UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB V

HASIL PENELITIAN

1.1 Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik demi tercapainya sasaran pembangunan. Untuk mendukung tercapainya sasaran pembangunan khususnya di keamatan maka diperlukan peran masyarakat di kecamatan dan adanya pemerintah kecamatan yang mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Tugas utama pemerintahan kecamatan terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Suatu pelayanan yang berkualitas tercermin dari kepuasan masyarakat dalam pengurusan izin, surat menyurat, serta komitmen dari organisasi tersebut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas yang diberikan oleh organisasi adalah suatu nilai tambah positif bagi organisasi tersebut sehingga banyak masyarakat yang mengurus surat menyurat dan perizinan. Namun demikian, banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan pemerintahan kecamatan, antara lain yaitu faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dimiliki serta sikap masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan tersebut.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik, dapat diliht dari tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja yang diharapkan dengan hasil yang dirasakan. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan pada kantor camat tanah putih kabupaten rokan hilir.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Didalam Pelaksanaan survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga 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. Selanjutnya Teknik Survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain: Kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri/ termasuk yang dikirimkan melalui surat, kuesioner elektroik *(e-survei)*, diskusi kelompok terfokus, wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam. Sedangkan penyusunan laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dimana dalam pelayanan aadministrasi terpadu kecamatan disingkat dengan PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dijelaskan dalam pasal 2 Ruang

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

lingkup PATEN meliputi, Pelayanan bidang perizinan, Pelayanan bidang non perizinan. Dalam Pasal 3 dijelaskan bahwa penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Peraturan pemerintahan republik Indonesia nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan. Didalam Pasal 2 dijelaskan bahwa Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan peraturan daerah berpedoman pada peraturan pemerintah ini, Pembentukan Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pemekaran 1 (satu) kecamatan menjadi 2 (dua) kecamatan atau lebih dan penyatuan wilayah desa/kelurahan dari beberapa kecamatan. Selanjutnya dalam Pasal 4 dijelaskan tentang syarat administratif pembentukan kecamatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 bahwa Batas usia penyelenggaraan pemerintahan minimal 5 (lima) tahun, Batas usia penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun, Keputusan Badan Permusyawarataan Desa (BPD) atau nama lain untuk desa dan forum komunikasi kelurahan atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan, Keputusan Kepala Desa atau nama lain untuk desa dan keputusan lurah atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang akan menjadi cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan, Rekomendasi Gubernur.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Kedudukan dan Fungsi Kantor Camat Tanah Putih

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Rincian Tugas kedudukan, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir diketahui bahwa Kantor Camat dipimpin oleh seorang Camat yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan pembantuan. Untuk melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud Camat mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Pelaksanaan pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Bupati.
b. Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
c. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
d. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kepenghuluan dan/atau kelurahan.
e. Pengkoordinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pemberdayaan masyarakat.
f. Pengelolaan urusan sekretariatan kecamatan.

Sekretariatan kecamatan dipimpin oleh sekretaris yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina, mengendalikan dibidang administrasi, perencanaan kegiatan, monitoring, evaluasi dan pelaporan, urusan umum, kepegawaian, dan keuangan. Untuk melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud diatas, sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut:

a. Perencanaan kegiatan teknis administrasi.

b. Perencanan program kerja kecamatan.

c. Mengkoordinasi tugas administrasi.

d. Pembinaan perangkat kecamatan kelurahan dan kepenghuluan.

e. Pengevaluasi tugas pemerintahan kecamatan.

f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas membantu sekretaris kecamatan menyiapkan bahan perumusan kebijakan, dibidang pengelolaan administrasi umum, dan administrasi kepegawaian perangkat kecamatan. Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas membantu Sekretaris Kecamatan menyiapkan bahan perumusan kebijakan dibidang pengelolaan keuangan Kecamatan. Seksi Pemerintahan dan Ketertiban dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas membantu Sekretaris Kecamatan melaksanakan sebagian tugas Camat melalui Sekretaris Kecamatan dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan dibidang pemerintahan umum dan desa/kelurahan, administrasi kependudukan, dan meningkatkan kemandirian politik.

Seksi Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat melalui Sekretaris Kecamatan dalam perumusan kebijakan, pengkoordinasi, membina, mengendalikan kegiatan dibidang pembangunan, pemberdayaan masyarakat, perekonomian

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

desa/kelurahan, produksi dan distribusi, peningkatan sarana dan prasarana fasilitas umum serta lingkungan hidup sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan.

Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh seorang kepala Seksi yang mempuyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat melalui Sekretaris Kecamatan dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan dibidang pelayanan umum yang meliputi inventarisasi data kekayaan desa/kelurahan, dan sarana prasarana desa berkaitan dengan pelayanan masyarakat, kebersihan lingkungan, dan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat.

Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat melalui Sekretaris Kecamatan dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan dibidang Kesejahteraan Masyarakat.

Peraturan Bupati Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam Pasal 1 ayat (6) dijelaskan bahwa Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Hal ini mengakibatkan tugas pokok dan fungsi dikecamatan belum efektif dalam menjalankan tugas seperti penjelasan diatas bahwa tugas pokok dan fungsi belum berjalan dengan baik.

Selanjutnya untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir penulis telah menetapkan beberapa indikator sebagai ukuran dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1.1.1 *Tangible* (Bukti langsung)

Tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Camat Tanah Putih. Namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tanah Putih dapat diukur melalui sub indikator sebagai berikut:

1.1.1.1 Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Camat sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan

dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Dikantor camat tanah putih kenyamanan tempat pemberian pelayanan dirasakan masih kurang nyaman, karena belum ada disediakan pendingin ruangan di tempat pelayanan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan ini peneliti wawancarai Ibu Nurani. SH pada tanggal 30 Januari 2018 mengatakan bahwa:

> *"Tempat pelayanan ini belum nyaman karena belum menggunakan AC atau kipas angina, jadi ketika siang hari masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa kurang nyaman terhadap layaan yang diberikan seperti kepanasan atupun lainnya hal ini karena pihak kecamatan sendiri tidak memiliki anggaran untuk penyedian barang tersebut seperti pembelian Ac atau kipas angin.*

Ibu Hidayah, SH selaku Petugas Pemprosesan dan Pembuatan Dokumen Paten Pada Seksi pemerintahan *mengatakan bahwa:*

> *"Tempat pelayanan disini secara umum masih belum dikatakan nyaman seperti belum tersedia pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin sehingga pengguna layanan maupun pegawai tidak nyaman dalam melakukan proses pelayanan pada saat menjelang siang hari."*

Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat dengan Bapak Burhan (Masyarakat) mengatakan bahwa:

> *"Kenyamanan yang diberikan pada kantor camat tanah putih ini kepada masyarakat sejauh ini saya rasakan belum nyaman, karena belum adanya pendingin ruangan atau kipas angin yang belum tersedia sehingga masyarakat atau penerima pelayanan merasa kepanasan ketika melakukan pelayanan pada waktu siang harinya."*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan dilapangan, ditemukan tidak hanya pendinginan ruangan yang tidak memadai, hal ini dikarenakan ruangan tunggu yang dipenuhi oleh masyarakat pada saat siang hari merasa kepanasan, karena tidak tersedianya pendingin ruangan, tetapi berbeda yang Penulis lihat dilapangan ruangan Sekretaris Camat adanya pendingin ruangan seperti AC. kemudian tempat duduk yang tersedian diruangan tunggu tidak sesuai dengan jumlah yang diharapkan oleh masyarakat atau sedikit, dalam hal ini kemudian fasilitas seperti TV namun tidak difungsikan atau mati, kemudian air minum yang tidak disediakan oleh kantor untuk masyarakat yang sedang mengantri atau berurusan.

1.1.1.2 *Fasilitas Pelayanan*

Fasilitas pelayanan adalah segala sesuatu yang menjadi sarana dan prasarana dalam berbagai aktifitas instansi yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan instansi. Fasilitas yang dimiliki kantor mempunyai manfaat yang berkelajutan dimasa depan, serta masa manfaatnya relatif permanen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH selaku sekretaris camat, berkaitan dengan masalah fasilitas pelayanan yang ada di kantor camat mengatakan bahwa:

> *"Dalam proses pelayanan yang ada dikantor camat ini, ada beberapa fasilitas yang diberikan kepada penerima pelayanan (masyarakat), seperti adanya nomor antrian, toilet dan tempat parkir bagi masyarakat. Tersedianya beberapa fasilitas tersebut diharapkan bisa menjadi salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan yang baik yang ada dikantor camat."*

Berdasarkan hasil wawancara diatas Ibu Nurani SH. Menjelaskan, bahwa fasilitas yang disediakan di kantor camat sudah sangat memadai dan baik, hal itu diberikan untuk pengguna pelayanan demi tercapainya proses pelayanan yang berkualitas. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Burhan (Masyarakat) mengenai fasilitas pelayanan mengatakan bahwa:

> *"secara umum memang terdapat beberapa fasilitas pelayanan seperti kartu antrean, toilet, televisi serta tempat parkir. Namun, fasilitas tersebut tidak berfungsi dengan baik seperti nomor antrian yang tidak beraturan.selain itu, fasilitas toilet yang disediakan tidak bersih, serta lokasi tempat parkir yang jauh dari gedung kantor yaitu berkisaran 50 meter."*

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan di lapangan, bahwa penyediaan tempat parkir kenderaan memang sedikit jauh dari gedung kantor camat, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman karena harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk menuju ke gedung kantor camat. Oleh karena itu, masyarakat lebih memilih untuk memarkirkan kenderaan mereka di samping atau di depan gedung kantor, sehingga tempat parkir yang disediakan terlihat tidak beraturan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selanjutnya, adapun fasilitas toilet yang disediakan di gedung kantor camat tanah putih kurang bersih sehingga masyarakat tidak merasa nyaman saat ke toilet. Selain itu, fasilitas Televisi yang ada dikantor tersebut hanya terlihat seperti pajangan dan tidak dihidupkan, sehingga masyarakat menjadi bosan karena terlalu lama menunggu antrian. Disamping itu, ketersediaan nomor antrian juga tidak tertata rapi karena ditulis secara manual diatas berkas masing-masing, sehingga masyarakat merasa tidak nyaman saat menunggu antrian. Oleh karena itu, Penulis menyimpulkan dalam hal ketersediaan fasilitas pelayanan yang ada di kantor camat tanah putih tidak berfungsi dengan baik.

1.1.1.3 *Kelengkapan alat bantu dalam pelayanan*

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai camat dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer perekaman, finger print, server, Iris scanner, camera digital, tripod, mesin scanner, dan Signature pad untuk keperluan pembuatan E-KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Nurani, SH selaku sekretaris camat bahwa:

> *"Alat bantu yang kami gunakan untuk membantu proses pelayanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan lengkap seperti computer, printer, camera digital dan perangkat lainnya."*

Selain itu berkaitan dengan alat bantu yang digunakan, hal ini yang disampaikan oleh Ibu Hidayah. SH mengatakan bahwa:

> *"Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kantor camat tanah putih adalah komputer dan alat cetak yang biasanya digunakan untuk membuat E-KTP."*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan Bapak Agustami Gusri mengenai penggunaan alat bantu pelayanan dikantor camat mengatakan bahwa:

> *"Saya sudah beberapa kali mengurus surat dikantor camat ini memang jika dilihat dari alat bantu yang ada sudah memadai atau lengkap, bahkan untuk mengurus dan pembuatan E-KTP juga sudah lengkap, namun ada beberapa kelemahan seperti adanya para petugas tidak hadir dan proses pengurusannya sedikit lama."*

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyaraka, Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan dilapangan terdapat pegawai kantor camat tanah putih dalam penggunaan alat bantu pelayanan berjalan dengan baik, walaupun kadang-kadang alat bantu yang digunakan oleh pegawai rusak, hal ini adalah salah satu alasan instansi kepada masyarakat apabila pembuatan E-KTP yang prosesnya lama.

1.1.1.4 Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Camat Tanah putih sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH selaku sekretaris camat mengatakan bahwa:

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

"Kantor camat tanah putih sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan sehingga masyarakat sudah tidak merasa kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan supaya dalam proses pelayanan berjalan demgan lancar."

Tetapi pada kenyataannya dalam proses pelayanan yang diberikan kantor camat tanah putih justru menyulitkan masyarakat. dimana dapat dilihat dari standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan pada kantor camat tanah putih berbelit-belit. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Mawardi selaku masyarakat:

"Proses layanan yang diberikan oleh kantor camat tanah putih, memiliki beberapa kesulitan yang dialami oleh masyarakat, Dimana masyarakat tidak mengetahui dengan jelas SOP layanan yang ada pada kantor camat tanah putih tersebut, apabila masyarakat ingin mengurus surat menyurat yang mereka perlukan dikantor camat mereka harus melewati jalur yang panjang agar dapat menyelesaikan surat yang mereka urus tersebut."

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan dilapangan terdapat masyarakat yang kesulitan saat melakukan pengurusan surat-menyurat yang mereka butuhkan, hal ini disebabkan masyarakat harus menjumpai beberapa pegawai dikantor camat tanah putih agar pengurusan surat-menyurat dapat selesai dengan semestinya agar urusan dalam pelayanan tidak berbelit seperti saling lempar tanggung jawab dalam proses pengurusan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor camat tanah putih .

5.1.1.5 Penampilan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Camat Tanah Putih pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pernyataan ibu Nurani, SH selaku Sekretaris camat yang peneliti wawancarai pada tanggal 30 Januari 2018 yang mengatakan bahwa:

> *"Penampilan dalam proses pelayanan adalah hal yang sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor camat Tanah Putih sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri".*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Ramadhan, S.AP selaku pegawai layanan juga mengatakan bahwa:

> *"Penampilan adalah salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan dalam hal ini pegawai sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah menyesuaikan ketentuan yang diberikan oleh pihak Camat, apabila salah satu pegawai yang tidak menuruti ketentuan yang berlaku maka pegawai ditegur."*

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Mawardi (Masyarakat) tentang penampilan pegawai kantor camat tanah putih bahwa:

> *"Penampilan pegawai kantor camat tanah putih telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan kantor camat tanah putih, sehingga kami sebagai masyarakat yang menerima pelayanan merasa nyaman dengan penampilan yang diberikan oleh pegawai kepada kami sebagai penerima layanan ."*

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan dilapangan terdapat pegawai kantor camat tanah putih dalam berpenampilan telah sesuai dengan aturan yang ada, dimana kantor camat tanah putih ini telah menetapkan seragam bagi setiap pegawainya. Hal ini dibuktikan dengan seragam yang dipakai oleh para pegawai kantor camat tanah putih setiap harinya yaitu pada hari senin sampai rabu pegawai berseragam dinas, kamis berseragam hitam putih dan jumat seragam melayu.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dengan keteraturan penggunaan seragam ini maka para pegawai kantor camat akan terlihat rapi dalam melayani masyarakat, masyarakat pun akan merasa senang dengan penampilan pihak yang melayaninya.

5.1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor camat tanah putih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

5.1.2.1 Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nurani, SH selaku Sekretaris camat mengatakan bahwa:

> *"Pegawai kantor camat tanah putih sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai, layanan tetap melayani sampai urusan selesai, ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya".*

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Burhan (Masyarakat) mengatakan bahwa:

> *"Menurut saya pegawai di sini masih belum disiplin dalam memberikan pelayanan, Hal ini dapat dilihat terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat setelah waktu istirahat, sehingga masyarakat harus menunggu proses pemberian layanan.*

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan dilapangan, Penulis menyimpulkan adanya tindakan yang kurang dsiplin dari para pegawai atau petugas dalam melayani kepentingan masyarakat, kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan kurang disiplin dalam melakukan proses pelayanan terhadap masyarakat, sering kali masyarakat merasa menunggu karena pada waktu jam istirahat pegawai pulang kerumah dan kemudian pegawai terlambat datang ke

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kantor, hal ini yang membuat masyarakat menunggu proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

5.1.2.2 Kemampuan Serta Keahlian Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kantor Camat Tanah Putih belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Ibu Nurani, SH selaku Sekretaris camat juga mengatakan bahwa:

"Belum semua pegawai di sini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Di sini kami hanya berempat, kemudian yang sudah mampu menggunakan hanya saya dan teman saya satu. Dua pegawai lainnya belum mampu. Saya hanya mampu menggunakan alat bantu tersebut sebatas untuk mengurus keperluan masyarakat saja."

Selaras dengan yang disampaikan oleh Ibu Hidayah, SH selaku Petugas Pemprosesan dan Pembuatan Dokumen Paten Pada Seksi pemerintahan yang mengatakan bahwa:

"Tidak semua pegawai layanan dapat mengoperasikan komputer hanya pegawai yang mempunyai kemampuan khusus yang diberikan kewenangan untuk mengoperasikan alat bantu tersebut sehingga ketika pegawai yang berwenang tersebut tidak di tempat, pekerjaan yang menggunakan alat bantu menjadi sedikit tertunda".

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agustami Gusri (Masyarakat) mengatakan bahwa:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

"menurut saya memang tidak semua pegawai dikantor ini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dengan baik, karena sebelumny saya pernah mengurus rekomendasi E-KTP namun salah satu pegawai mengatakan bahwa yang mampu mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan E-KTP sedang tidak hadir, sehingga saya diminta datang keesokan harinya."

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Terlihat jika pelayanan ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang, pegawai yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kamera untuk pembuatan KTP, komputer dan perangkatnya hanya satu atau dua yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Seperti yang di katakan oleh Bapak Ramadhan selaku pegawai layanan mengatakan bahwa:

"Kami sebagai pegawai pelayanan di sini memang belum mempunyai keahlian yang sangat memadai untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, karena kami bukan dari pegawai pelayanan yang tetap. Kami bertugas di sini karena dibagian pelayanan dikantor camat belum mempunyai pegawai pelayanan tetap yang seharusnya sudah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sebagian dari kami adalah seksi pemerintahan yang ditugaskan kantor Catatan Sipil untuk membantu pelayanan di sini."

Selanjutnya Menurut Bapak Agustami Gusri (Masyarakat), juga mengatakan bahwa:

"seharusnya pegawai bagian pelayanan harus ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Namun kenyataannya pegawai bagian pelayanan dikantor ini tidak mempunyai keahlian yang memadai dalam menggunkan alat bantu pelayanan."

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan, kemampuan serta keahlian pegawai bagian pelayanan dalam menggunakan alat bantu pelayanan memang tidak memadai, hal itu penulis simpulkan dari analisa saat mengadakan wawancara terhadap salah satu pegawai pelayanan dan beberapa masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan dikantor camat ini. Selain itu penulis juga melihat beberapa pegawai pelayanan tidak terlalu mahir dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

5.1.2.3 Memiliki standar pelayanan yang jelas

Camat Tanah Putih sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Bupati Nomor 601 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Publik Pada kantor Camat. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris camat mengatakan bahwa:

> *"Standar pelayanan yang diberikan oleh semua petugas atau pegawai sudah diatur berdasarkan SOP yang ada dalam hal ini adalah Peraturan Bupati, baik prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan sebagainya, jadi ketika ada pegawai yang tidak mengikuti aturan pelayanan maka akan diberikan sangsi, baik berupa surat teguran atau surat pemberhentian."*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Namun masyarakat sebagai pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standar pelayanan publik di kantor camat tanah putih seperti yang dikemukakan oleh BapakAgustamu Gusri mengatakan bahwa:

> *"Saya tidak mengetahui masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di kantor camat tanah putih, yang saya harapkan adalah setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan bisa di layani dengan cepat sesuai dengan waktu yang seharusnya."*

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di kantor camat tanah putih.

Berdasarkan hasil observasi Penulis lakukan dilapangan, maka Penulis menyimpulkan bahwa dalam hal standar pelayanan dikantor camat tanah putih memiliki aturan yang jelas seperti yang disampaikan oleh Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris camat. Namun permasalahan yang lain adalah kurang sosialisasi mengenai standar aturan pelayanan kepada masyarakat, sehingga hal itu bisa menyebabkan miskomunikasi antara pegawai pelayanan dan masyarakat.

5.1.2.4 Kecermatan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggungjawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor camat tanah putih sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Menurut Bapak Burhan (Masyarakat) selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa:

> *"Menurut saya kinerja semua pegawai atau petugas pelayanan dikantor camat ini dalam hal pengerjaan keperluan masyarakat sudah dilakukan dengan baik atau cermat, sehingga Selama beberapa kali saya mengurus keperluan surat menyurat dan lain-lain, belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan."*

Pernyataan senada juga diperkuat Ibu Hidayah, SH selaku Petugas Pemprosesan dan Pembuatan Dokumen Paten Pada Seksi pemerintahan mengatakan bahwa:

> *"Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selama ini belum pernah ada dokumen yang kami keluarkan salah atau tidak lengkap. Selain itu kami juga melakukan rapat koordinasi secara rutin setiap 3 bulan sekali, untuk mengevaluasi dan memperbaiki kegiatan yang dilakukan".*

Jelas sekali bahwa pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidak cermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

Berdasarkan observasi dan hasil analisa Penulis dengan beberapa masyarakat dan pihak kecamatan mengenai kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah bisa dikatakan baik atau cermat.

5.1.3 *Responsiviness* (respon/tanggapan)

Responsiviness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur *Responsiviness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor camat tanah putih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

5.1.3.1 Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor camat tanah putih. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris kecamatan mengatakan bahwa:

> *"Seluruh pegawai dibagian pelayanan dikantor ini menurut saya sudah merespon dengan baik terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan dikantor ini."*

Namun berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Mawardi (Masyarakat) mengatakan bahwa:

> *"Menurut saya pegawai bagian pelayanan tidak merespon dengan baik terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan, contohnya saja saya sendiri ketika datang kekantor camat ini tidak direspon dengan baik dan pegawai saling melempar tanggung jawab, sehingga hal itu akan mempersulit masyarakat dalam setiap keperluan dikantor camat ini."*

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan tidak sama dengan apa yang dijelaskan oleh Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris kecamatan yang mengatakan bahwa pegawai bagian pelayanan sudah merespon dengan baik terhadap masyarakat. Karena ketika Penulis datang kekantor camat guna melakukan observasi penelitian tidak direspon dengan baik. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan masyarakat mengatakan pegawai tidak merespon dengan baik dan saling melempar tanggung jawab. Oleh karena itu, Penulis menyimpulkan adanya tindakan kurang baik dari pegawai bagian pelayanan dalam merespon setiap keperluan masyarakat yang datang ke kantor camat.

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5.1.3.2 Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

Berdasarkan hasil wawancara dengn Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris kecamatan mengatakan bahwa:

> *"seluruh pegawai dikantor camat ini sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap keperluan masyarakat. Namun ada saatnya memang tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat dan tepat tergantung dengan situasi dan kondisi, seperti adanya pegawai yang bertugas diluar atau ada acara."*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Burhan mengatakan bahwa:

> *"Pelayanan yang diberikan oleh para pegawai boleh dikatakan sudah cepat dan tepat, namun tergantung keadaan. Jika pegawai yag datang hanya ada satu atau dua orang, maka pelayanannya akan menjadi lama."*

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

Berdasarkan observassi yang Penulis lakukan, pelayanan yang diberikan oleh para pegawai terhadap keperluan masyarakat memang tidak selalu cepat dan tepat, hal ini Penulis simpulkan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Nurani. SH dan salah satu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

5.1.3.3 Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris kecamatan mengatakan bahwa:

> *"Dalam memberikan pelayanan seperti dalam hal pembuatan E-KTP, para pegawai sudah melayani dan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam peraturan yaitu selama 14 hari."*

Namun, berbeda dari keterangan yang disampaikan oleh Ibu Nurani. SH dengan yang dikatakan oleh Bapak Mawardi (Masyarakat) bahwa:

> *"Saya pernah melakukan pelayanan dalam hal pembuatan E-KTP, berdasarkan pemberitahuan E-KTP akan selesai dalam waktu 14 hari, namun kenyataannya baru selesai setalah satu bulan. Berdasarkan*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak ptamik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

keterangan dari pegawai hal itu terjadi karena adanya perubahan peraturan."

Berdasarkan observasi yang Penulis lakukan dilapangan, memang ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak selesai tepat waktu, seperti dalam hal pembuatan E-KTP. Jika mengacu pada aturan jangka waktu pembuatan E-KTP selesai dalam waktu 14 hari, namun berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat diatas pembuatan E-KTP tidak selesai tepat waktu. Hal ini dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan para pegawai dikantor camat tidak sesuai dengan tepat waktu.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

5.1.4 Assurance (jaminan)

Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya tehadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor camat tanah putih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

5.1.4.1 Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai di Kantor Camat Tanah putih memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH dan Ibu Hidayah. SH mengatakan bahwa:

> *"Standar waktu yang diberikan yaitu 14 hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai Sebulan atau lebih. Keterlambatan ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu14 harii."*

Selain itu, berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Mawardi (Masyarakat) mengatakan bahwa:

> *"Saya pernah melakukan pelayanan dalam hal pembuatan E-KTP, berdasarkan pemberitahuan E-KTP akan selesai dalam waktu 14 hari, namun kenyataannya baru selesai setelah satu bulan. Berdasarkan keterangan dari pegawai hal itu terjadi karena adanya perubahan peraturan serta bahan pembuatan E-KTP membutuhkan waktu pengiriman yang lama."*

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Berdasarkan observasi dan kesimpulan yang Penulis dapatkan dari hasil wawancara bersama Ibu Nurani. SH dan Ibu Hidayah. SH serta salah satu masyarakat, dalam hal pemberian jaminan tepat waktu oleh petugas dalam pelayanan memang tidak ada kepastian, sehingga Penulis menyimpulkan bahwa tidak ada jaminan tepat waktu dalam hal pelayanan dikantor camat.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

5.1.4.2 Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Camat, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan.

Jaminan kepastian biaya sudah ada di Peraturan Bupati Nomor 601 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Camat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris camat mengatakan bahwa:

> *"Secara keseluruhan semua pelayanan yang ada dikantor camat ini tidak membutuhkan biaya atau gratis, kecuali untuk urusan tertentu seperti pengurus IMB dan ijin gangguan".*

Selain itu, berdasarkan keterangan hasil wawancara bersama Bapak Mawardi (Masyarakat) menjelaskan bahwa:

> *"Dalam hal pengurusan dan pembuatan E-KTP memang tidak ada dikenakan biaya atau gratis, sehingga dalam hal pengurusan E-KTP kita hanya perlu mempersiapkan persyaratan yang diperlukan."*

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Oleh karena itu berdasarkan observasi serta analisa Penulis, dalam hal proses pelayanan secara keseluruhan memang tidak dikenakan biaya, kecuali untuk pengurusan tertentu seperti pengurusan IMB dan ijin gangguan, sehingga Penulis menyimpulkan adanya jaminan biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai dikantor camat.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

5.1.5 *Emphaty* (Empati)

Emphaty (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. *Empati* adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tanah putih dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

5.1.5.1 Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berati orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena

ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris kecamatan mengatakan bahwa:

> *"Seluruh pegawai dibagian pelayanan dikantor ini menurut saya sudah merespon dengan baik terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan dikantor ini."*

Namun berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Mawardi (Masyarakat) mengatakan bahwa:

> *"Menurut saya pegawai bagian pelayanan tidak merespon dengan baik terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan, contohnya saja saya sendiri ketika datang kekantor camat ini tidak direspon dengan baik dan pegawai saling melempar tanggung jawab, sehingga hal itu akan mempersulit masyarakat dalam setiap keperluan dikantor camat ini."*

Selain itu, dari hasil wawancara bersama Bapak Burhan (Masyarakat) dalam hal keramahan dan kesopanan petugas pelayanan juga mengatakan bahwa:

> *"Dalam hal keramahan dan kesopanan Petugas pelayanan memang tidak semuanya bisa menunjukan sikap yang baik, contohnya ketika ada masyarakat yang baru datang dan membutuhkan pelayanan dikantor camat, sikap petugas tidak memberikan sapaan terlebih dahulu sebelum bertanya tentang keperluan masyarakat tersebut."*

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu berdasarkan hasil observasi dan kesimpulan Penulis dari hasil wawancara bersama pihak kantor camat dan beberapa masyarakat terdapat perbedaan pendapat dalam hal keramahan dan kesopanan petugas. Berdasarkan keterangan dari pihak kantor camat menjelaskan bahwa petugas pelayanan sudah memberikan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan dengan sangat ramah dan sopan, namun berbeda dari keterangan yang disampaikan oleh beberapa masyarakat, dalam hal pelayanan dikantor camat tidak memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Oleh karena itu, Penulis menyimpulkan adanya sikap yang kurang ramah dan sopan dari petugas pelayanan dikantor camat.

5.1.5.2 Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Namun pada kenyataannya dikantor camat tanah putih terjadinya diskriminasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurani. SH selaku Sekretaris camat mengatakan bahwa:

> *"Menurut saya semua pegawai dikantor camat ini sudah melakukan pelayanan dengan baik dan tidak memperlakukan masyarakat dengan secara diskriminatif atau membeda-bedakan, karena hal itu bertentangan dengan etika serta aturan yang ada."*

Namun, dari hasil wawancara bersama Bapak Burhan (Masyarakat) menjelaskan hal yang berbeda dalam hal proses pelayanan bahwa:

> *"Pegawai di kantor camat tanah putih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sering kali tidak sesuai dengan aturan yang ada, hal itu dapat dilihat dari sikap pegawai yang membeda-bedakan atau diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat."*

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Selain itu, Bapak Mawardi (Masyarakat) juga menjelaskan bahwa:

"Sikap dan tindakan para pegawai di kantor camat ini dalam memberikan pelayanan memang sedikit perbedaan, dimana mereka akan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang mereka kenal saja, namun berbeda dengan masyarakat yang lainnya atau tidak dikenal akan diperlakukan biasa saja dan proses lama."

Sikap membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai pelayanan belum melakukan pelayanan dengan profesional dan belum sesuai dengan standar pelayanan publik. Oleh karena itu, berdasarkan observasi dan analisa Penulis dalam hal sikap petugas kantor camat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat memang sering memperlakukan secara diskriminatif atau berbeda-beda.

5.1.5.3 Pegawai Melayani dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan dikantor Camat Tanah Putih kurang memiliki sikap menghargai kepada masyarakat atau pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Burhan (Masyarakat) menjelaskan bahwa:

"Dalam hal keramahan dan kesopanan atau sikap menghargai, Petugas pelayanan memang tidak semuanya bisa menunjukan sikap yang baik, contohnya ketika ada masyarakat yang baru datang dan membutuhkan pelayanan dikantor camat, sikap petugas tidak memberikan sapaan

terlebih dahulu sebelum bertanya tentang keperluan masyarakat tersebut, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa tidak dihargai."

Selain itu, dari hasil wawancara dengan Bapak Mawardi (Masyarakat) juga menambahkan bahwa:

> *"Menurut saya pegawai bagian pelayanan tidak merespon dan tidak menghargai dengan baik terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan, contohnya saja saya sendiri ketika datang kekantor camat ini tidak direspon atau tidak dihargai dengan baik dan pegawai saling melempar tanggung jawab."*

Namun, dari hasil wawancara Penulis dengan Ibu Nurani. SH menjelaskan keterangan yang berbeda dari apa yang disampaikan oleh masyarakat bahwa:

> *"Menurut saya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semua petugas sudah merespon dan menghargai masyarakat dengan baik, karena selama ini saya tidak ada menerima laporan bahwa ada petugas atau pegawai yang kurang merespon atau tidak menghargai masyarakat dalam proses pelayanan."*

Berdasarkan hasil observasi Penulis dilapangan, bahwa ada perbedaan penjelasan antara pihak kecamtan dan masyarakat dalam hal sikap menghargai dari petugas atau pegawai dalam melayani masyarakat atau pengguna layanan, namun menurut pendapat Penulis dari observasi dan analisa wawancara kepada semua pihak yang terkait, memang terlihat adanya sikap kurang menghargai yang ditunjukan oleh pegawai dalam melayani masyarakat atau pengguna layanan.

5.2 Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kurang dapat dilaksanakan dengan baik dan berkualitas dalam penyelenggaraan pelayanan umum, khususnya yang dilakukan di Kecamatan Tanah Putih sering kali terdapat hambatan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan pegawai kecamatan berikan. Harapan yang kerap ditemui antara lain tingkat pemahaman terhadap tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan yang berlaku, tingkat kepekaan tugas pekerjaan dengan hasil yang dicapai dan prioritas terhadap tugas dan pekerjaan yang mendesak massih rendah.

Hal ini dapat dilihat dari pemahaman tingkat pekerjaan dan juga tingkat kepekaan dari pegawai kanntor kecamatan Tanah Putih terhadap tugas dan fungsi dari kantor kecamatan yang masih kurang dan juga dilihat dari kesesuaian dengan tingkat kebutuhan masyarakat belum optimal. Hal ini sebabkan dari keterbatasan dan lambatnya ketersediaan dana dari pemerintah kabupaten untuk perbaikan da penambahan sarana/ fasilitas pelayanan publik kecamatan Tanah Putih kepada masyarakat yang masih belum memadai, yang diantaranya lahan parkir, nomor antrian, toilet dan televisi di kecamatan Tanah Putih.

Sumber daya manusia kecamatan yang belum sepenuhnya handala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena dapat dilihat dari kurangnya terhadap tugas dan fungsinya di tiap masing-masing bagian dan masih rendahnya disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang berlaku di Kecamatan Tanah Putih serta adanya tumpeng tindih pekerjaan yang diberikan kepada pegawai terkait tugas dinas dan tugas diluar dinas pegawai.

Faktor penghambat kualitas pelayanan publik dikantor Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokn Hilir antara lain dari lambatnya ketersediaan dana dari Pemerintah Kabupaten untuk perbaikan dan penambahan sarana/fasilitas pelayanan publik yang masih belum memadai, sumberdaya manusia di Kecamatan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

yang belum sepenuhnya handal dalam pemberian pelayanan karena masih kurangnya tingkat pemahaman dan kepekaan terhadap tugas dan fungsinya, masih rendahnya disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang berlaku dan adanya tumpang tindih pekerjaan yang diberikan kepada pegawai terkait tugas dinas dan tugas di luar dinas.

UIN SUSKA RIAU
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.