar Keterangan seperti, Surat Pengantar KK, Surat Pengantar KTP, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Berdomisili, Surat Kematian, Surat Pindah. Serta Urusan-Urusan Lainnya seperti Legalisir, Surat Keterangan tidak mampu, Surat Keterangan Bantuan Sosial.

2. Faktor Eksternal

Dalam melaksanakan pelayanan, pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir juga menemukan faktor yang mempengaruhi. Berikut kutipan wawancara penulis dengan Seksi Pelayanan Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir.

“Dalam pelaksanaan pembuat surat menyurat dan lain sebadainya kami sering menemukan hambatan yang berasal dari masyarakat yang mengurus surat menyurat itu sendiri. Mereka sering datang kesal namun syarat-syarat yang mereka bawa untuk mengurus surat menyurat di karenakan tidak lengkap. Sehingga pegawai kami tidak bisa melayani pembuatan surat menyurat” (Wawancara dengan Seksi Pelayanan Bapak Irwin, Tanggal 05 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa yang menjadi faktor eksternal dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat menyurat, sehingga pada saat kelengkapan syarat-syarat mereka diperiksa, masih ada sebagian syarat yang belum mereka penuhi. Sehingga pegawai tidak dapat memberikan pelayanan untuk membuat surat menyurat.

KESIMPULAN

Tujuan penelitian melakukan penelitian ini di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir, untuk mengetahui tata cara pelayanan/penerapan yang dilakukan oleh Kantor Camat Kubu dan bagaimana pelaksanaannya sejauh ini yang peneliti lihat pelaksanaannya yang dilakukan oleh Kantor Camat dikatakan sudah berjalan, namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurang optimalnya pelayanan, kurangnya sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang ada di Kantor Camat.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan tentang Pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan

Hilir, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Reliability (Handal), dalam hal ini pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Kubu sudah tepat dan benar, namun belum efektif karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan masyarakat hal ini dibuktikan dengan masih kurangnya waktu yang tepat dalam penyelesaian surat menyurat dan kepastian biaya yang dibebankan.
- b. Tangibles (Bukti Langsung), sarana fisik yang terdapat di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir belum seluruhnya memadai seperti ruang tunggu yang tersedia belum cukup menampung masyarakat saat mengurus surat menyurat, dan loket yang ada sudah cukup, namun saat pengurusan pegawai Kantor Camat tidak ada ditempat (loket). Serta masih kurangnya perlengkapan yang tersedia seperti minimnya ketersediaan komputer di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir.
- c. Responsiveness (Ketanggapan) dilihat dari sikap para pegawai yang belum terlalu tanggap dalam hal menanggapi berbagai keluhan masyarakat. Belum tanggap artinya mengoper-oper masyarakat kepegawai lain dengan alasan karena dia sedang sibuk dan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. Pegawai yang baik akan melayani apapun keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pekerjaannya.
- d. Assurance (Jaminan), dilihat dari sikap pegawai kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir belum seluruhnya yang ramah, kurangnya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, misalnya pegawai masih tampak cuek dan terpaksa untuk

menjawab pertanyaan dari masyarakat. Selain itu juga masih kurangnya kehati-hatian petugas dalam pembuatan surat pengantar sehingga sering terjadi kesalahan dalam penulisan kata-kata. Hal ini membuat masyarakat kerepotan karena harus bolak-balik lagi ke Kantor untuk memperbaikinya.

- e. Empathy (Empati), mengenai perhatian yang diberikan pegawai Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir masih bersifat individual, hal ini di tandai dengan saat pelayanan atau pengurusan berlangsung pegawai masih mendahulukan keluarga dan orang yang lebih mereka kenal sehingga tidak adil bagi masyarakat yang lainnya.
1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kubu Kabupaten Rokan Hilir ada dua yaitu faktor Internal dan Eksternal :
 - a. Faktor Internal, yaitu kurangnya sumberdaya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Kantor Camat Kubu dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang setiap hari datang untuk mengurus surat menyurat seperti surat pengantar Izin Gangguan HO (Hinderordonnantie, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Rekomendasi Tempat Usaha (SITU). Kemudian Surat Pengantar Keterangan seperti, Surat Pengantar KK, Surat Pengantar KTP, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Berdomisili, Surat Kematian, Surat Pindah. Serta Urusan-Urusan Lainnya seperti Legalisir, Surat Keterangan tidak mampu, Surat Keterangan Bantuan Sosial.
 - b. Faktor Eksternal, yaitu saat pemeriksaan surat menyurat masih

ada sebagian sarat yang belum mereka penuhi. Sehingga pegawai tidak dapat memberikan pelayanan untuk membuat surat menyurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badrudin. 2015. *Dasar-dasar Manajemen*. Alfabet: Bandung.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Boediono, B. 2003 *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Brantas, 2009. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Juliantara. 2010. *Administrasi Dan Supervisi Pelayanan*. Bandung. Remaja Resdakarya.
- Karyoto. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Definisi Dan Konsep*. Yogyakarta: ANDI.
- Lewis, Carol W. And Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: a Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey Bass.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2005. *Manajemem Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- . 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Edisi Kedua.

- Manullang. 2008. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzza Media.
- Moenir, HAS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom zainal, dkk. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi, H. 2009. *Manajemen Strategic Organisasi Non Propit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: UGM.
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy. Teori Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen Dalam Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Tata Aksara.
- 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Tata Aksara.
- Ridwan, Juniorso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Ritonga, Hasnun Januahari, 2015. *Manajemen Organisasi pengantar teori dan praktek*. Medan: Perdana Publishing.
- Sinambela. Lijan. Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Soekartono, irawan. 2002. *Metode Penelitian sosial suatu teknik penelitian bidang kesejahteraan sosial soaial dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: Remaja Radeskarya.
- Siagian, SP. 2003. *Filsafat Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, M. 2007. *Strategic Managemen Global*. Yogyakarta.
- Wahab, Solichin. Abdul. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Winardi, 2006. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT Alumni.
- Yusup. M. Pawit. 2012. *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta: Raja Grafindo Pesada.

Dokumentasi :

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hilir
Nomor 29 Tahun 2009 Tentang
Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja
Kecamatan dan Kelurahan Pemerintah
Kabupaten Rokan Hilir.