

**EVALUASI KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT SINGINGI KECAMATAN SINGINGI
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi
Negara*



Oleh :

RAFIKA REZA YANDRA
NPM. 190411036

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2023**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : EVALUASI KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT SINGINGI KECAMATAN SINGINGI
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

NAMA : RAFIKA REZA YANDRA

NPM : 190411036

UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

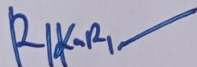
FAKULTAS : ILMU SOSIAL

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

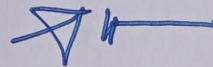
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

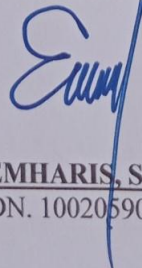


RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

PENGESAHAN

Disahkan Dan Diperiksa Oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada

Hari : Selasa

Tanggal : 01

Bulan : Agustus

Tahun : 2023

Tim Penguji

KETUA



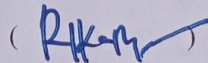
EMILIA EMHARIS., S.Sos.,M.Si
NIDN. 1002059002

SEKRETARIS



SAHRI MUHARAM, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1021117906

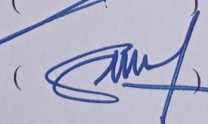
1. RIKA RAMADHANTI, S.IP.,M.Si

()

2. DESRIADI, S.Sos.,M.Si

()

3. SARJAN M, S.Sos.,M.Si

()

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



RIKA RAMADHANTI, S.IP.,M.Si
NIDN. 1030058402

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala*, yang telah memberikan kekuatan dan kelapangan pikiran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan Shalawat dan salam, *allahummasali'ala muhammad wa'ala ali muhammad*, semoga Allah limpahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Adapun judul skripsi ini adalah Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Singingi Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Dr.H. Nopriadi, S.K.M M.Kes, selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial serta selaku Pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos,M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi dan selaku pembimbing.

4. Bapak Sahri Muharam S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Emilia Emharis, S.Sos,M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, saran serta motivasi kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Orang tua Penulis Ayahanda Yon Hendra dan Ibunda Dewi Junita tercinta serta keluarga yang telah banyak memberikan bantuan serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan penuh ketulusan penulis berharap semoga skripsi ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya.

Teluk kuantan, Juli 2023

Penulis,

RAFIKA REZA YANDRA
NPM. 190411036

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala Syukur saya ucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya yang selalu memberikan semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk :

Orang tua, apa yang saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata. Terimakasih atas segala dukungan, semangat serta doa yang tak pernah henti. Karya ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

Dosen Pembimbing, kepada Bapak Sahri Muharam dan Ibu Rika Ramadhanti dosen Pembimbing saya yang paling baik, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di kampus, terimakasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang banyak memberikan masukan tentang penyelesaian dalam karya tulis ini.

Sahabat dan seluruh teman di kampus, tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, terimakasih atas dukungan serta bantuan yang kalian berikan sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SINGINGI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

RAFIKA REZA YANDRA
NPM.
190411036

Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah dari pemerintah daerah kabupaten/kota yang berfungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah kabupaten/kota sangat ditentukan oleh tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. salah satu kantor Camat di Kabupaten Kuantan Singingi yaitu kantor Camat Singingi, tantangan tersebut merupakan suatu hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat menginginkan peranan aparat pemerintah dapat menjalankan tugas-tugas pelayanan secara optimal. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Singingi yang berada di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik dan mengetahui dan menjelaskan hambatan dalam kinerja organisasi pelayanan publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimanakah Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian dilakukan Reduksi Data, Penyajian Data, dan dilakukan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini yaitu Penilaian kinerja pegawai Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yakni kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan kerja, kerjasama tim dan kreatifitas pegawai masih berada dalam kondisi yang kurang baik ini perlu mendapatkan penanganan yang serius dari Camat Kecamatan Singingi guna mengoptimalkan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Kata Kunci : Evaluasi Kinerja, Organisasi Pelayanan Publik, Kantor
Camat Singingi

ABSTRACT

PERFORMANCE EVALUATION OF PUBLIC SERVICE ORGANIZATIONS IN SINGIGI SUB-DISTRICT OFFICE, KUANTAN SINGINGI REGENCY

RAFIKA REZA YANDRA
NPM. 190411036

The sub-district is one of the regional apparatuses of the district/city regional government whose function is to provide public services to the community, therefore, the success of implementing district/city regional government public services is largely determined by the success rate of public service delivery at the sub-district level. one of the sub-district offices in Kuantan Singingi Regency, namely the Singingi sub-district office, this challenge is a reasonable matter, considering that empirically the community wants the role of government officials to be able to carry out service tasks optimally. This research was conducted at the Singingi District Office in Singingi District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out and explain the performance of public service organizations and to know and explain the obstacles to the performance of public service organizations in the Singingi sub-district office, Kuantan Singingi district. The formulation of the problem in this research is How is the Performance of Public Service Organizations in the Singingi District Office, Kuantan Singingi Regency. The data analysis used is descriptive qualitative, namely analyzing data obtained from interviews, then data reduction, data presentation, and conclusions are drawn. The results of this study are the performance appraisal of employees in Singingi District, Kuantan Singingi Regency, namely the quantity of work, quality of work, work knowledge, teamwork and employee creativity which are still in unfavorable condition.

Keywords: Performance Evaluation, Public Service Organization, Singingi District Offi

DAFTAR ISI

	Halaman:
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara	7
2.1.2 Teori/Konsep Kecamatan	8
2.1.3 Teori/Evaluasi	9
2.1.4 Teori/Kinerja.....	11
2.1.5 Teori/Pelayanan Publik	12
2.2. Kerangka Pemikiran.....	15
2.3 Hipotesis	16
2.4 Defenisi Operasional	17
2.5 Operasional Variabel	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	21
3.2. Populasi Dan Sampel	21
3.2.1 Populasir	21
3.2.2 Sampel	22
3.3. Sumber Data	24
3.3.1 Data Primer.....	24
3.3.2 Data Sekunder.....	24
3.4. Fokus Penelitian	25

3.5. Lokasi Penelitian	25
3.6. Metode Pengumpulan Data	25
3.7. Metode Analisis Data	26
3.8. Jadwal Penelitian.....	28
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Kecamatan Singingi	29
4.1.1 Kondisi Wilayah	30
4.1.2 Keadaan Alam	30
4.1.3 Batas-Batas Wilayah.....	31
4.1.4 Luas Wilayah.....	32
4.1.5 Jumlah Penduduk.....	33
4.1.6 Agama Penduduk.....	36
4.1.7 Mata Pencarian	37
4.1.8 Sosial Budaya	38
4.2. Kantor Camat Singingi	39
4.2.1 Visi Misi Kantor Camat Singingi	39
4.2.2 Tugas Pokok Pemerintah Camat Singingi dan Pegawai.....	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Identitas Responden	46
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia	47
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
5.2. Hasil Dan Pembahasan Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.....	48
5.2.1 Indikator Produktif.....	48
5.2.2 Indikator Layanan.....	55
5.2.3 Indikator Responsivitas	61
5.2.4 Indikator Responsibilitas	65
5.2.5 Indikator Akuntabilitas	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	75
6.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

2.1. Kerangka Pemikiran Tentang Evaluasi Kinerja Organisasi	
Pelayanan Publik.....	16

DAFTAR TABEL

Halaman:

2.1 Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Organisasi Dan Aparatur Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.....	20
3.2 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi.....	22
3.3 Jadwal Penelitian Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi Kab. Kuantan Singingi	28
4.1 Luas Wilayah Dirinci Tiap Desa Di Kecamatan Singing	32
4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Pada Kelurahan Dan Desa Di Kecamatan Singingi	33
4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur Pada Kelurahan Dan Desa DiKecamatan Singingi.....	34
4.2 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Pada Kelurahan Dan Desa Di Kecamatan Singingi.....	35
4.3 Jumlah penduduk menurut Agama Di Tiap Kelurahan Dan Desa DiKecamatan Singingi.....	36
4.4 Jenis Lapangan Usaha.....	37
5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia	47
5.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
5.4 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya.....	49
5.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan	50
5.6 Tanggapan Responden mengenai Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku).....	52
5.7 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Produktifitas.....	53
5.8 Tanggapan Responden Mengenai fasilitas kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada kantor Camat Singingi	56

5.9 Tanggapan Responden Mengenai Ruang Pelayanan nyaman dan aman.....	57
5.10 Tanggapan Responden Mengenai Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi dalam mencari informasi yang mudah di akses	58
5.11 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Layanan	60
5.12 Tanggapan Responden Mengenai petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreatifitas serta cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat	62
5.13 Tanggapan Responden Mengenai Bersikap ramah dan sopan saat berinteraksi dengan masyarakat.....	62
5.14 Tanggapan Responden Mengenai Petugas memiliki respon yang baik dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan	63
5.15 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsivitas.....	65
5.16 Tanggapan Responden Mengenai petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan prosedur yang mudah dipahami serta teknis dan administrasi pelayanannya	65
5.17 Tanggapan Responden Mengenai Petugas pelayanan menjalankan prosedur yang jelas sesuai dengan aturan yang ada.....	66
5.18 Tanggapan Responden Mengenai Petugas melayani masyarakat dengan baikserta memberikan tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu dan mudah dimengerti.....	67
5.19 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsibilitas	68
5.20 Tanggapan Responden Mengenai Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.....	69
5.21 Tanggapan Responden Mengenai Petugas harus mampu dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya/ kepentingannya	70
5.22 Tanggapan Responden Mengenai Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik	71
5.23 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Akuntabilitas	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan pertumbuhan masyarakat yang secara dinamis disertai dengan peningkatan taraf hidup dan pendidikan masyarakat ditambah dengan berkembangnya kemajuan dibidang teknologi dan informatika menjadikan peningkatan proses *empowering* dalam lingkungan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan birokrasi disektor publik juga diharapkan mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi secara cepat dan dinamis sebagaimana yang terjadi di masyarakat. Dimana dari monolong harus berani diubah menjadi fleksibel, kolaboratif, alighment dan dialogis. Dan dari cara-cara sloganis yang berkembang dikalangan birokrasi model orde baru sebaiknya dirubah dengan pola kerja yang realistis, programis dan pragmatis.

Birokrasi pemerintahan sedang bergeser dengan beberapa upaya korektip, mengupayakan netralitas tumbuhnya demokrasi, tumbuhnya orientasi pada masyarakat dan tumbuhnya aspirasi dan kontrol masyarakat. Birokrasi sedang bergeser dari paradigma sentralistik ke desentralistik, dari otoritarian ke egalitarian dan demokratis, dari kedaulatan Negara ke kedaulatan rakyat, dari organisasi yang besar menjadi ramping tapi kaya fungsi, dari *rowing* (semua dikerjakan sendiri) menjadi *stering* (mengarahkan). Upaya-upaya tersebut masih dibayangi oleh ketidakpastian dan sedang mencari bentuk yang tepat. Pada dasarnya upaya tersebut diarahkan untuk mendapatkan dukungan administrasi

Negara yang mapan mengenai kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi birokrasi dalam mewujudkan administrasi yang makin handal, professional, efisiensi, efektif serta tanggap terhadap aspirasi rakyat dan dinamika perubahan lingkungan.

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dinyatakan adanya 3 (tiga) tingkatan pemerintah, yakni; Pemerintah (pusat), Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa. Sebagai salah satu tingkatan pemerintah, maka pemerintah daerah terdiri dari unsur “Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)”. Sedangkan pemerintah daerah terdiri dari Kepala Daerah dan Perangkat Daerah.

Salah satu unsur dari perangkat daerah kabupaten/kota yang bertugas melaksanakan pelayanan publik adalah unsur “kecamatan”. Berdasarkan pasal 209 ayat (2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, dinyatakan bahwa; perangkat Daerah Kabupaten/Kota terdiri atas;

- a. Sekretariat Daerah
- b. Sekretariat DPRD
- c. Inspektorat
- d. Dinas
- e. Badan
- f. Kecamatan

Keberadaan dari lembaga Kecamatan berdasarkan pasal 221 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah; daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan, sehingga kecamatan merupakan perpanjangan tangan dari bupati/Walikota.

Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah dari pemerintah daerah kabupaten/kota yang berfungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah kabupaten/kota sangat ditentukan oleh tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Sudah menjadi pemandangan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, bahwa seakan-akan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah sangat identik dengan kondisi “terlalu lama, biaya tinggi, prosedur berbelit-belit, pelayanan bersifat deskriminatif dan lain-lain”.

Banyak keluhan yang datang dari masyarakat kepada pemerintah daerah terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Indonesia dapat dijadikan sebagai indikator untuk menyatakan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah masih berada pada kategori yang “ralatif kurang memuaskan”, hal ini dikarenakan indikator akhir yang dijadikan ukuran dalam penilaian suatu penyelenggaraan pelayanan publik adalah “tingkat kepuasan masyarakat” sebagai unsur yang dilayani dalam menerima pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka hal tersebut terdapat pada salah satu kantor Camat di Kabupaten Kuantan Singingi yaitu kantor Camat Singingi, tantangan tersebut merupakan suatu hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat menginginkan peranan aparatur pemerintah dapat menjalankan tugas-tugas pelayanan secara optimal. Tumpuan dari harapan-harapan itu sendiri kini lebih tertuju pada institusi pemerintah daerah agar dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi kenyataan dan sukses apabila didukung oleh aparatur yang memiliki kinerja yang baik dengan mengedepankan terpenuhinya akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai fondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Secara mental setiap aparat birokrasi pemerintahan Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, masih ditemukan adanya gejala-gejala pelayanan publik yang kurang baik, yaitu :

- 1) Menurut salah seorang staff kantor Camat Singingi, dari semua pegawai yang ada di kantor Camat Singingi Kab. Kuantan Singingi jika dilihat dari prestasi kerja yang mereka miliki sudah cukup baik karena mereka termasuk pegawai yang aktif mengikuti beberapa pelatihan dan seminar yang diadakan oleh pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkat kualitas kinerja aparatur Kecamatan, namun cara pelayanan

yang diberikan aparatur kepada publik tidak banyak perubahan melainkan perubahan pengurusan yang semakin sulit yang dirasakan masyarakat. (Wawancara bulan Februari 2023).

- 2) Menurut pengakuan salah seorang warga yang sedang mengurus surat-surat di kantor Camat Singingi, ada beberapa orang pegawai yang kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya sehingga ada beberapa arsip atau file surat yang hilang di tangan pegawai tersebut dilimpahkan kesalahannya kepada warga yang mengurus untuk mengurus kembali. (Wawancara dengan warga di kantor Camat Singingi Kab. Kuantan Singingi bulan Februari 2023)

Berdasarkan dari fenomena dan gejala-gejala diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan menetapkan judul : **“Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dewasa ini, Pemerintah Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi merupakan organisasi publik pada tingkat lokal Kecamatan di Kabupaten yang semakin penting peranannya dalam pembangunan atau pelayanan kepada masyarakat, sehingga penilaian kinerja aparat birokrasi itu sendiri menjadi penting. Maka dalam kenyataannya terlihat berbagai fenomena yang menjelaskan rendahnya kinerja aparatur pegawai kantor Camat Singingi sehingga penulis dapat merumuskan suatu permasalahan yakni: Bagaimanakah Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi?
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan dalam kinerja organisasi pelayanan publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Secara teoritis, penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan khasanah ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan terutama dalam hal kinerja aparatur pemerintahan.
2. Secara praktis, sebagai bahan masukan khususnya bagi Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan kinerja pegawainya.
3. Secara akademis, dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori / Konsep Administrasi Negara

Menurut Ali (2015:19) secara terminologi apa yang disebut “administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelolah. Maka administrasi menurut saya adalah suatu kegiatan yang dilakukann 2 (dua) orang atau lebih yang saling bekerja sama didalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Administrasi adalah sesuatu yang terdapat di dalam suatu organisasi tersebut, sehingga organisasi itu tidak dapat berkembang, tumbuh dan bergerak (Taufiqurokhman,2018 :95.

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya(Sondang 2015 :37).

Berikut ini definisi Administrasi menurut para ahli, yaitu:

1. Menurut Sondang dalam Pandiangan (2015) administrasi adalah proses keseluruhan kegiatan mencakup daripada keputusan yang sudah diambil dan kegiatan itu pada umumnya dilakukan melalui dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Menurut Fahmi (2015:1) Administrasi yaitu sebuah pondasi jaringan yang tertera secara sistematis yang membentuk sebuah hubungan yang saling

bekerjasama satu dengan yang lainnya untuk mewujudkan suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.

Ada pengertian Negara menurut para ahli, sebagai berikut:

1. Menurut Aristoteles, Negara adalah persekutuan dari keluarga dan desa guna memperoleh hidup yang sebaik-baiknya.
2. Menurut Leon Duguit, Negara adalah kekuasaan orang-orang kuat yang lemah dan kekuasaan orang-orang yang kuat tersebut diperoleh karena faktor publik.
3. Menurut Arifin Abdulrachman (Kencana, 2018 : 7) Pengertian Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara.

2.1.2 Teori/Konsep Kecamatan

Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, bahwa tingkatan pemerintahan di Indonesia hanya 3 (tiga) yakni; pemerintah pusat, pemerintah daerah (provinsi/kabupaten/kota) dan pemerintahan desa. Pemerintahan daerah kabupaten kota, salah satu unsur dari perangkat daerah kabupaten/kota, salah satu unsur dari perangkat daerah kabupaten/kota adalah lembaga kecamatan, kecamatan berdasarkan pasal 1 ayat 3 Peraturan Gubernur Riau Nomor 18 tahun 2012 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Kecamatan Provinsi Riau adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.

Oleh karena itu Camat merupakan bagian dari perangkat daerah dan diberikan kewenangan untuk mengkoordinir penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan, yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh

pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota dalam upaya menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan juga dalam rangka penyelenggaraan tugas umum pemerintahan.

Evaluasi kinerja kecamatan berdasarkan pasal 1 ayat 5 Peraturan Gubernur Riau Nomor 12 Tahun 2012 adalah suatu penilaian secara sistematis terhadap keseluruhan data hasil kerja camat beserta staf yang merupakan kinerja kecamatan yang terukur dengan indikator kinerja kecamatan.

Oleh karena itu, evaluasi kinerja kecamatan merupakan suatu bentuk penilaian yang dilaksanakan secara sistematis terhadap keseluruhan dari data dan hasil kerja dari camat beserta seluruh unsur perangkat kecamatan yang dalam hal ini merupakan hasil kerja dari kecamatan baik secara camat secara personal maupun kecamatan secara kelembagaan dan dilaksanakan secara terukur melalui indikator yang telah ditetapkan untuk mengukur kinerja dari kecamatan.

2.1.3 Teori Evaluasi

Menurut Nugroho dalam Mustari (2013:143), evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Tujuan pokok evaluasi adalah untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan suatu kebijakan publik.

Evaluasi menurut Dunn menyamakan evaluasi dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilai.(dalam Deddy Mulyadi, 2016;121)

Siagian menyatakan evaluasi adalah sebagai proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyata dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai, (dalam Deddy Mulyadi, 2016;122).

Menurut Akdon (dalam Badrudin, 2015;261) penilaian dan evaluasi merupakan keberhasilan output dan outcomes organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran adalah focus dari kegiatan pengukuran kinerja.

Evaluasi kinerja merupakan dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat pula dilakukan terhadap proses penilaian, review dan pengukuran kinerja. Atas dasar evaluasi kinerja dapat dilakukan langkah-langkah untuk melakukan perbaikan kinerja di waktu yang akan datang.

Menurut Kreitner dan Kinicki evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personil. (dalam Wibowo, 2017;225)

Pendapat lain mengemukakan sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan, (Greenberg dan Baron). Evaluasi kinerja dapat dipergunakan untuk sejumlah kepentingan organisasi. Manajemen menggunakan evaluasi untuk mengambil keputusan tentang sumber daya manusia. Evaluasi memberikan masukan untuk keputusan penting seperti promosi, mutasi, dan pemberhentian. (dalam Wibowo, 2017;226).

Evaluasi mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Evaluasi menunjukkan keterampilan dan kompetensi pekerja yang ada sekarang ini kurang cukup sehingga dikembangkan program. Efektifitas pelatihan dan pengembangan dipertimbangkan dengan mengukur seberapa baik pekerja yang berpartisipasi mengerjakan evaluasi kinerja.

Evaluasi juga memenuhi kebutuhan umpan balik bagi pekerja tentang bagaimana pandangan organisasi terhadap kinerjanya. Selanjutnya, evaluasi kinerja dipergunakan sebagai dasar untuk mengalokasikan reward. Keputusan tentang siapa yang mendapatkan kenaikan upah dan reward lain sering dipertimbangkan melalui evaluasi kinerja.

Menurut pandangan William, penilaian kinerja tidak lebih dari merupakan sebuah kartu laporan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan, suatu keputusan tentang kecukupan atau kekurangan profesional. Pada umumnya menunjukkan apa kekurangan bawahan.(dalam Wibowo, 2017;188)

2.1.4 Teori Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.(dalam Rusby, 2017;158)

Melayu S.P Hasibuan mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.(dalam Rusby, 2017;159)

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Proses kinerja organisasional dipengaruhi oleh banyak faktor.(dalam Wibowo, 2017;70)

2.1.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Sabir et al., 2022). Kegiatan itu dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan semua yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Akhmad et al., 2018).

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan publik (Mustanir & Rusdi, 2019).

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang telah dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk hanya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan pelayanan publik (Siriattakul et al., 2019).

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin lancarnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara, gubernur, bupati dan walikota. Bertugas untuk pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja, melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, dan melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik (Fitrah et al., 2021).

Menurut Permenpen No. 15 Tahun 2014, langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan publik adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima layanan. Prosedur layanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur layanan.

5. Identifikasi Produk Layanan

Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi

yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

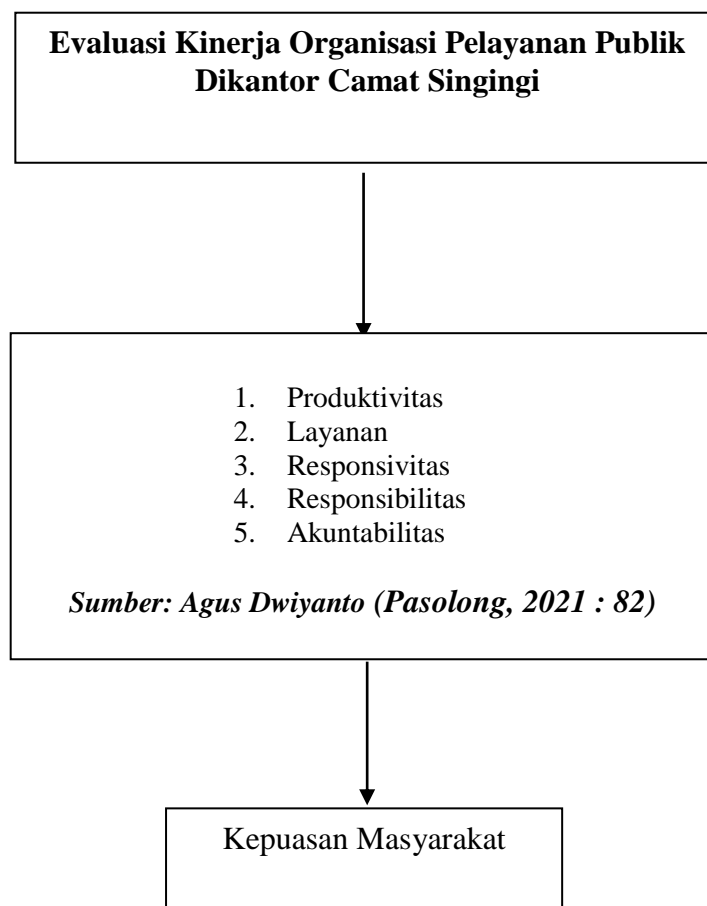
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari teori-teori yang telah diuraikan pada studi kepustakaan diatas maka dapatlah dibuat suatu kerangka pemikiran dari indikator-indikator variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran Tentang Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik



2.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah dikemukakan, maka penulis mengambil hipotesis: Diduga dengan dilaksanakannya evaluasi kinerja organisasi pelayanan publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi akan tercipta bentuk pemerintahan yang baik sehingga dampaknya akan terlihat di masyarakat.

2.4 Definisi Operasional

Untuk lebih memperjelas konsep teoritis yang telah penulis paparkan dimuka, maka penulis mengoperasionalkan konsep teoritis tersebut untuk mempermudah dan menjelaskan pemahaman dalam penelitian ini.

1. Produktivitas

Yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai perbandingan antara input dan output. Input yang dimaksud di sini dapat berupa biaya dan waktu. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros.

Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien maka prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga pengguna tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan public dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros tadi tetap menghasilkan produk layanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan pengguna layanan.

2. Layanan

Menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan layanan sebagai indikator kinerja adalah untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal mendapatkan fasilitas yang nyaman dan aman serta mendapatkan penyebaran informasi yang tersedia secara mudah melalui media massa.

Kepuasan masyarakat juga dapat dilihat dari fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia agar dapat terukur sejauh mana pelayanan itu dalam menunjang proses pelayanan public.

3. Responsivitas

Yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Responsivitas disini dimaksud bagaimana para pengelola instansi publik itu peka terhadap harapan, keinginan, dan tuntutan pengguna layanan. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah maka dengan sendirinya akan memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Yaitu menjelaskan Suatu penyesuaian atau kepatuhan terhadap pengelolaan dalam perusahaan yang dimana prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku (Danhiri, 2014 : 4). Oleh sebab itu reponsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini konsep akuntabilitas public dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik.

Menurut Dwiyanto (2008:80) akuntabilitas adalah pertanggungjawaban para penentu kebijakan kepada para warga atau pengguna layanan.

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Menurut Dwiyanto bahwa penilaian suatu kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

2.5 Operasional Variabel

Untuk lebih jelasnya variabel yang akan dioperasionalkan dalam penelitian ini berdasarkan indikator variabelnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Organisasi Dan Aparatur Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
Kinerja menurut Agus Dwiyanto (dalam Pasolong, 2014 : 178)	Produktivitas	a. Biaya b. Waktu c. Tenaga Kerja	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
	Layanan	a. Fasilitas b. Nyaman dan Aman c. Informasi yang mudah di akses	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
	Responsivitas	a. Tanggap b. Sopan dan Ramah c. Menampung keluhan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
	Responsibilitas	a. Prosedur yang mudah dipahami b. Prosedur yang jelas c. Tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
	Akuntabilitas	a. Bertanggung jawab b. Memenuhi kebutuhan c. Pengelolaan data	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Sedangkan pengertian Metode Penelitian Kuantitatif, menurut Sugiyono (2017:8) adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Nanang Martono (2015:370) populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah peneliti. Sedangkan menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:65) mengungkapkan bahwa: “Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan dari definisi yang telah

dikemukakan oleh para ahli di atas, maka populasi dapat disimpulkan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dari pengertian yang disampaikan oleh para ahli di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diambil berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu yang dianggap dapat mewakili populasi secara menyeluruh.

$$n = \frac{N}{1+Ne}$$

$$n = \frac{4.863}{1+4.863(0,15)^2}$$

$$n = \frac{4.863}{1 + 109.41}$$

$$n = \frac{4.863}{109.42}$$

$$n = 44.44 = 44 \text{ responden}$$

Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi

No.	Responden	Jumlah		Presentasi %
		Populasi	Sampel	
1	Camat	1	1	100%
2	Sekretaris	1	1	100%
3	Kasubbag Program	1	1	100%
4	Kasubbag Umum	1	1	100%
5	Kasubbag Keuangan	1	1	100%
6	Kasi Pemerintahan	1	1	100%
7	Kasi Pemberdayaan	1	1	100%
8	Kasi Ketertiban	1	1	100%
9	Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan bidang pemerintahan di Kantor Camat Singingi	4.863	44	1,39
	Jumlah	4.871	52	1,47%

Sumber : Data Olahan 2023

Jadi, jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 sampel yang mewakili populasi tersebut. Sebanyak 4.863 populasi dengan sampel 1 orang camat, 1 orang sekretaris, 1 orang kassubag program, 1 orang kasubbag umum, 1 orang kasubbag keuangan, 1 orang kasi pemerintahan, 1 orang kasi pemberdayaan, 1 orang kasi ketertiban, dan 44 masyarakat Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

Untuk mempermudah dalam memperoleh presentase jawaban tersebut maka penulis menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini:

Rumus slovin:
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana n :Jumlah sampel

N :Populasi

E : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat di torerir (15%= 0.,15)

Dan rumus slovin di atas, maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menurut Sugiyono, (2019:148), setelah data diolah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana. Secara komtinum dapat di gambarkan sebagai berikut:

00-1,89	= Tidak Baik
1,90-2,79	= Kurang Baik
2,80-3,69	= Cukup Baik
3,70-4,59	= Baik
4,60-5,00	= Sangat Baik

Setelah data terkumpul, penulis memisahkan dan melaporkan data tersebut menurut jenisnya dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan presentase. Dalam penelitian ini data dianalisa secara Deskriptif kuantitatif yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti, dengan menganalisa secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggerakkan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari, seperti observasi yang bersifat langsung sehingga akurasi lebih tinggi, akan tetapi seringkali tidak efisien karena memperolehnya diperlukan sumber data yang lebih banyak. (Sugiyono, 2018: 456).

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berbentuk dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia, sehingga mempunyai efisiensi yang tinggi akan tetapi kadang-kadang kurang akurat. (Sugiyono, 2016: 456).

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bagaimana kinerja pegawai Kantor Camat Singingi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat.

Penelitian dilakukan di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yang berada di Jl. Jendral Sudirman, Kelurahan Muaralembu.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Agar diperoleh data yang dapat diuji kebenarannya, relevan, dan lengkap maka dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2014: 230).

2. Observasi

Observasi menurut Pasalong, (2013: 131) adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak di teliti.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015: 329) studi dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian

3.7 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono teknik analisis data digunakan sebagai pengujian data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang kemudian dianalisis. Maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Deskriptif Kuantitatif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. (Sugiyono, 2014: 54).

Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel ini yaitu:

$$P = \frac{F}{N}$$

$$X = \frac{\Sigma(F.X)}{N}$$

Keterangan:

P = Presentasi

F = Frekuensi

X = Rata-rata

$\Sigma(F.X)$ = Jumlah Skor Kategori Jawaban

N = Jumlah Responden

Adapun skala likert untuk melakukan penelitian, menggunakan rumus:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Skor Tertinggi} - \text{Nilai Skor Terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Analisis data juga menggunakan skala likert untuk memudahkan analisis pernyataan yang di ajukan kepada responden. Pemberian skor di mulai dari nilai tertinggi skor 4 dan skor 1 terendah 1 Sugiyono, (2015:165). Kemudian skor berdasarkan skala likert berikut ini:

SB	: Sangat Baik	diberi skor 5
B	: Baik	diberi skor 4
CB	: Cukup Baik	diberi skor 3
KB	: Kurang Baik	diberi skor 2
STB	: Tidak Baik	diberi skor 1

Untuk menjabar data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut:

Jumlah Total= Jawaban Responden x skor.

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi Kab. Kuantan Singingi

No	Jenis Kegiatan	Bulan & Minggu Tahun 2022-2023																							
		Agus-22				Sep-22				Okt-22				Nov-22				Des-22				Jan-23			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	X																							
2	Persiapan dan Penyusunan Proposal			X																					
3	Pembuatan Proposal		X	X	X	X	X																		
4	Bimbingan Proposal								X	X	X	X	X												
5	Seminar Proposal															X									
6	Revisi Proposal																X								
7	Persiapan dan Penyusunan Skripsi																	X							
8	Bimbingan Skripsi																		X	X	X				
9	Sidang Skripsi																								X

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2023

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi sebelum dimekarkan menjadi 2 Kecamatan yakni Singingi dan Singingi Hilir memiliki satu kelurahan dan 24 desa. Pada tahun 2013 terjadi pemekaran Desa pada Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi menjadi 13. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 23 tahun 2012 tentang pembentukan Logas Hilir yang berasal dari pemekaran Desa Logas. Maka Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 1 Kelurahan dan 13 Desa. Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari dua kelompok Desa yaitu Desa Rayon 1 yang terdiri dari 5 Desa dan 1 kelurahan, yang terdiri dari Pangkalan Indarum, Pulau Padang Logas, Kebun Lado, Logas Hilir, dan kelurahan Muara Lembu. Dan Desa rayon 2 atau di sebut Desa Eks pemukiman Transmigrasi yang terdiri dari 8 Desa yang terdiri dari Sungai Kuning, Sungai Sirih, Sungai Bawang , Air Mas, Pasir Mas, Petai Baru, Sungai Keranji, dan Sumber Datar. Sementara itu yang menjadi Ibu Kota Kecamatan adalah Kelurahan Muara Lembu. Muara Lembu sebagai Ibu Kota Kecamatan di samping itu juga merupakan pusat Pemerintahan, juga sebagai pusat perekonomian, perbankan, sosial budaya kemasayarakatan di tingkat Kecamatan.

4.1.1. Kondisi Wilayah

Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari 1 Kelurahan dan 13 Desa secara umum dapat dijangkau/ditempuh dengan menggunakan kendaraan roda 4 tanpa kendala yang berarti, namun demikian 14 Desa/Kelurahan yang ada pada saat ini terdapat 1 Desa yang agak sulit dijangkau dan tergolong Desa terpencil yaitu Desa Pangkalan Indarum. Sementara itu akses jalan ke Desa-Desa Eks Trasmigrasi saat ini sudah cukup lancar, walaupun kondisi jalan masih jalan tanah/pengerasan dan belum diaspal secara keseluruhan. Saat ini objek yang sangat vital yang perlu diperbaiki adalah jembatan. Karena jembatan ini sebagai sarana untuk kelancaran transportasi hasil kebun kelapa sawit dan mobilitas penduduk.

4.1.2. Keadaan Alam

Kondisi alam Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi secara umum terdiri dari dataran tinggi, perbukitan di bagian barat, dan dataran sedang dan perbukitan di bagian timur, sementara di bagian selatan hingga utara didominasi oleh dataran rendah dan perbukitan dengan ketinggian 38 KM dari permukaan laut. Jenis tanah yang ada terdiri dari *podzolik* merah kuning, dengan kondisi tersebut maka Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi sangat cocok dengan tanaman keras atau tanaman perkebunan seperti kelapa sawit, karet, kakao, gaharu dan aneka tanaman perkebunan lainnya.

Di samping kondisi tersebut di atas, di Kecamatan Singing juga terdapat sungai yang cukup besar yakni sungai Singingi yang berhulu di Pangkalan Indarum. Sungai Singingi juga memiliki anak-anak sungai penopang debit air

antara lain, sungai Lembuh Jernih, dengan kondisi tersebut sungai Singingi sangat berpotensi untuk dikembangkan olahraga arung jeram. Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya bahwa kondisi alam yang berbukit, lembah dataran tinggi, dataran rendah tersebut juga memiliki keunggulan tersendiri yaitu dengan terbentuknya panorama atau lukisan dari bentangan alam di sekitar kita. Salah satu objek panorama itu terdapat di kelurahan Muara Lembu yang bernama panorama Bukit Cokiak.

Kondisi iklim yang berlaku saat ini di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi adalah iklim tropika basah atau tropis. Dengan suhu berkisar antara 20 – 34 C. sementara musim yang terjadi di iklim tersebut ada 2 yaitu musim kemarau yang terjadi pada bulan maret-agustus, sedangkan musim penghujan terjadi pada bulan September - Februari setiap tahunnya. Namun demikian kondisi cuaca yang sering berubah pada saat ini sangat berpengaruh pada iklim yang sering terjadi pada setiap tahunnya sehingga peredaran iklim tropis juga sering berubah, karena dipengaruhi pemanasan global, tata ruang wilayah, serta semakin berkurangnya jumlah hutan tropis yang selama ini menjadi paru-paru dunia.

4.1.3. Batas-batas wilayah

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Hilir
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Tengah dan Hulu Kuantan

3. Sebelah barat berbatasan dengan Propinsi Sumatra Barat
4. Sebelat timur berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Tengah dan Logas Tanah Darat

4.1.4. Luas wilayah

Setelah dimekarkan menjadi Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Hilir, maka Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi saat ini memiliki luas wilayah + 1933.63 km. Jika kita lihat perbandingan dengan luas wilayah Kecamatan yang lain. Wilayah Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi ini masih cukup luas, terutama di Desa-Desa asli seperti Logas, Pangkalan Indarum, Kebun Lado, Pulau Padang, dan Muara Lembu. Melihat tersedianya luas wilayah yang cukup potensi ini, Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi sangat berpeluang untuk meningkatkan areal perkebunan, pemukiman serta kawasan lainnya. Di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi wilayah yang paling luas adalah Pangkalan Indarum yang mencapai 503,18 km atau 26,02% dari total luas wilayah Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Dan wilayah yang paling kecil di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi adalah Sumber Datar yaitu hanya 10, 1 atau hanya 0,52% dari total wilayah Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk lebih jelasnya mari kita lihat table di bawa ini :

Tabel 4.1 Luas Wilayah Dirinci Tiap Desa Di Kecamatan Singingi

NO	Desa/Kelurahan	Luas (Km)	Persentase
1	Muara Lembu	349,99	18.10%
2	Pangkalan Indarum	503,18	26.02%
3	Pulau Padang	355,52	18.39%
4	Logas	220,6	11.41%
5	Kebun Lado	303,47	15.69%
6	Sungai Kuning	10,3	0.53%
7	Sungai Sirih	10,45	0.54%
8	Sungai Bawang	9,41	0.49%
9	Air Mas	11,7	0.61%
10	Pasir Mas	12	0.62%
11	Petai Baru	10,5	0.54%
12	Sungai Keranji	11,25	0.58%
13	Sumber Datar	10,1	0.52%
14	Logas Hilir	115.,16	5.96%
JUMLAH		1933.63	100%

4.1.5 Jumlah Penduduk**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Pada Kelurahan Dan Desa DiKecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi**

NO	Desa/Kelurahan	Pria	Wanita	Jumlah
1	Muara Lembu	2.307	2.262	4.569
2	Pangkalan Indarum	1.022	879	1.901
3	Pulau Padang	668	608	1.276
4	Logas	1.111	1.038	2.149

5	Kebun Lado	771	775	1.546
6	Sungai Kuning	1.905	1.739	3.644
7	Sungai Sirih	1.652	1.417	3.069
8	Sungai Bawang	631	596	1.227
9	Air Mas	1.078	1.021	2.099
10	Pasir Mas	1.228	1.124	2.352
11	Petai Baru	813	706	1.519
12	Sungai Keranji	1.371	1.230	1.494
13	Sumber Datar	919	838	1.757
14	Logas Hilir	959	806	1.765
Jumlah		16.435	13.932	30.367
Persentase		54.12%	45.88%	100%

Sumber: dokumentasi profil Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa jumlah penduduk laki-laki di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi lebih banyak dari pada jumlah penduduk perempuan. Hal ini terlihat pada tabel di atas yang menunjukkan bahwa jumlah penduduk laki-laki berjumlah 16.435 orang atau setara dengan 54,12% dari total keseluruhan jumlah penduduk. Sedangkan jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan hanya 13.932 orang atau setara dengan 45,88% dari total keseluruhan jumlah penduduk di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur Pada Kelurahan Dan Desa DiKecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

No	Umur	Jumlah Penduduk
1	0-4 Tahun	3.409
2	5-14 Tahun	5.726
3	15-24 Tahun	4.658
4	25-34 Tahun	4.481
5	35-44 Tahun	4.565
6	45-54 Tahun	4.165
7	Umur 55+	3.364

Sumber: dokumentasi profil Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan table di atas dapat kita lihat bahwa penduduk berdasarkan umur yang paling banyak di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yaitu antara umur 5-14 tahun yang berjumlah 5.726 orang. Dan yang paling sedikit penduduknya berdasarkan umur yaitu umur 50 tahun keatas yang hanya berjumlah 3.364 orang.

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Pada Kelurahan Dan Desa Di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

N0	Tingkat Pendidikan	Jumlah Penduduk
1	Taman Kanak-Kanak (TK)	510
2	Sekolah Dasar (SD)	3.920
3	Sekolah Menengah Pertama (SMP) Sederajat	1.280
4	Sekolah Menengah Atas (SMA) Sederajat	1.120
5	Perguruan Tinggi	243

Sumber: dokumentasi profil Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Dari table di atas dapat kita lihat bahwa penduduk terbanyak menurut tingkat pendidikannya di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yaitu penduduk yang duduk di Sekolah Dasar yang berjumlah 3.920 orang. Dan yang paling sedikit jumlah penduduknya menurut tingkat pendidikan yaitu yang berada di perguruan tinggi yang hanya berjumlah 243 orang.

4.1.5. Agama penduduk

Table 4.5 Jumlah penduduk menurut Agama Di Tiap Kelurahan Dan Desa Di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

No	Desa/Kelurahan	Islam	Kristen	Katolik	Jumlah
1	Muara Lembu	4.569	-	-	4596
2	Pangkalan Indarum	1.891	10	-	1901
3	Pulau Padang	1.261	15	-	1276
4	Logas	2.129	20	-	2149
5	Kebun Lado	1.542	4	-	1546
6	Sungai Kuning	3.431	198	15	3644
7	Sungai Sirih	3.031	38	-	3069
8	Sungai Bawang	1.117	92	18	1227
9	Air Mas	2.065	19	15	2099
10	Pasir Mas	2.346	6	-	2352
11	Petai Baru	1.423	92	3	1518
12	Sungai Keranji	1.476	19	-	1495
13	Sumber Datar	1.679	45	33	1757
14	Logas Hilir	1.747	18	-	1765
Jumlah		29.707	576	84	30.367
Persentase		97,83%	1,90%	0,27%	100%

sumber: dokumentasi profil Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan tabel II.3 menunjukkan bahwa mayoritas agama di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi adalah agama islam. Hal ini terlihat pada tabel yang menunjukkan bahwa penduduk yang beragama islam berjumlah 29.707 orang atau setara dengan 97,83% dari total jumlah penduduk yang berjumlah 30.367 orang.

4.1.6. Mata Pencaharian

Tabel 4.6 Jenis Lapangan Usaha

NO	Desa	Pertanian	Perdagangan	Industri	Buru	Jasa-jasa	Lain-lain
1	Pangkalan Indarum	269	71	2	12	13	14
2	Pulau Padang	173	20	2	11	13	10
3	Muara Lembu	640	179	17	37	201	33
4	Logas	446	45	3	52	11	25
5	Sungai Bawang	154	51	7	45	18	22
6	Air Mas	252	101	11	61	24	17
7	Sumber Datar	275	74	5	35	18	14
8	Sungai Keranji	320	118	14	53	33	21
9	Pasir Mas	325	109	11	38	25	17
10	Sungai Siri	353	147	21	66	45	21
11	Kebun Lado	230	114	6	38	33	14
12	Sungai Kuning	481	133	11	76	48	28
13	Petai Baru	284	47	10	54	20	14
14	logas Hilir	210	43	3	32	10	16
Total		4.412	1.251	123	610	512	266
Persentase		61,50%	17,44%	1,71%	8,50%	7,14%	3,71%

Sumber: dokumentasi profil Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Dari table II.4 dapat kita ketahui bahwa masyarakat di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi lebih dominan bekerja di bidang pertanian. Hal itu terlihat dari jumlah orang yang bekerja di bidang pertanian sebanyak 4.412 orang atau setara dengan 61,50% dari total keseluruhan jumlah warga yang bekerja di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 7.174 orang.

4.1.7. Sosial Budaya

Wilayah Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dahulu dalam sejarah hingga saat ini disebut juga dengan wilayah Adat Antau Singingi dari Hulu Sampai Hilir, kecil disebut nama besar disebut gelar. Hal ini dapat dibuktikan dan dirasakan dalam kehidupan bermasyarakat terutama di Desa asli Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dengan adanya sebuah pengulu dan datuk. Di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi mayoritas masyarakatnya beragama Islam bermata pencaharian sebagai petani, pendulang emas dan sebagainya. Sejarah juga mencatat bahwa agama Islam mulai masuk dan berkembang di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi ini bermula di Kelurahan Muara Lembu. Hal lain yang tidak terlepas dari kehidupan masyarakat tempatan Singingi adalah mata pencahariannya dahulu sampai sekarang adalah mendulang emas secara tradisional. Konon menurut para penutur cerita bahwa Singingi cukup banyak emas dan tidak terlalu sulit untuk mencarinya. Sebagai representasi terhadap aktivitas mendulang emas tradisional ini maka dalam seni budaya kita tampilkan dalam bentuk tarian yakni tari mendulang emas. Biasanya dipestakan pada acara resmi menyambut tamu, para pejabat tinggi daerah dan lain sebagainya. Tradisi lain yang tidak kalah penting adalah tradisi Mandi

Balimau Bakasai, biasanya dihelat dalam rangka menyambut Bulan Suci Ramadhan, ribuan pengunjung memadati tepian pantai di Kelurahan Muara Lembu, dimana kegiatan ini tidak hanya sekedar seremonial belaka akan tetapi sebagai wada pensucian diri zahir dan batin kita dalam rangka menunaikan puasa di Bulan Suci Ramadhan. Hal lain yang tidak kalah menariknya kunjungan masyarakat adalah tradisi mamucuak di Desa Pangkalan Indarum. Kegiatannya berupa menangkap ikan secara bersama-sama dengan membentangkan pucuk guna mengumpulkan ikan di suatu tempat, biasanya ini dilakukan oleh Dubalang setempat. Kegiatan ini telah mendapat perhatian serius dari pemerintah Kabupaten, Provinsi dan bahkan akan diagendakan masuk kalender Nasional.

4.2 Kantor Camat Singingi

4.2.1. Visi Misi Kantor Camat Singingi

a. Visi

Visi yang pertama ditumakan di Kantor Camat Singingi yaitu agar “Terdepan dalam Pelayanan Dengan Aparatur yang Kreatif, Inovatif dan Profesional”.

b. Misi

Sedangkan untuk misi dari Kantor Camat Singigi adalah sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan dengan prinsip pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.
- 2) Mewujudkan aparatur kecamatan yang memiliki kompetensi, integritas, dedikasi dan loyalitas.

- 3) Terbangunnya hubungan sinergitas yang baik antara seluruh komponen dan elemen kecamatan.
- 4) Mendorong partisipasi masyarakat dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan sosial kemasyarakatan.

4.2.2. Tugas Pokok Pemerintah Camat Singingi dan Pegawai

Pemerintah Camat Singingi adalah aparatur pemerintah yang mempunyai kewajiban melaksanakan tugas dan wewenang pada tingkat kecamatan yang dituntut mampu melayani, mengayomi, menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang berkembang di masyarakat. Dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah kecamatan berpedoman kepada peraturan daerah kabupaten kuantan singingi Nomor: 06 tahun 2008 tentang struktur organisasi tata laksana pemerintahan yang mana bahwa kecamatan dalam hal ini Camat adalah sebagai perangkat daerah kabupaten yang merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang pemerintahan pada wilayah kecamatan yang bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dalam hal tersebut Camat mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah tugas Camat. Dalam melaksanakan tugasnya seorang Camat dibantu oleh Sekretaris Camat dan beberapa Kepala Seksi dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat secara struktur sebagai berikut:

1. Tugas pokok dan fungsi kecamatan (Perbup. Kuantan Singingi No.43 tahun 2009)

a. Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan pengkoordinasian, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Dan dalam melaksanakan tugas-tugasnya Camat mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum.
- 2) Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum.
- 3) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas kecamatan, pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggara ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- 4) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan dan pembinaan terhadap unit pelaksana Teknis instansi pemerintah diwilayah kecamatan.
- 5) Pengelolaan urusan kesekretariatan kecamatan
- 6) Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan oleh Bupati dan pelaksanaan koordinasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) retribusi dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugas.

- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, Pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan program, anggaran dan keuangan. Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris Camat dibantu oleh sub bagian program, sub bagian Umum dan sub bagian Keuangan.

Dan dalam melaksanakan tugas Sekretaris Camat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang program, umum dan keuangan.
- 2) Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang program, umum dan keuangan.
- 3) Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan rencana program ketatausahaan pada seksi yang ada.
- 4) Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian serta pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

c. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas menyiapkan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang mencakup pengawasan pelaksanaan tugas perbantuan, kependudukan dan catatan sipil, pertahanan dan kehutanan. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi persiapan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

d. Seksi pemberdayaan

Seksi pemberdayaan mempunyai tugas menyiapkan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa mencakup sektor pertanian, sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum, pasar kebersihan, dan pertamanan, koperasi industri dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga, energi, dan sumber daya mineral, lingkungan hidup, promosi, dan investasi, perencanaan pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi dan pembangunan dan kesejahteraan sosial. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi persiapan dalam penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan.

e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi pemerintahan mempunyai tugas menyiapkan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik,

perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi penyiapan dalam penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban sebagaimana dijelaskan pada cakupan diatas.

f. Sub Bagian Program

Tugas sub bagian program adalah melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran, monitoring, evaluasi, dan pelaporan. Terkait dengan tugas tersebut sub bagian program juga mempunyai fungsi penyiapan bahan yang diperlukan sebagaimana dimaksud diatas.

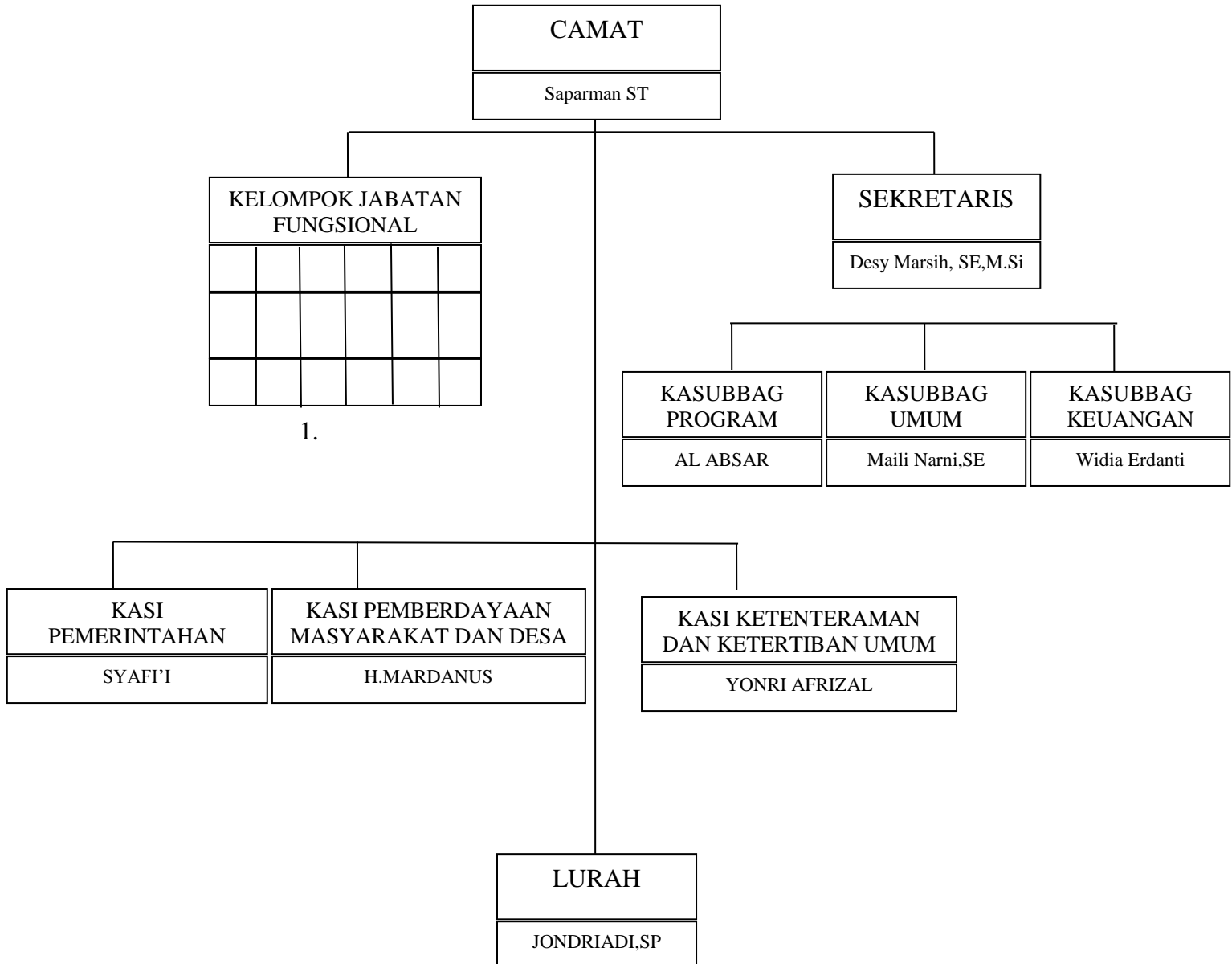
g. Sub Bagian Umum

Sub bagian umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan. Terkait dengan hal diatas mempunyai fungsi penyiapan terhadap tugas-tugas sebagaimana dimaksud diatas.

h. Sub Bagian Keuangan

Tugas sub bagian keuangan adalah melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan administrasi keuangan dengan fungsinya yaitu penyiapan bahan penataan penerimaan dan penggunaan keuangan serta menyiapkan bahan pelaporan dan pertanggung jawaban keuangan.

**STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR CAMAT SINGINGI
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 52 orang. Dalam menunjang keakuratan dalam penelitian maka perlu gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia dan pekerjaan.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut akan digambarkan identitas responden dilihat dari perbedaan jenis kelamin sebagaimana dalam tabel berikut :

Tabel 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah responden (Orang)	Presentase %
1	Laki-laki	17	33 %
2	Perempuan	35	67 %
Jumlah		52	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian pada 2023

Pada tabel 5.1 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 17 orang (33%), sedangkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 35 orang (67%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin laki-laki.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Dari hasil wawancara kepada responden diketahui umur responden sebagai berikut :

Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat usia (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase(%)
1	< 30	31	59 %
2	31 – 40	18	35 %
3	41- 50	3	6 %
Jumlah		52	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian pada 2023

Pada tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berusia dibawah 30 tahun yaitu sebanyak 31 orang (59%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 18 orang (35%), antara umur 41-50 tahun yaitu 3 orang (6%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu usia 31-40 tahun.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil wawancara kepada responden diketahui tingkat pendidikan responden sebagai berikut :

Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Presentase %
1	SMA	39	75 %
2	S-1	13	25 %
Jumlah		52	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian pada 2023

Pada tabel 5.3 diatas dapat dijelaskan bahwa responden sebanyak 10 orang yang masing-masing diketahui tingkat pendidikan responden dalam penelitian

adalah tamatan SMA sebanyak 39 orang (75%), tamatan S-1 sebanyak 13 orang (25%).

5.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan tanggapan responden yang telah melakukan pengisian kuisisioner, dimana kuisisioner penelitian sebanyak 15 item pertanyaan yang telah dinyatakan valid dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden.

5.2.1. Indikator Produktifitas

Menurut Sinungan dalam Busro (2018:344), produktivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu yang telah ditentukan atau sesuai dengan rencana. Kemampuan disini menurut peneliti bisa diartikan sebagai kemampuan fisik atau bisa juga disebut kemampuan keterampilan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia keterampilan diartikan sebagai kecakapan untuk menyelesaikan tugas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui tanggapan responden atas indikator produktifitas terhadap kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.4 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	16	80	16.67%
2	Baik	4	21	84	21.88%
3	Cukup Baik	3	40	120	41.67%
4	Kurang Baik	2	19	38	19.79%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	322	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.4, diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 16 responden atau sebanyak 16.67%, yang menyatakan baik sebanyak 21 responden atau sebanyak 21.88%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 40 responden atau 41.67% , yang menyatakan kurang Baik sebanyak 19 responden atau 19.79% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 322. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingitermasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage).

Hasil dilapangan menunjukkan bahwa masih adanya pegawai kantor yang menerima hadiah atau imbalan bagi pegawai. Hal ini perlu ditekankan untuk menjaga integritas para pegawai di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Tak hanya itu, upaya menerima imbalan atau sogokan dinilai merusak, tidak hanya bagi instansi atau individu tetapi juga merusak fondasi negara dan diharapkan kepada masyarakat agar tidak lagi memberikan suatu hadiah atau imbalan atas pelayanan yang diberikan Kantor Camat Singingi.

Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responder	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	17	85	17.71%
2	Baik	4	31	124	32.39%
3	Cukup Baik	3	33	99	34.38%
4	Kurang Baik	2	15	30	15.63%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	338	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.5, diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 17 responden atau sebanyak 17.71%, yang menyatakan baik sebanyak 31 responden atau sebanyak 32.39%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 responden atau 34.38%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 15 responden atau 15.63% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 338. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Menurut Riyanto dalam Elbandiansyah (2019:250), secara teknis produktivitas adalah suatu perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang diperlukan (input). Produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran tenaga kerja persatuan waktu.

Sedangkan menurut Hasibuan dalam Busro (2018:340), produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika produktivitas naik akan meningkatkan efisiensi (waktubahan-tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya.

Hasil dilapangan menunjukkan bahwa mengenai kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Singingi ini dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada masyarakat agar masyarakat tidak menunggu lama dalam dan penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah diberikan pegawai kantor.

Tabel 5.6 Tanggapan Responden mengenai Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku)

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	16	80	16.67%
2	Baik	4	33	132	34.38%
3	Cukup Baik	3	28	84	29.17%
4	Kurang Baik	2	19	38	19.79%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	334	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.6, diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 16 responden atau sebanyak 16.67%, yang menyatakan baik sebanyak 33 responden atau sebanyak 34.38%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 28 responden atau 29.17%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 19 responden atau 19.79%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 334. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku) di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Menurut Moenir (2008:16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman yang di kutip oleh Sinambela (2010:4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara

fisik. Menurut Sampara yang dikutip oleh Sinambela (2010:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Hasil dilapangan menunjukkan bahwa Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel dimana kantor camat singingi ini yang melaksanakan tugas dan kewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik sesuai visi, misi dan janji pelayanan. Tetapi kenyataannya pelayanan di kantor camat singingi masih terdapat kendala-kendala didalamnya yaitu kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor camat singingi masih kurang efektif dan efisien, kesadaran kerja atau tanggungjawab pegawai dalam pelayanan yang kurang baik, seharusnya pelayanan yang diberikan dikerjakan semaksimal mungkin agar pekerjaan yang diberikan tidak terkesan dilalaikan.

Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Produktifitas

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya	16	21	40	19	0	96	322
2	Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan	17	31	33	15	0	96	338
3	Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku)	16	33	28	19	0	96	334
Jumlah		49	85	101	53	0	288	336
Jumlah Responden		16	28	34	18	0	96	
Persentase (%)		17	29	35	18	0	100	

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.7 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator produktifitas yang menyatakan sangat baik sebanyak 16 responden atau sebanyak 17%, yang menyatakan baik sebanyak 28 responden atau sebanyak 29%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 responden atau 35%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 18 responden atau 18% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Menurut Kussrianto dalam Sutrisno (2017:102), mengemukakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya serta efektif dan efisien.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan yang menyatakan cukup baik berpendapat pegawai kantor kecamatan dianggap dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dari waktu normalnya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai kecamatan yang dapat menyelesaikan berkas pekerjaannya dan melanjutkan berkas pekerjaan yang baru ditandai dengan tidak adanya berkas pekerjaan yang menumpuk di meja kerja mereka dan pegawai tidak dapat memberikan pelayanan publik ketika terjadi antrian masyarakat yang relatif cukup banyak. Hal ini dicerminkan dari pegawai kecamatan yang tampak stres ketika melayani masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ini biasanya ditemukan di awal-awal minggu seperti hari senin ataupun hari selasa dimana masyarakat lebih sering mendatangi kantor kecamatan untuk meminta bantuan pelayanan publik dengan berbagai bentuk pelayanan serta pegawai Kecamatan Singnigi saat ini

dianggap ada pegawai yang memungut biaya saat pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang sering memungut biaya ketika ada masyarakat yang meminta pelayanan publik kepada mereka.

Dapat disimpulkan bahwa produktivitas adalah sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan. Produktivitas karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain mental dan kemampuan fisik karyawan, hubungan antara atasan dan bawahan, motivasi kerja karyawan, pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan atau gaji, kecanggihan teknologi yang digunakan, kesempatan berprestasi dan indikator produktivitas sangat berpengaruh terhadap karyawan yang produktif dimana memiliki karakteristik yaitu lebih dari sekedar memenuhi kualifikasi pekerjaan, bermotivasi tinggi, mempunyai orientasi pekerjaan, dewasa, dapat bergaul dengan efektif.

5.2.2. Indikator Layanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Ratmiko 2015:2). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (NS. Kasiati,o, 2016:4). Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang

melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui tanggapan responden atas indikator layanan terhadap kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.8 Tanggapan Responden Mengenai fasilitas kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada kantor Camat Singingi

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	15	75	15.63%
2	Baik	4	27	108	28.13%
3	Cukup Baik	3	39	117	40.63%
4	Kurang Baik	2	15	30	15.63%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	330	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.8 diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 15 responden atau sebanyak 15.63%, yang menyatakan baik sebanyak 27 responden atau sebanyak 28.13%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 39 responden atau 40.63%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 15 responden atau 15.63% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 334. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam fasilitas kursi/tempat

duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada kantor Camat Singingi di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Menurut (Tjiptono F., 2014) “Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen”. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Hasil dilapangan menunjukan bahwa mengenai fasilitas kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu pada kantor Camat Singingi dimana Fasilitas yang ada saat ini masih terdapat kekurangan dalam pelayanan. Seperti perbaikan pendingin ruangan, lampu dan toilet harus dibenahi. termasuk ruang buat penyandang disabilitas menjadi prioritas dan pintanya masyarakat mesti dilayani dengan baik. Tentunya keadaan seperti ini haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi yang nyaman.

Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Ruang Pelayanan nyaman dan aman

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	19	95	19.79%
2	Baik	4	25	100	26.04%
3	Cukup Baik	3	32	96	33.33%
4	Kurang Baik	2	20	40	20.83%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	331	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.9 diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 19 responden atau sebanyak 19.79%, yang menyatakan baik sebanyak 25 responden atau sebanyak 26.04%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 responden atau 33.33% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 20 responden atau 20.83% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 331. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Ruang Pelayanan nyaman dan aman di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Hasil dilapangan menunjukkan bahwa mengenai ruang pelayanan nyaman dan aman belum sepenuhnya tercipta di kantor camat singingi yaitu kenyamanan di ruang tunggu pelayanan seperti kursi yang terlalu berdempetan dimana duduk saling berdekatan rentan bersentuhan dengan orang lain dapat membuat mereka tidak nyaman. Seharusnya mengganti furnitur seperti meja atau kursi yang bisa digeser atau dipindahkan.

Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi dalam mencari informasi yang mudah di akses

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	16	80	16.67%
2	Baik	4	29	116	30.21%
3	Cukup Baik	3	37	111	38.54%
4	Kurang Baik	2	14	28	14.58%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	335	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.10 diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 16 responden atau sebanyak 16.67%, yang menyatakan baik sebanyak 29 responden atau sebanyak 30.21%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 37 responden atau 38.54%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 14 responden atau 14.58% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 335. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi dalam mencari informasi yang mudah di akses di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Menurut Wibawa (2012:148), manfaat penerapan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara sebagai berikut: 1. Transparansi, indikator dilihat melalui Informasi menjadi lebih terbuka dan masyarakat leluasa mengaksesnya, serta kecurigaan antar pihak berkurang karena komunikasi publik oleh pemerintah. 2. Partisipasi, indikator dilihat melalui kebebasan berpendapat serta tersampainya informasi secara cepat diantara pemerintah dan masyarakat. 3. Efisiensi, indikator dilihat melalui proses pelayanan menjadi cepat karena arus informasi yang lancar, dan proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkas.

Hasil dilapangan menunjukkan bahwa Mengenai Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi dalam mencari informasi yang mudah di akses di kantor camat singingi masih belum memadai seperti tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai

termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). seharusnya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat.

Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Layanan

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Fasilitas kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada kantor Camat Singingi	15	27	39	15	0	96	330
2	Ruang Pelayanan nyaman dan aman	19	25	32	20	0	96	331
3	Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi dalam mencari informasi yang mudah di akses	16	29	37	14	0	96	335
Jumlah		50	81	108	49	0	288	336
Jumlah Responden		17	27	36	16	0	96	
Persentase (%)		17	28	38	17	0	100	

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.11, diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator layanan yang menyatakan sangat baik sebanyak 17 responden atau sebanyak 17%, yang menyatakan baik sebanyak 27 responden atau sebanyak 28%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 responden atau 38%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 16 responden atau 17% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara

berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sinambela, 2011 :4-5)

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwasanya ruang pelayanan yang terlalu kecil dan ruangan yang panas membuat pelayanan menjadi kurang nyaman. Sampai saat ini, masyarakat menilai bahwa pelayanan kecamatan tidak memiliki kenyamanan dan aman dalam pelayanannya dan pegawai kecamatan kurang memperhatikan fasilitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat banyaknya fasilitas yang kurang seperti kursi dalam proses pelayanan yang lama sehingga akan membuat pelayanan menjadi kurang baik dalam pelayanan di kecamatan dalam melayani masyarakat serta dalam hal teknologi dalam pelayanan yang masih kurang yang membuat informasi yang didapat kurang tidak sampai kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa indikator layanan adalah persepsi dan sikap yang telah dibangun konsumen terhadap produk maupun pelayanan kantor yang mampu memberikan rasa kepuasan karena sudah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5.2.3. Indikator Responsivitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui tanggapan responden atas indikator responsivitas terhadap kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreatifitas serta cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	19	95	19.79%
2	Baik	4	27	108	28.13%
3	Cukup Baik	3	36	108	37.50%
4	Kurang Baik	2	14	28	14.58%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	339	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.12, diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 19 responden atau sebanyak 19.79%, yang menyatakan baik sebanyak 27 responden atau sebanyak 28.13%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 responden atau 37.50%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 14 responden atau 14.58% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 339. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreatifitas serta cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Bersikap ramah dan sopan saat berinteraksi dengan masyarakat

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	18	90	18.75%
2	Baik	4	23	92	23.96%
3	Cukup Baik	3	39	117	40.63%
4	Kurang Baik	2	16	32	16.67%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	331	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.13, diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 18 responden atau sebanyak 18.75%, yang menyatakan baik sebanyak 23 responden atau sebanyak 23.96%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 39 responden atau 40.63% yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 responden atau 16.67% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 331. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Bersikap ramah dan sopan saat berinteraksi dengan masyarakat di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Petugas memiliki respon yang baik dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	19	95	19.79%
2	Baik	4	19	76	19.79%
3	Cukup Baik	3	35	105	36.46%
4	Kurang Baik	2	23	46	23.96%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	322	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.14 diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 19 responden atau sebanyak 19.79%, yang menyatakan baik sebanyak 19 responden atau sebanyak 19.79%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 35 responden atau 36.46% , yang menyatakan kurang baik sebanyak 23 responden atau 23.96% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 322. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Petugas memiliki

respon yang baik dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsivitas

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat	19	27	36	14	0	96	339
2	Bersikap ramah dan sopan saat berinteraksi dengan masyarakat	18	23	39	16	0	96	331
3	Petugas memiliki respon yang baik dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan	19	19	35	23	0	96	322
Jumlah		56	69	110	53	0	288	329
Jumlah Responden		19	23	37	18	0	96	
Persentase (%)		20	24	38	18	0	100	

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.15 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Responsivitas yang menyatakan sangat baik sebanyak 19 responden atau sebanyak 20%, yang menyatakan baik sebanyak 23 responden atau sebanyak 24%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 37 responden atau 38%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 18 responden atau 18% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan berpendapat bahwasanya pelayanan yang dilakukan kurang tanggap dalam hal pelayanan yang terkesan lama dan pegawai kecamatan kurang memiliki sikap bersikap ramah dan sopan

saat berinteraksi dengan masyarakat serta pegawai tidak memiliki respon yang tidak baik dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan. Pegawai sering melalikan tidak terlalu merespon saat pelayanan hal ini akan terasa di biarkan saja dalam pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa indikator responsivitas yang cukup baik ditunjukkan dengan keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Dimana karyawan/petugas di kantor ini sudah menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat.

5.2.4. Indikator Responsibilitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui tanggapan responden atas indikator responsibilitas terhadap kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan prosedur yang mudah dipahami serta teknis dan administrasi pelayanannya

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	19	95	19.79%
2	Baik	4	26	104	27.08%
3	Cukup Baik	3	34	102	35.42%
4	Kurang Baik	2	17	68	17.71%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	369	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.16 diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 19 responden atau sebanyak 19.79%, yang menyatakan baik sebanyak 26 responden atau sebanyak 27.08%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 responden atau 35.42% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 17 responden atau 17.71% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 369. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan prosedur yang mudah dipahami serta teknis dan administrasi pelayanannya di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Petugas pelayanan menjalankan prosedur yang jelas sesuai dengan aturan yang ada

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	14	70	14.58%
2	Baik	4	29	116	30.21%
3	Cukup Baik	3	35	105	36.46%
4	Kurang Baik	2	18	36	18.75%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	327	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.17 diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 14 responden atau sebanyak 14.58%, yang menyatakan baik sebanyak 29 responden atau sebanyak 30.21%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 35 responden atau 36.46%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 18 responden atau 18.75% dan yang menyatakan tidak baik

sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 327. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Petugas pelayanan menjalankan prosedur yang jelas sesuai dengan aturan yang ada di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu dan mudah dimengerti

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	11	55	11.46%
2	Baik	4	37	148	38.54%
3	Cukup Baik	3	36	108	37.50%
4	Kurang Baik	2	12	36	12.50%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	347	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.18 diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 11 responden atau sebanyak 11.46%, yang menyatakan baik sebanyak 37 responden atau sebanyak 38.54%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 responden atau 37.50% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 12 responden atau 12.50% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 347. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Petugas pelayanan menjalankan prosedur yang jelas sesuai dengan aturan yang ada di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsibilitas

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan prosedur yang mudah dipahami serta teknis dan administrasi pelayanannya	19	26	34	17	0	96	369
2	Petugas pelayanan menjalankan prosedur yang jelas sesuai dengan aturan yang ada	14	29	35	18	0	96	327
3	Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu dan mudah dimengerti	11	37	36	12	0	96	347
Jumlah		44	92	105	47	0	288	340
Jumlah Responden		15	31	35	16	0	96	
Persentase (%)		15	32	36	16	0	100	

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.19 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Responsibilitas yang menyatakan sangat baik sebanyak 15 responden atau sebanyak 15%, yang menyatakan baik sebanyak 31 responden atau sebanyak 32%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 35 responden atau 36%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 16 responden atau 16% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan yang berpendapat bahwa pegawai kecamatan dianggap prosedur yang mudah sulit dipahami serta teknis dan administrasi pelayanannya dan pegawai kecamatan dianggap kurang memahami

prosedur dan tidak sesuai aturan yang berlaku serta beberapa pegawai tidak memberikan tindakan-tindakan yang akurat saat melakukan pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa indikator responsibilitas menunjukkan bahwa petugas/karyawan Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi telah memberikan pertanggungjawaban yang baik. Beberapa tindakan yang dilakukan memberikan gambaran penanganan pelayanan yang baik dan sudah memiliki pembagian tugas dan wewenang mereka masing-masing selain itu juga dalam setiap hal yang petugas/karyawan lakukan selalu memngacu pada peraturan yang berlaku.

5.2.5. Indikator Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui tanggapan responden atas indikator akuntabilitas terhadap kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	14	70	14.58%
2	Baik	4	28	112	29.17%
3	Cukup Baik	3	38	114	39.58%
4	Kurang Baik	2	16	32	16.67%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	328	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.20, diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 14 responden atau sebanyak 14.58%, yang menyatakan baik sebanyak 28 responden atau sebanyak 29.17%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 38 responden atau 39.58% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 responden atau 16.67% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 328. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Petugas harus mampu dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya/kepentingannya

No	Jenis Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	15	75	15.63%
2	Baik	4	23	92	23.96%
3	Cukup Baik	3	39	117	40.63%
4	Kurang Baik	2	19	38	19.79%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	322	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.21 diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 15 responden atau sebanyak 15.63%, yang menyatakan baik sebanyak 23 responden atau sebanyak 23.96%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 39 responden atau 40.63% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 19 responden atau 19.79% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata adalah 332. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Petugas harus mampu dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya/ kepentingannya di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik

No	Jenis Tanggapan	Skor	Frekuensi	Skor	Persentase
1	Sangat Baik	5	17	85	17.71%
2	Baik	4	29	116	30.21%
3	Cukup Baik	3	34	103	35.42%
4	Kurang Baik	2	16	32	16.67%
5	Tidak Baik	1	0	0	0.00%
Total			96	336	100%

Sumber: Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5.22, diketahui bahwa dari 96 responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 17 responden atau sebanyak 17.71%, yang menyatakan baik sebanyak 29 responden atau sebanyak 30.21%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 responden atau 35.42% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 responden atau 16.67% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0.00%. Maka dari hasil

perhitungan diperoleh rata-rata adalah 336. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan dalam Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi termasuk kategori cukup baik yang berada di skala 280-369.

Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Akuntabilitas

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan	14	28	38	16	0	96	328
2	Petugas harus mampu dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya/kepentingannya.	15	23	39	19	0	96	322
3	Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik	17	29	34	16	0	96	336
Jumlah		46	80	111	51	0	288	329
Jumlah Responden		15	27	37	17	0	96	
Persentase (%)		16	28	38	18	0	100	

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.23 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Akuntabilitas yang menyatakan sangat baik sebanyak 15 responden atau sebanyak 15%, yang menyatakan baik sebanyak 27 responden atau sebanyak 28%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 37 responden atau 38%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 17 responden atau 18% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan yang menyatakan cukup baik berpendapat bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk tidak bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan meskipun pendidikan yang cukup namun belum dapat menunjukkan semangat dan etos kerja yang profesional dan pegawai kecamatan terkadang terllu mementingkan kebutuhan masyarakat seperti ketika terdapat kekurangan persyaratan atas pelayanan yang diminta serta pegawai di Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dalam melalukan pelayanan tidak sesuai prosedur.

Dapat disimpulkan bahwa indikator akuntabilitas menunjukkan bahwa petugas/karyawan Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Dalam pemahaman dan penerepan akuntabilitas pada Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi pelayanan juga sudah bisa dibilang sudah baik dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dilihat dari bentuk pertanggungjawaban yang dinilai sudah memenuhi kriteria aturan yang berlaku, Tetapi dalam proses pelaksanaan kegiatan masih didapati beberapa kendala yang mempengaruhi proses pertanggungjawaban seperti beberapa prosedur tidak sesuai dengan apa yang disepakati diawal dan belum maksimal.

Tabel 5.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator

No	Pernyataan	KATEGORI					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Indikator Produktifitas	49	85	101	53	0	288
		17	29	35	18	0	100
2	Indikator Layanan	50	81	108	49	0	288
		17	28	38	17	0	100
3	Indikator Responsivitas	56	69	110	53	0	288
		20	24	38	18	0	100
4	Indikator Responsibilitas	44	92	105	47	0	288
		15	32	36	16	0	100
5	Indikator Akuntabilitas	46	80	111	51	0	288
		16	28	38	18	0	100
Jumlah		245	407	535	253	0	1.440
Persentase		17	28	37	18	0	100

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.24 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator yang menyatakan sangat baik sebanyak 245 responden atau sebanyak 17%, yang menyatakan baik sebanyak 407 responden atau sebanyak 28%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 535 responden atau 37%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 253 responden atau 18% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

5.3 Analisis Penelitian

Dari hasil penelitian yang ditemukan peneliti di Kantor Camat Singingi Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, peneliti menilai bahwa untuk

menerapkan prinsip produktifitas dimana produktivitas karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain mental dan kemampuan fisik karyawan indikator produktifitas sangat berpengaruh terhadap karyawan yang produktif dimana memiliki karakteristik yaitu lebih dari sekedar memenuhi kualifikasi pekerjaan, bermotivasi tinggi, mempunyai orientasi pekerjaan, dewasa, dapat bergaul dengan efektif. Dalam layanan ataupun pelayanan berpengaruh terhadap konsumen maupun masyarakat kecamatan singingi bahwa pelayanan tergantung persepsi dan sikap yang telah dibangun konsumen terhadap produk maupun pelayanan kantor yang mampu memberikan rasa kepuasan karena sudah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam responsivitas yang cukup baik ditunjukkan dengan keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Dimana karyawan/petugas di kantor ini sudah menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat kecamatan singingi. Dalam tanggungjawab menunjukkan bahwa petugas/karyawan Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi telah memberikan pertanggungjawaban yang baik. Beberapa tindakan yang dilakukan memberikan gambaran penanganan pelayanan yang baik dan sudah memiliki pembagian tugas dan wewenang mereka masing-masing selain itu juga dalam setiap hal yang petugas/karyawan lakukan selalu mengacu pada peraturan yang berlaku. Dalam akuntabilitas menunjukkan bahwa petugas/karyawan Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Dalam pemahaman dan penerepan akuntabilitas pada Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi pelayanan juga sudah bisa dibilang sudah baik dalam

menerapkan prinsip akuntabilitas dilihat dari bentuk pertanggungjawaban yang dinilai sudah memenuhi kriteria aturan yang berlaku, Tetapi dalam proses pelaksanaan kegiatan masih didapati beberapa kendala yang mempengaruhi proses pertanggungjawaban seperti beberapa prosedur tidak sesuai dengan apa yang disepakati diawal dan belum maksimal. Dengan pelayanan demikian Kantor Camat Singingi harus memperbaiki kinerja, bekerjasama dengan masyarakat dan lebih mendengarkan keinginan masyarakat supaya prinsip-prinsip tersebut mampu diterapkan dengan maksimal.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini, secara umum kondisi kinerja pegawai Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi menurut tanggapan masyarakat di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi saat cukup baik akan tetapi untuk meningkatkan pelayanan kantor harus menerapkan prinsip produktifitas, layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas terhadap kinerja pegawai Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yakni kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan kerja, kerjasama tim dan kreatifitas pegawai masih berada dalam kondisi perlu diperhatikan lebih baik dengan memperbaiki kinerja, bekerjasama dengan masyarakat dan lebih mendengarkan keinginan masyarakat supaya prinsip-prinsip tersebut mampu diterapkan dengan maksimal. Camat Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi guna mengoptimalkan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

6.2 Saran

Berdasarkan dari uraian kesimpulan diatas maka penelitian menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Disarankan kepada camat maupun pihak-pihak yang bertugas di kantor camat agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan terutama dalam dimensi bukti fisik seperti pemberian pelayanan yang

bersih dan nyaman kepada masyarakat yang menerima pelayanan karena kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor penting yang menjadi tolak ukur baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan publik.

2. Disarankan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang belum diteliti yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F. (2015). *Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Badrudin, 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Dedy Mulyadi, 2016, *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fitrah, Muh dan Luthfiyah. (2017). “Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus”. Jawa Barat: CV Jejak
- Harbani, Pasolong.2013.*Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Inu Kencana, (2018). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Latif, A., Rusdi, I. M., Mustanir, A., & Sutrisno, M. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal MODERAT*, 5(1), 3.
- Makmur dan Rohana Thahier, 2015. *Inovasi dan kreatifitas manusia* Bandung PT. Refika Aditama
- Martono,Nanang. 2015.*Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Ratmiko dan Atik Septi Winarsih,2015 *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Rusby, Zulkifli. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Akarsa.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sujarweni, Wiratna. 2014. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Surat Keputusan Mendagri No. 12 Tahun 1984 Fungsi Camat
- Syafiie. 2013. Ilmu Pemerintahan. Jakarta: Bumi Aksara
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. 2018. Teori Dan Perkembangan Manajemen, ,Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: UMJ PRESS
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Lampiran Kuesioner

EVALUASI KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SINGINGI

Nama : RAFIKA REZA YANDRA
NPM : 190411036
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)

Indikator Produktivitas

1. Bagaimana Pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
2. Bagaimana Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
3. Bagaimana Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku)?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik

Indikator Layanan

1. Bagaimana Fasilitas kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada kantor Camat Singingi ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
2. Bagaimana Ruang Pelayanan nyaman dan aman ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
3. Bagaimana Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi dalam mencari informasi yang mudah di akses ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik

Indikator Responsivitas

1. *Bagaimana Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat?*

- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
2. Bagaimana Bersikap *ramah dan sopan* saat berinteraksi dengan masyarakat ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
 3. Bagaimana Petugas memiliki respon yang baik dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik

Indikator Responsibilitas

1. Bagaimana Petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan prosedur yang mudah dipahami serta teknis dan administrasi pelayanannya?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik

2. Bagaimana Petugas pelayanan menjalankan prosedur yang jelas sesuai dengan aturan yang ada?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
3. Bagaimana Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu dan mudah dimengerti?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik

Indikator Akuntabilitas

1. Bagaimana Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik

- d. Tidak Baik
2. Bagaimana Petugas harus mampu dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya/kepentingannya?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik
3. Bagaimana Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan benar?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Tidak Baik

Lampiran Dokumentasi

