

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT HULU
KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Disusun Dan Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial Pada Program Studi Administrasi Negara



OLEH :

RINTA MAILANI
190411040

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

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI

NAMA : RINTA MAILANI

NPM : 190411040


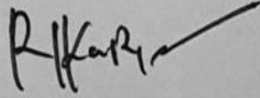

UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

FALKULTAS : ILMU SOSIAL

JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I	PEMBIMING II
	
<u>DESRIADI,S.Sos.,M.Si</u>	<u>RIKA RAMADHANTI,S.IP.,M.Si</u>
NIDN. 1022018302	NIDN. 1030058402
Mengetahui	
Ketua Program Studi Administrasi Negara	
Universitas Islam Kuantan Singingi	
	
<u>EMILIA EMHARIS,S.Sos.,M.Si</u>	
NIDN.1002059002	

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, tiada kata yang paling indah selain puja dan pujisyukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW sang idola terbaik sepanjang zaman, dengan mengucapkan *Allhumma Shalli'ala Muhammad Wa'alaalihi Syaidina Muhammad*.

Proposal berjudul **“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”** disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program sarjana pada Program Studi Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ribuan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran, waktu dan tenaga serta bantuan moril dan materil khusus kepada :

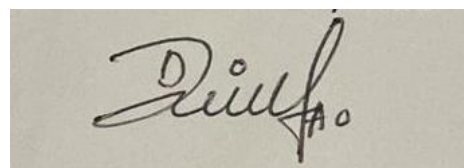
1. Bapak Dr. H. Nopriadi, S.KM., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi. Dan selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.

4. Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Serta Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah membantu dalam memberikan ilmu, arahan, serta masukan.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan tambahan ilmu, bantuan administrasi, dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi peneliti.
7. Buat Sahabatku Serta seluruh teman – teman seperjuangan Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat dan motivasi serta kebersamaan dan keceriaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun semangat diharapkan

Teluk Kuantan, 02 Agustus 2023

Penulis

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Rinta Mailani'.

RINTA MAILANI
NPM.190411040

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Rinta Mailani

NPM. 190411040

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk Masyarakat yang ada di Kecamatan hulu kuantan berjumlah 99 orang, dimana populasi Masyarakat yang ada di Kecamatan Hulu Kuantan berjumlah 8,678 orang, maka penentuan sampel peneliti menggunakan teknik Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* (secara acak). *simple random sampling* adalah metode pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penelitian ini menggunakan dengan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Dalam menganalisa data yang ada, penulis menggunakan teknik metode kuantitatif. Namun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata 3,36 berarti berada pada interfal cukup memuaskan.

Kata kunci : Analisis Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Analysis of Community Satisfaction in Public Services at the District Office of Hulu Kuantan, Kuantan Singingi Regency

Rinta Mailani

NPM. 190411040

This research was conducted with the aim of knowing how to analyze community satisfaction in public services at the sub-district office of Hulu Kuantan, Kuantan Singingi district. The sampling technique for the community in Hulu Kuantan District is 99 people, where the population of the community in Hulu Kuantan District is 8,678 people, so the researcher used a simple random sampling technique to determine the sample. Simple random sampling is a method of taking sample members from a population that is carried out randomly without regard to the strata in that population. This study uses the method of observation, questionnaires and documentation. In analyzing existing data, the authors use quantitative method techniques. However, based on the results of distributing questionnaires that have been carried out regarding the Analysis of Community Satisfaction in Public Services at the Hulu Kuantan Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency, it produces an average value of 3.36, meaning it is in the quite satisfactory interval.

Keywords: Service Analysis, Community Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN.....	ii
KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Teori/konsep Administrasi Negara.....	7
2.1.2 Teori/Konsep Pelayanan Publik	10
2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.4 Teori/Konsep Organisasi	21
2.1.5 Teori/Konsep Kepuasan Masyarakat.....	31
2.2 Kerangka Pemikira	32
2.3 Hipotesis Penelitian	32
2.4 Definisi Operasional.....	32
2.5 Operasional Variabel.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 populasi dan sampel	35
3.3 Sumber Data.....	37
3.4 Lokasi Penelitian	37
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	37

3.6 Metode Analisis Data	39
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	41
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	42
4.1 Sejarah Kantor Camat Hulu Kuantan.....	42
4.2 Visi Dan Misi Kantor Camat Hulu Kuantan.....	44
4.3 Tujuan Dan Sasaran	45
4.4 Landasan Hukum	46
4.5 Tugas Bidang Kantor Camat Hulu Kuantan.....	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
5.1 Identitas Responden	57
5.2 Hasil Dan Pembahasan Penelitian.....	59
5.2.1 Indikator Prosedur Pelayanan	60
5.2.2 Indikator Persaratan Pelayanan	65
5.2.3 Indikator Saran Dan Masukan	70
5.2.4 Indikator Perilaku Dan Masalah.....	75
5.2.5 Indikator Waktu Penyelesaian	80
5.2.6 Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan	85
5.3 Rekapitulasi Keseluruhan Indikator	90
BAB VI PENUTUP	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel :	
2.1 konsep variabel, indikator dan item penelitian	34
3.1 Informan Penelitian	31
3.2 jadwal kegiatan penelitian	41
4.1 nama desa kecamatan hulu kuantan	43
5.1 identitas responden berdasarkan jenis kelamin	57
5.2 identitas responden berdasarkan umur	58
5.1 identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan	58
5.4 tanggap responden tentang akses pelayanan	60
5.5 tanggap responden tentang kesederhanaan alur pelayanan	61
5.6 tanggap responden tentang akses pelayanan	60
5.6 tanggap responden tentang kedisiplinan petugas dalam pelayanan...	62
5.7 rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan indikator persedur pelayanan di kantor camat hulu kuantan.....	63
6.8 tanggap responden tentang persyaratan pelayanan	65
6.9 tanggap responden tentang administrasi pelayanan	66
6.10 tanggap responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan.....	67
6.11 rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelayanan pada indikator persyaratan pelayanan di kantor camat hulu kuantan	68
6.12 tanggap responden tentang kemampuan petugas dalam memberikan informasi pelayanan.....	70
6.13 tanggap responden tentang masukan petugas dalam melayani.....	71
6.14 tanggap responden tentang penanganan pengaduan layanan.....	72

6.15	rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator saran dan masukan	73
6.16	tanggap responden tentang keberadaan pegawai saat memberikan pelayanan	75
6.17	tanggap responden tentang tentang kesungguhan pegawai dalam pelaksanaan tugas sesuai bidangnya.....	76
6.18	tanggap responden tentang kejelasan dan kepastian petugas yang Melayani.....	77
6.19	rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator perilaku dan pelaksana	78
6.20	tanggap responden tentang ketepatan waktu penyelesaian sebuah Pelayanan	80
6.21	tanggap responden tentang kecepatan petugas dalam melayani	81
6.22	tanggap responden tentang keadilan petugas dalam memberikan Pelayanan	82
6.23	rekapitulasi tanggapan responden terhadap waktu penyelesaian sebuah pelayanan di kantor camat hulu kuantan	83
6.24	tanggap responden tentang keterjangkauan biaya pelayanan	85
6.25	tanggap responden tentang keringanan biaya pelayanan	86
6.26	tanggap responden tentang kewajaran biaya/tarif yang harus di Bayarkan	87
6.27	rekapitulasi tanggapan responden terhadap kewajaran biaya pelayanan di kantor camat hulu kuantan.....	88
6.28	rekapitulasi analisis indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor camat hulu kuantan kabupaten kuantan singingi	90

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap Pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan aparatur pemerintahan Kecamatan selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja pegawainya.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Salah satu kantor pemerihan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang

berhubungan dengan pemerintahan ditingkat kecamatan. Layanan yang di berikan contohnya:

1. Pelayanan Umum

No.	Lingkup Pelayanan Umum
1.	Pelayanan legalisasi surat-surat keterangan
2.	Pelayanan legalisasi surat-surat pengantar
3.	Pelayanan Permohonan Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Penelitian.

Tabel 1.1 Pelayanan Umum

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan Administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Kuantan Singingi. Untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di setiap kecamatan, termasuk di Kecamatan Hulu Kuantan yang ruang pelayanannya menjadi satu dengan Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Ruang Pelayanan PATEN).

No.	Lingkup Pelayanan Administrasi Kependudukan
1.	KK
2.	KTP
3.	Akta Kelahiran

4. Akta Kematian
5. Surat Keterangan Pindah dll.

Tabel 1.2 Lingkup Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Camat kecamatan hulu Kuantan, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan dianggap masih kurang memadai, seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang nyaman serta tidak beraturan. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Camat Hulu Kuantan dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah daya tanggap aparturnya. Ketika masyarakat datang pada saat kantor sudah buka, masyarakat harus menunggu sekitar beberapa jam untuk mendapatkan pelayanan dengan alasan aparatur yang harus sarapan terlebih dahulu dan kembali ke kantor dengan waktu yang tidak ditentukan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Di Kantor Camat Hulu Kuantan akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan peneliti ditemukan beberapa permasalahan mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi masih banyak pegawai kantor camat Hulu Kuantan yang kurang memuaskan dalam melakukan pelayanan yaitu responsif yang lambat.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, yang sekaligus juga melatar belakang penulisan untuk menuangkan dalam sebuah penelitian dengan judul "**Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.**"

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi permasalahan didalam penelitian ini adalah " Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi."

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan serta pengetahuan peneliti dan pengembangan keilmuan mengenai ilmu administrasi publik yang berhubungan dengan Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.2 Secara Praktis

Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan input dan menambah pengetahuan dan wawasan khususnya dalam analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Hulu Kuantan .

1.4.3 Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara

Secara Etimologis, administrasi berasal dari kata ad dan ministrate yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan,

mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilkan, mengelola, melaksanakan. mengemudikan, mengatur, mengurus. mengusahakan, dan mendayagunakan.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) administrasi diartikan sebagai:

1. Usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi
2. Usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan
3. Kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan
4. Kegiatan kantor dan tata usaha

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengatur sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamika. Administarsi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23).

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut adalah tata usaha atau office work yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespodensi, kearsipan, dan sebagainya.

Menurut Pasalong (2017:3) Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Menurut The Liang Gie (dalam Pasalong, 2017:3) Administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Ahmad (2015:34) Administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara rasional atas dasar pertimbangan lingkungan.

Menurut Siagian (dalam Syafiie, 2015:5) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. .

Adapun fungsi administrasi menurut P. Siagian (2014:12) adalah sebagai:

1. Alat bukti
2. Alat perhitungan dan pertanggungjawaban
3. Alat untuk menetapkan hasil-hasil operasional perusahaan
4. Alat untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam anggaran dasar peraturan undang-undang dan peraturan pemerintah dan perjanjian dengan pihak ketiga.

Menurut Pasalong (2017:9) Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Kemudian Pffifner dan Presthus (dalam Syafiie, 2015:31) memberikan defenisi pada administrsi negara diantaranya sebagai berikut.

1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan prwakilan politik
2. Administrasi Negara dapat didefenisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijasanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Gordon (dalam Syafiie, 2015:33) Administrasi Negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan.

Kemudian administrasi publik menurut Rosenbloom, David. and Kravchuk, Robert S (dalam Pramuji 2014:6) adalah bagian dari kinerja pemerintah. merupakan salah satu cara dimana tujuan dan rencana kerja pemerintah dapat diwujudkan.

Administrasi publik sebagai salah satu cabang ilmu yang sangat erat kaitannya dengan pengimplementasian nilai-nilai politik. Administrasi negara dapat diartikan sebagai bagian dari badan eksekutif pemerintahan.

Dari beberapa pengertian tentang administrasi publik dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

2.1.2 Teori/Konsep pelayanan publik

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah "usaha melayani orang lain". Menurut Hayat (2017: 22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh undang-undang. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Menurut (H.A.S Moenir, 2015:45) Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi penggunaan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik dapat dilakukan oleh perorangan, badan usaha, dan negara dalam hal ini baik pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun badan

usaha milik pemerintah. Dan sebagai produk yang sifatnya *intangible*, maka aktifitas pelayanan publik tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Dalam ilmu ekonomi kita mengenal dua macam barang, yaitu: barang-barang individual (*private goods*) atau barang-barang swasta dan barang-barang public atau masyarakat umum. Contoh dari barang-barang individual adalah beras, pakaian, kendaraan, dan alat-alat rumah tangga. Sedangkan contoh dari barang-barang public adalah jalan umum, jaringan listrik, pelabuhan, air bersih, dan lain sebagainya. (Nurmandi, 2016:18).

Pelayanan publik di Indonesia banyak dikenal dengan sifatnya yang terlalu birokratis. Sehingga tidak jarang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat. Hal ini bisa terjadi tak lain karena birokrasi kurang memperhatikan kepentingan masyarakat dalam melayani. Paradigma yang dipergunakan para pengelola pelayanan public cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan birokrasi sendiri. Sedangkan masyarakat sebagai pengguna mau tidak mau harus tunduk pada birokrasi. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigam yang lebih memfokuskan diri kepada kepentingan masyarakat. (Nurmandi, 2016: 19)

Menurut (Nurmandi, 2016: 25) Sejalan dengan perkembangan manajemen pemerintahan Negara dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan.
- b. Memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan.
- c. menerapkan system kompetensi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d. focus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (outcomes).
- e. Mengutamakan keinginan masyarakat.
- f. pada hal tertentu, pemerintah juga berperan.
- g. Memperoleh masukan dari pelayanan yang dilaksanakan. mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
- h. Mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.
- i. Menerapkan system pasar dalam memberikan pelayanan.

Diindonesia upaya menerapkan pelayanan berkualitas dilakukan melalui konsep pelayanan prima. Konsep ini dijabarkan dalam berbagai system seperti pelayanan satu atapatau pelayanan satu pintu. Perubahan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah juga tidak lepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Perubahan tersebut juga didasari pergeseran paradigma dari sentralistiske desentralisasi dalam upaya meningkatkan efisiensi, mutudan efektivitas pelayanan. (Nurmandi.2016: 26)

Adanya otonomi daerah saja tentu tidak akan menjamin pelayanan akan menjadi lebih baik. Namun pemerintah harus lebih tegas dalam membuat kebijakan berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah dengan membuat standar pelayanan publik. Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanandan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pasal (2), standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan (Ratminto & Atik Septik : 2015)

Menurut Hayat (2017 : 22), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan Publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik Jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan Masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan Tanggung Jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta Kualitas pelayanan yang lebih baik.

2.1.3 Teori/ Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara umum dapat dikemukakan bahwa “Manajemen adalah suatu keahlian untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi penggunaan sumber daya secara efektif serta efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan. Manajemen merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan

organisasi dan bekerjasama dengan orang lain serta sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut.

Dengan demikian, “Manajemen disini mengandung pemahaman bahwa pada kenyataannya para pimpinan dalam mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur, menggerakkan dan memberdayakan orang-orang lain untuk melaksanakan apa yang perlu dalam pekerjaan itu, dan bukan dengan cara melaksanakan pekerjaan itu oleh dirinya sendiri guna mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Menurut Hayat (2017:10), menjelaskan bahwa “Manajemen mempunyai kegunaan sebagai fungsi kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas-batas kumpulan penyelenggaraan, dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang.

Dari berbagai pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak berbeda secara substansi tentang definisi manajemen, dalam ranah public maupun bisnis. Manajemen bisnis maupun manajemen publik mempunyai substansi pengertian yang sama dalam memahami manajemen”.

Hubungan Manajemen dengan Pengembangan adalah kombinasi proses dan struktur yang diterapkan untuk mengarahkan, mengelola, dan memantau kegiatan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Aktivitas audit internal perlu menyadari bahwa pengembangan bukanlah merupakan himpunan proses dan struktur yang berdiri sendiri, terpisah dari sistem lainnya. Pengembangan juga

memiliki keterkaitan dengan manajemen risiko dan juga pengendalian internal. Aktivitas pengembangan yang efektif mempertimbangkan risiko pada saat menyusun strategi, sebaliknya manajemen risiko didasarkan pada pengembangan yang efektif juga tergantung pada pengendalian internal dan komunikasi efektivitas pengendalian.

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan Sumber daya lainnya. Menurut Schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu: (dalam Edison, dkk 2016: 7).

- a. perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab, apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (environment scanning) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
- b. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para

menejer, sedangkan menejer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.

- c. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat wewenang nya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
- d. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan (2012 : 10)

Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2012: 21) ialah sebagai berikut:

- a. Perencanaan

Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

- b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart)

c. Pengarahan

pengarahan (directing) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian

Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

e. Pengadaan

Pengadaan (procuremeni) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

f. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, Konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan pelatihan.

g. Kompensasi

Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas Jasa langsung (*direct*) tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

h. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan Kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan Saling menguntungkan.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

k. Pemberhentian

Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan , keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

Menurut Marihot Tua E.H. (dalam Sunyoto 2012:1), manajemen sumber daya manusia didefinisikan: Human resource management is the activities undertaken to attract, develop, motivate, and maintain a high performing workforce within the organization (Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang dilakukan merangsang, mengembangkan, memotivasi, dan memelihara kinerja yang tinggi dalam organisasi).

Sedangkan menurut Bangun (2012:6) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai mencapai tujuan organisasi.

Menurut Budiyanto (2013:47), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Kombinasi kegiatan yang berdampak biaya atas adanya pengelolaan sumber daya manusia, tetapi dampak biaya tersebut tidak seharusnya dilihat sebagai biaya, Manajemen sumber daya manusia memandang manusia dalam organisasi sebagai aset yang perlu dirawat, ditingkatkan kemampuan keterampilan dan menjaga komitmennya dalam bekerja., hal-hal tersebut akan berdampak pada peningkatan daya saing yang unggul (*competitive advantage*).

2.1.4 Teori/Konsep Organisasi

Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI), organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri dari atas bagian-bagian dalam perkumpulan

dan sebagainya untuk tujuan tertentu atau kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Miftah Thoha (2014:113), “Organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu dengan demikian seorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu”.

Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Organisasi adalah sebuah proses kerja sama yang dilakukan dua orang atau sekelompok yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi.

Hubungan Organisasi dengan kebijakan adalah sebagaimana diketahui bahwa tata kelola organisasi yang baik dibutuhkan untuk mengatur dan mengendalikan hubungan antara pihak manajemen organisasi dengan seluruh pihak yang berkepentingan terhadap organisasi mengenai hak-hak dan kewajiban mereka sesuai dengan visi misi organisasi.

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan, (dalam Edison, dkk, 2016 : 49) Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan. (dalam Edison, dkk, 2016 : 49) Menurut Khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Reksohadiprodjo dan Handoko walau seluruh organisasi formal disusun atas dasar kegiatan-kegiatannya, komunikasi, wewenang, kekuasaan, tanggung jawab dan akuntabilitas yang sama (tetapi karna tujuan dan strategi organisasi yang berbeda), halini menyebabkan bentuk organisasi yang ada berbeda-beda. (dalam Edison, dkk, 2016 : 54)

Tidak ada pandangan yang paling baik dalam mendesain organisasi, melainkan bagaimana organisasi itu didesain seefektif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan organisasi. Di bawah ini akan dibahas bentuk-bentuk organisasi pada umumnya: (Edison, dkk, 2016 : 54)

a. Organisasi Lini

Tipe organisasi yang paling dasar adalah organisasi lini (Line organization), yakni setiap orang melapor kepada atasan dan semua orang tau siapa atasannya (Boss).

b. Organisasi staf

Hubungan staf merupakan penasehat, administrasi, sekretaris, dimana pejabatnya tidak memiliki fungsi kewenangan atau perintah langsung pada bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi. Meski demikian, fungsinya sangat strategis membantu pimpinan dalam mengambil keputusan.

c. Organisasi fungsional

Dalam bisnis modern yang kompleks, perusahaan membutuhkan para ahli yang bekerja menggunakan prinsip spesialisasi berdasarkan fungsinya atau disebut sebagai otoritas fungsional.

d. Organisasi fungsional, lini dan staf

Wewenang dan tanggung jawab pucuk pimpinan dilimpahkan pada setiap bagian dibawahnya sesuai dengan wilayahnya, dengan koordinasi fungsi tersebut ditangani di tingkat atas. Dengan demikian dari setiap manajer berhak memerintah semua satuan pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang tugas masing-masing.

e. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk (atau submanajer proyek).

f. Organisasi Divisi

Organisasi dibentuk berdasarkan divisi, dimana setiap manajer bertanggung jawab langsung kepada pimpinan tertinggi dalam divisi tersebut.

Adapun elemen penting dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut (Edison, dkk, 2016 : 49)

a. Mendukung tujuan strategis

Struktur organisasi yang ada sesuai dengan kebutuhan dalam mendukung tujuan organisasi, dan diisi oleh orang-orang yang memiliki kapabilitas. Selain itu dibuat ramping, efisien dan efektif dengan menggabungkan bagian-bagian yang sifat pekerjaannya tidak terlalu rumit, tapi harus dihindari terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan konflik kepentingan misalnya, menggabungkan

bagian pengawas internal dan operasional, bagian penjualan/pembelian dengan menyimpan barang, atau bagian akunting dengan operasional

b. Beban kerja yang rasional

Dalam organisasi harus ada pembagian fungsi yang jelas dengan melihat beban kerja. Jangan sampai ada orang jabatan tertentu memiliki beban terlalu besar sedangkan yang lainnya sangat kecil. Karena itu, sebelum melakukan pengelompokan atau pembagian bidang, perlu diperhitungkan beban kerja dari masing-masing orang jabatan

c. Otoritas yang jelas

Perlu adanya otoritas dan pendelegasian yang jelas agar para manajer dapat mengambil tindakan cepat yang tidak selalu bergantung pada perintah-perintah semata. Dari beberapa kasus, atasan enggan melakukan pendelegasian ini dengan beberapa alasan, yaitu: (1) khawatir bawahan akan menjadi lebih baik dan menjadi pesaingnya dikemudian hari, (2) ketidakpercayaan kepada bawahan agar ada kejelasan tugas dan tanggung jawab. Selain itu, perlu adanya prosedur, karena prosedur merupakan elemen penting mengatur hubungan dan bawahan, dan/atau; (3) bawahan belum memiliki kompetensi untuk melaksanakan pendelegasian tersebut.

d. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur

Menyiapkan uraian pekerjaan kewenangan antar jabatan dan antar bagian, misalnya, prosedur pengeluaran uang, dimana isinya menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui serta otoritas yang dipenuhi. Setelah itu, barulah uang bisa dikeluarkan. Dengan demikian, prosedur mempermudah

penelusuran, memperjelas tanggung jawab, dan yang terpenting untuk taat asas.

Menurut Wijaya dan Rifa'i (2016:48) Organisasi adalah institusi atau wadah tempat orang berinteraksi dan bekerjasama sebagai suatu unit terkoordinasi terdiri setidaknya dua orang atau lebih yang berfungsi mencapai satu sasaran atau serangkaian sasaran.

Menurut Ralph Currier Davis (dalam Wijaya dan Rifa'i 2016:49) Organisasi adalah suatu kelompok orang-orang yang sedang bekerja ke arah tujuan bersama di bawah satu kepemimpinan. Menurut Daniel E. Griffiths (dalam Wijaya dan Rifa'i 2016:50) Organisasi adalah orang-orang yang melaksanakan fungsi-fungsi yang berbeda tetapi saling berhubungan dan dikoordinasikan agar supaya sebuah tugas atau lebih dapat diselesaikan.

Menurut Etzioni (dalam Wijaya dan Rifa'i, 2016:49) Ciri-ciri organisasi adalah:

1. Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan, dan tanggung jawab komunikasi merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dipolakan begitu saja disusun menurut cara-cara tradisional, melainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu;
2. Adanya satu atau beberapa pusat kekuasaan berfungsi mengawasi pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan secara kontinu diperlukan menyusun pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi

3. Penggantian tenaga, dimana tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain, dan organisasi dapat mengkombinasikan anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

Menurut Rifa'i dan Fadhli (2013:61-62) unsur-unsur organisasi adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan suatu organisasi adalah untuk menghasilkan barang dan pelayanan. Organisasi non profit, sebagai contoh: menghasilkan pelayanan dengan keuntungan masyarakat, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, proses keadilan, dan pemeliharaan jalan.

2. Pembagian Kerja

Esensi suatu organisasi adalah usaha manusia, proses melaksanakan pekerjaan ke dalam suatu komponen kecil yang melayani tujuan organisasi dan untuk melakukan oleh individu atau kelompok disebut pembagian kerja. Pembagian kerja ini berlangsung untuk memobilisasi organisasi dalam pekerjaan banyak orang untuk mencapai tujuan umum.

3. Hirarki Kewenangan

Kewenangan adalah hak untuk bertindak dan memerintah pribadi orang lain. Para manajer memiliki kewenangan terhadap bawahannya. Bila organisasi membagi pekerjaan ke dalam bagian kecil, beberapa hal harus dikerjakan untuk mengkoordinasikan usaha menjamin bahwa hasil pekerjaan mencapai tujuan organisasi. Hirarki kewenangan adalah bila posisi kerja ditata agar pembagian kewenangan meningkat, memudahkan koordinasi.

Menurut Handayani (dalam Wijaya dan Rifa'i, 2016:53-56) Asas-asas atau prinsip-prinsip organisasi sebagai berikut:

1. Organisasi harus memiliki tujuan yang jelas Tujuan yang jelas benar-benar urgen bagi setiap organisasi agar terarah apa yang dicita-cita orang-orang yang berada di organisasi tersebut.

2. Skala Hirarki

Skala hirarki dapat diartikan sebagai perbandingan kekuasaan di setiap bagian yang ada. Kekuasaan terukur, jika jelas berapa banyak bawahan dan jenis pekerjaan apa saja yang menjadi titik tumpu sebuah organisasi. Artinya, tidak sama antara manajer dengan para bawahan dalam ukuran hirarki kekuasaan. Yang hanya bisa memerintah bawahan adalah atasan. Itu yang menjadi tolak ukur di manapun organisasi itu berdiri.

3. Kesatuan Perintah/Komando

Untuk sentralisasi organisasi, kesatuan perintah itu terletak di pucuk pimpinan tertinggi. Jika di organisasi, maka manajerlah yang bisa memerintah seluruh komponen organisasi, tetapi untuk desentralisasi, wakil manajer yang punya peran mengkomandokan bagian kekuasaannya.

4. Pelimpahan wewenang

Dalam hal ini, ada 2 pelimpahan wewenang, yakni: (1) Secara Permanen yang ditandai dengan Surat Keputusan Tetap (SK), dan (2) Secara Sementara yang sifatnya dadakan.

5. Pertanggung jawaban

Dalam melakukan tugas, semua bawahan bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan hasil kerjanya. Atas juga bertanggung jawab atas kemajuan organisasi kepada bawahannya. Jadi, semua bertanggung jawab pada setiap apa yang dia kerjakan.

6. Pembagian Pekerjaan

Pembagian pekerjaan sangat diperlukan untuk menutupi ketidakmampuan setiap orang untuk mengerjakan semua pekerjaan yang ada dalam organisasi. Perlu adanya spesialisasi pekerjaan yang disesuaikan dengan keahlian masing-masing. Kegiatan-kegiatan itu perlu dikelompokkan dan ditentukan agar lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

7. Jenjang/Rentang Kendali

Jenjang atau rentang pengendalian artinya perlu jumlah bawahan dikendalikan oleh seorang atasan secara rasional. Ada dua rentang pengendalian, yaitu: (a) Rentang pengendalian Sempit yang terdiri dari 4-8 orang, (b) Rentang pengendalian Luas yang terdiri dari 8-15 orang bahkan lebih banyak lagi dari itu.

8. Fungsional

Bahwa seorang dalam organisasi secara fungsional harus jelas tugas dan wewenangnya, kegiatannya, hubungan kerjanya serta tanggung jawabnya dalam pencapaian tujuan organisasi.

9. Pemisahan

Bahwa beban tugas dari setiap orang tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain.

10. Keseimbangan

Keseimbangan antara struktur organisasi yang efektif dengan tujuan organisasi. Keseimbangan antara beban tugas, imbalan, waktu bekerja dan hasil pekerjaan.

11. Flexibilitas

Suatu pertumbuhan dan perkembangan organisasi tergantung pada dinamika kelompok. Keseimbangan penugasan dengan imbalan perlu diperhatikan dengan baik dalam memenuhi tujuan organisasi.

12. Kepemimpinan

Kepemimpinan sangat berarti bagi sebuah organisasi. Semua aktivitas dijalankan oleh pemimpin. Pemimpin juga bertanggung jawab atas kemajuan dan kemunduran organisasi. Seluruh fungsi-fungsi manajemen akan dikendalikan sepenuhnya oleh pemimpin. Oleh karena itu, kepemimpinan dianggap sebagai inti dari manajemen.

Menurut Handayani (dalam Wijaya dan Rifa'i, 2016:53-56) Asas-asas atau prinsip-prinsip organisasi sebagai berikut:

1. Organisasi harus memiliki tujuan yang jelas benar-benar urgen bagi setiap organisasi agar terarah apa yang dicita-cita orang-orang yang berada di organisasi tersebut.
2. Skala Hirarki dapat diartikan sebagai perbandingan kekuasaan di setiap bagian yang ada. Kekuasaan terukur, jika jelas berapa banyak bawahan dan jenis pekerjaan apa saja yang menjadi titik tumpu sebuah organisasi. Artinya, tidak sama antara manajer dengan para bawahan dalam ukuran hirarki kekuasaan.

Yang hanya bisa memerintah bawahan adalah atasan. Itu yang menjadi tolak ukur di manapun organisasi itu berdiri.

3. Hirarki Kewenangan adalah hak untuk bertindak dan memerintah pribadi orang lain. Para manajer memiliki kewenangan terhadap bawahannya. Bila organisasi membagi pekerjaan ke dalam bagian kecil, beberapa hal harus dikerjakan untuk mengkoordinasikan usaha menjamin bahwa hasil pekerjaan mencapai tujuan organisasi. Hirarki kewenangan adalah bila posisi kerja ditata agar pembagian kewenangan meningkat, memudahkan koordinasi.

2.1.5 Teori/ konsep kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Biaya pelayanan adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor
Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi



Indikator kepuasan masyarakat

1. Prosedur
2. Persyaratan
3. Saran dan masukan
4. Perilaku dan pelaksana
5. Waktu penyelesaian
6. Biaya/tarif

Sumber : kepmenpan Nomor. 14 Tahun 2017 Pasal (2)



Hasil kurang puas/ cukup puas/ sangat puas

Sumber Data : Modifikasi Penelitian

2.3 Hipotesis Kerja

Hipotesis kerja dalam penelitian ini adalah dugaan Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi kurang memuaskan.

2.4 Definisi Operasional

Indikator kepuasan masyarakat

2.4.1 Prosedur

Yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2.4.2 Persyaratan

Yaitu syarat yang harus dipatuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan , baik persyaratan teknis maupun administratif.

2.4.3 Saran dan masukan

Yaitu sebuah hal yang berupa ulasan, anjuran ataupun solusi terhadap suatu hal baik itu bisa berupa permasalahan, situasi yang sedang membutuhkan pendapat ataupun masukan dalam melakukan suatu hal.

2.4.4 Perilaku dan pelaksana

Yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

2.4.5 Waktu penyelesaian

Yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

2.4.6 Biaya/tarif

Yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

2.5 Konsep Variabel, Indikator Dan Item Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Skala
Analisis kepuasan masyarakat	kepuasan masyarakat	1. Prosedur	a. Akses pelayanan b. Kesederhanaan alur	Ordinal
		2. Persyaratan	a. Teknis b. Administratif	Ordinal
		3. Saran dan masukan	a. Keberadaan petugas b. Kepastian petugas	Ordinal

4.	Perilaku dan pelaksana	a. Diskriminasi b. keadilan	Ordinal
5.	Waktu penyelesaian	a. Tepat waktu	Ordinal
6.	biaya/tarif	a. keterjangkauan b. keringanan	

Tabel 2.1: Konsep Variabel Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif ini dapat diterapkan pada kejadian/peristiwa yang dapat diekspresikan dalam bentuk jumlah atau kuantitas. Penelitian kuantitatif

adalah metode penelitian yang menggunakan statistic dengan mengumpulkan data kuantitatif dari studi penelitian.

(Menurut Muri Yusuf dalam metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan, 2016 : 45) data yang dikumpulkan tersebut berupa angka sebagai lambang dari peristiwa atau kejadian dan dianalisis menggunakan teknik statistik.

Menurut Sugiyono (2017:11), penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kasual), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen.

3.2 Populasi Dan Sampel

Populasi (Sugiyono, 2020:126) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam dunia penelitian dalam buku penelitian kuantitatif adalah segala hal yang menyangkut objek penelitian sebagai sumber data penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat di Kecamatan Hulu

Kuantan yang berjumlah 8.678 jiwa terdiri dari 4.325 laki-laki dan 4.352

perempuan sumber data Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam metode ini, sampel diambil dengan pertimbangan tertentu, atau kriteria yang memiliki hubungan yang erat dengan kriteria populasi.

Sampel adalah setengah dari populasi yang akan diteliti. Dengan kata lain, sampel adalah cara pengumpulan data dengan mengambil sebagian anggota populasi untuk diteliti atau pengumpulan data melalui sampel.

Sampel (Sugiyono, 2020:127) secara sederhana dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* atau mewakili populasi.

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Simple Random Sampling* (secara acak), dimana *simple random sampling* (Sugiyono, 2020:129) adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Sedangkan penarikan besaran sampel, menggunakan rumus Slovin, sehingga penghitungan sampel yang dilakukan yaitu dengan nilai kritis 10%, sebagai berikut :

Rumus yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (1%, 5% atau 10%)

$$n = \frac{8.678}{1+8.678 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{8.678}{1+8.678 (0,01)}$$

$$n = \frac{8.678}{1+86.78}$$

$$n = \frac{8.678}{8.778}$$

n = 99 orang maka jumlah respondennya berjumlah 99 orang.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan berdasarkan pengamatan langsung dilapangan. Data primer dapat berupa wawancara, observasi (pengamatan langsung dilapangan), angket atau kuesioner.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari instansi maupun sumber lain penyedia data dan dipublikasikan kepada masyarakat.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.” yang akan dilaksanakan pada Kantor Hulu Kuantan.

3.5 Metode Penugumpulan Data

3.5.1 Metode Observasi

Observasi adalah pengumpulan data secara langsung tanpa menggunakan alat standar merupakan observasi secara langsung. Observasi adalah kemampuan

seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata seraf di bantu alat indera lainnya.

3.5.2 Metode Kuesioner

Kuesioner adalah pertanyaan secara rinci dan tertulis yang telah direncanakan sebelumnya. Kuesioner terbagi menjadi dua yakni kuesioner tertutup adalah (peneliti telah menyediakan pilihan jawaban) dan kuesioner terbuka (responden berkesempatan untuk bebas menjawab pertanyaan).

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan kuesioner, analisis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara,

Kuesioner (Sugiyono, 2020:199) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 pilihan jawaban, yaitu “Sangat memuaskan”, “memuaskan”, “kurang memuaskan”, “Tidak memuaskan”.

3.5.3 Dokumentasi

Segala aktivitas khusus berupa pengolahan, pengumpulan, penyimpanan dan perluasan informasi merupakan bentuk dokumentasi. Dokumentasi adalah aktivitas yang berhubungan dengan gambar dan penyimpanan gambar.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah metode yang bersifat deskriptif kuantitatif, dimana dalam penelitian kuantitatif menggunakan instrumen yang digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan untuk menghasilkan data yang akurat, maka setiap instrumen menggunakan skala.

Dimana skala yang peneliti gunakan adalah skala likert, dimana skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala likert, maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawabam item instrumen yang berupa pertanyaan dengan mempunyai gradasi sangat positif dan sangat negative atau berupa kata-kata antara nya :

Tabel 3.1 : Skala Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi..

Alternatif Jawaban	Bobot	
	Favorable (+)	Unfavorable (-)
Sangat memuaskan	4	1
memuaskan	3	2
Kurang memuaskan	2	3
Tidak tidak memuaskan	1	4

Setelah membuat tabulasi data, penulis menghitung skor masing-masing item, skor masing-masing responden, serta rata-rata skor responden. Kemudian data disajikan dengan persentase. Dalam pengolahan data tersebut digunakan rumus sebagai berikut :

$$p = \frac{f \times 100\%}{N}$$

Keterangan :

P: Angka Presentase

F: Frekuensi

N: Jumlah Frekuensi

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus diatas maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulannya dengan baik yaitu Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2 : Jadwal Penelitian Tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2022-2023																				
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Ajukan Judul	✓																				
2.	ACC Judul				✓																	
3.	Bimbingan			✓		✓				✓	✓			✓	✓							
4.	Seminar Proposal																					✓
5.	Revisi																					
6.	Pengumpulan Data																					
7.	Pengolahan Data																					
8.	Bimbingan Proposal																					
9.	Ujian Skripsi																					

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2023

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor Camat Hulu Kuantan

Kecamatan Hulu Kuantan merupakan salah satu dari 15 kecamatan yang ada di kabupaten kuantan singingi yang terletak pada bagian hulu sungai batang kuantan dengan luas wilayah 384,30 km²

Kecamatan hulu kuantan mempunyai batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan kuantan tengah
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan provinsi sumatra barat
- c. Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan kuantan mudik
- d. Sebelah barat berbatasan dengan provinsi sumatra barat

Daerah kecamatan hulu kuantan sebagian besar merupakan datar rendah lebih kurang 70% dan 30% terdiri dari perbukitan yang tidak terlalu tinggi.

Penduduk kecamatan hulu kuantan mayoritas hidup secara bertani dan berkebun, disamping itu juga ada perternakan.

Dalam bidang pendidikan kecamatan hulu kuantan sudah memiliki sarana pendidikan mulai dari kelompok bermain, TK, sampai dengan SLTA.

Dalam bidang kesehatan memiliki beberapa fasilitas seperti puskesmas, pustu dan puskesmas UPTD kesehatan.

Dalam menjalankan tugas-tugs pemerintahan aparatur kecamatan hulu kuantan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahanseperti: penyelenggaraan pembangunan kemasyarakatan dan pelayanan serta melaksanakan tugas yang dideledasikan oleh Bupati kepada Camat dalam menjalankan tugas-tugas kecamatan.

Pemerintahan umum selalu berkoordinasi dengan UPIKA kecamatan hulu kuantan serta unit pelaksana teknis dinas seperti: UPTD pendidikan, UPTD kesehatan, UPTD Pertanian, UPTD perternakan, UPTD perkebunan, UPTD perikanan, penyuluhan kehutanan, dan sekolah negri maupun swasta.

Kantor kecamat hulu kuantan ini mempunyai kewajiban untuk membantu Desa atau Kelurahan dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan, Pelaksanaan Kegiatan Pemerintah Kelurahan, Pemberdayaan Masyarakat, Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum, Pemeliharaan Prasarana dan Fasilitas Umum, dan Pembinaan Kelembagaan Kemasyarakatan.

Tabel IV.1 Nama Desa/Kelurahan Kecamatan Hulu Kuantan

No	Nama Desa/Kelurahan
1	Lubuk Amabacang
2	Sungai Kelelawar
3	Tanjung
4	Sungai Pinang
5	Sungai Alah
6	Koto Kombu
7	Sumpu
8	Mudik Ulo

9	Inuman
10	Tanjung Medang
11	Serosa
12	Sampurago

4.2 Visi Dan Misi Kantor Kecamatan Hulu Kuantan

4.2.1 Visi

Setiap organisasi perlu memiliki visi agar mampu eksis dengan unggul dalam persaingan yang semakin ketat dalam lingkungan yang berubah dengan cepat. Visi merupakan pandangan jauh kedepan, sebagai suatu angan-angan atau cita-cita yang ingin diwujudkan agar organisasi tetap eksis.

Mengingat tugas-tugas pemerintah kecamatan yang merupakan perangkat daerah mempunyai tugas pokok dan fungsi yang sangat kompleks, maka dalam rangka mencapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan, maka kantor camat hulu kuantan mempunyai visi yaitu: “ **Hulu Kuantan Maju, Sejahtera Dengan Dukungan Pelayanan Prima, Berbasis Agrobisnis**”

4.2.2 Misi

Misi adalah suatu yang harus diemban dan dilaksanakan oleh instansi/organisasi sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan, oleh karenanya untuk menjabarkan visi Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi menetapkan Misi sebagai berikut:

- a. Tercapainya aparat yang terampil dan memiliki etos kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas.
- b. Terwujudnya pelaksanaan pelayanan surat-surat keterangan dan perijinan yang cepat, tepat dan transparan
- c. Terwujudnya pelaksanaan pemerintahan desa yang mengacu pada ketentuan dan peraturan yang berlaku
- d. Terwujudnya partisipasi dan peran serta masyarakat dalam pembangunan
- e. Terwujudnya keamanan dan ketertiban wilayah yang kondusif
- f. Terwujudnya eksistensi lembaga adat yang hidup dan berkembang di masyarakat.

4.3 Tujuan dan sasaran

Mengacu pada visi dan misi kantor camat hulu kuantan, maka ditetapkan tujuan dan sasaran sebagai berikut:

4.3.1 Tujuan

- a. Meningkatkan kompetensi aparat dalam rangka mewujudkan aparatur yang bersih dan berkualitas.
- b. Meningkatkan inventarisasi permasalahan, melaksanakan kajian penelitian potensi masyarakat dan lembaga sosial kemasyarakatan sebagai bahan perencanaan.

4.3.2 Sasaran

- a. Terwujudnya aparat yang terampil dan memiliki etos kerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas
- b. Terwujudnya pelaksanaan pelayanan surat-surat keterangan dan perijinan yang cepat, tepat dan transparan.

- c. Terwujudnya pelaksanaan pemerintah desa/kelurahan yang mengacu pada ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- d. Terwujudnya eistensi lembaga adat yang hidup dan berkembang di masyarakat.
- e. Terwujudnya keamanan dan ketertiban wilaya yang kondusif.
- f. Terwujudnya partisipasi dan peran serta masyarakat dalam pembangunan.

4.4 Landasan Hukum

Kecamatan hulu kuantan disusun atas dasar:

- a. Undang-undang nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara
- b. Undang-undang nomor 25 tahun 2004 tentang sistem perencanaan Pembangunan nasional;
- c. Undang-undang 32 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah pusat dan pemerintah daerah;
- d. Peraturan pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang pedoman organisasi Perangkat daerah;
- e. Peraturan daerah kabupaten kuantan singingi nomor 6 tahun 2008 Tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat daerah Tentang Kabupaten kuantan singingi;
- f. Rencana pembangunan jangka panjang daerah (rpjmd) kabupaten Kuantan singingi 2016-2021;
- g. Peraturan bupati kuantan singingi nomor 43 tahun 2009 tahun tentang Pejabaran tugas pokok dan fungsi kecamatan.

4.5 Tugas Bidang Kantor Kecamatan Hulu Kuantan

4.5.1 Camat

Tugas

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketenteraman dan ketertiban umum.
- b. Penyusunan rencana program dan rencana anggaran dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketenteraman dan ketertiban umum.
- c. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas kecamatan.
- d. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- e. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- f. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- g. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- h. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- i. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.
- j. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa/kelurahan.
- k. Pelaksanaan fungsi Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) sementara.
- l. Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis instansi Pemerintah di wilayahnya.
- m. Pengelolaan urusan kesekretariatan Kecamatan.
- n. Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan Bupati.
- o. Pelaksanaan koordinasi pungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) retribusi dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugasnya.

- p. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kecamatan.
- q. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

4.5.2 Sekretaris Camat

Tugas

- a. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang program, umum dan keuangan.
- b. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran dibidang program, umum dan keuangan.
- c. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan rencana program ketatausahaan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketenteraman dan ketertiban umum.
- d. Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelaksanaan tugas kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketenteraman dan ketertiban umum.
- e. Pelaksanaan pelayanan legalisasi permohonan/rekomendasi surat-surat dari masyarakat.
- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketenteraman dan ketertiban umum.
- g. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan laporan evaluasi kinerja kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketenteraman dan ketertiban umum.

- h. Pengkoordinasian penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program kecamatan
- i. Penyajian data dan Informasi penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan.
- j. Pengkoordinasian pengelolaan urusan surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, kehumasan, keprotokolan.
- k. Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian.
- l. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan.
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

4.5.3 Sub Bagian Program

Tugas

- a. Mengumpulkan dan Inventarisasi data.
- b. Melakukan pengkajian dan analisa data.
- c. Menyajikan dan menginformasikan data.
- d. Menyusun rencana program dan rencana kerja anggaran.
- e. Mengkoordinasikan penyusunan rencana program dan anggaran
- f. Menyiapkan bahan dan penyusunan data produk hukum daerah tentang Kecamatan.
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian dibidang program.
- h. Menyiapkan bahan pengkoordinasian monitoring, evaluasi dan pelaporan.
- i. Menyiapkan bahan penyusunan laporan anggaran dan kinerja Sub Bagian Program
- j. Menyiapkan bahan penyusunan laporan kinerja program Kecamatan.

- k. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Program.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.5.4 Sub Bagian Umum

Tugas

- a. Menyiapkan surat menyurat.
- b. Mendistribusikan surat menyurat.
- c. Manggandakan dan mengarsipkan surat menyurat
- d. Menyiapkan bahan pembinaan kepegawaian.
- e. Menyiapkan bahan perencanaan sarana dan prasaran
- f. Melaksanakan pengadaan sarana dan prasarana
- g. Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana
- h. Menyiapkan kebutuhan urusan rumah tangga.
- i. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan urusan rumah tangga.
- j. Melaksanakan pelayanan informasi Kecamatan.
- k. Menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian umum.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.5.5 Seksi pemerintahan

Tugas

- a. Menyiapkan bahan dan melaksanakan perumusan kebijakan teknis di bidang pemerintahan
- b. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang pemerintahan
- c. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pengkoordinasian pelaksanaan tugas di bidang pemerintahan
- d. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan di bidang pemerintahan
- e. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitas pembentukan, penggabungan, dan penghapusan wilayah kelurahan, perubahan batas wilayah kelurahan serta perubahan nama ibu kota kelurahan atas dasar data dan peraturan yang berlaku
- f. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan konsep dan pedoman dan petunjuk teknis Pembinaan administrasi pemerintahan desa/Kelurahan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- g. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan profil kecamatan
- h. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitas dan koordinasi profil desa/kelurahan
- i. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitas dan koordinasi pelaporan perizinan, realisasi pajak bumi dan bangunan (PBB) retribusi dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugasnya
- j. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan dan fasilitas kelembagaan desa/kelurahan.
- k. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan data dan monografi kecamatan baik statis maupun dinamis.

- l. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan kosep usul dalam rangka pertimbangan pengakatan dalam jembatan lurah
- m. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pemberian rekomendasi tertentu dibidang pemerintahan
- n. Menyiapkan bahan dan melaksanakan kegiatan pemilu diwilayah kerjanya.
- o. Menyiapkan bahan dan melaksanakan administrasi, fasilitas dan koordinasi dibidang pertahanan.
- p. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyiapan data terhadap pelaksanaan pembebasan tanah milik dan pelepasan hak yang digunakan untuk kepentingan pembangunan, pemberian ganti rugi pembebasan tanah serta peralihan status tanah daribtanah Negara menjadi hak milik.
- q. Menyiapkan bahan dan melaksanakan monitoring dan inventaris terhadap setiap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar, tanah Negara bebas dan Negara tumbuh di wilayah kerjanya.
- r. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan bahan dan pembinaan administrasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan
- s. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitas dan kordinasi kegiatan UPTD/B bidang pemerintahan dan wilayah kerjanya.
- t. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyajian data dan informasi di bidang pemerintahan.
- u. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan oengendalian dibidang pemerintahan.

- v. Menyiapkan bahan dan melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pemerintahan
- w. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan
- x. Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyusunan laporan realisasi anggaran dan laporan kinerja program seksi pemerintahan.
- y. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

4.5.6 Seksi Ketenteraman Dan Ketertiban Umum

Tugas

- a. bahan perumusan kebijakan teknis ketenteraman dan ketertiban umum.
- b. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketenteraman dan ketertiban umum.
- c. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketenteraman dan ketertiban umum.
- d. Penyiapan bahan pengkoordinasian ketenteraman dan ketertiban umum.
- e. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketenteraman dan ketertiban umum.
- f. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketenteraman dan ketertiban umum.
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya
- h. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis ketenteraman dan ketertiban umum.
- i. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketenteraman dan ketertiban umum.

- j. Menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketenteraman dan ketertiban umum.
- k. Menyiapkan bahan pengkoordinasian ketenteraman dan ketertiban umum.
- l. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitasi dan koordinasi pelaporan, perizinan, realisasi retribusi dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugasnya.
- m. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitasi dan koordinasi kegiatan UPTD/B dibidang ketenteraman dan ketertiban umum dalam wilayah kerjanya.
- n. Menyiapkan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketenteraman dan ketertiban umum.
- o. Menyiapkan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketenteraman dan ketertiban umum.
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.5.7 SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA (PMD)

Tugas

- a. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa/kelurahan
- b. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan
- d. Menyiapkan bahan pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat dan kelurahan/desa

- e. Menyiapkan bahan dan melaksanakan fasilitas dan koordinasi pelaporan, perizinan, realisasi, retribusi, dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugasnya
- f. Menyiapkan bahan melaksanakan fasilitas dan koordinasi kegiatan UPTD/B di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa/kelurahan dalam wilayah kerjanya
- g. Menyiapkan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi, pemberdayaan masyarakat dan desa/kelurahan
- h. Menyiapkan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat dan desa/kelurahan
- i. Melaksanakan tugas lain yang di berikan Camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

4.5.8 Sub Bagian Keuangan

Tugas

- a. Menyiapkan bahan penyusunan rencana penggunaan keuangan.
- b. Menyiapkan bahan penggunaan pengeluaran keuangan.
- c. Menyiapkan bahan pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan kegiatan keuangan Kecamatan.
- d. Menyiapkan bahan penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja Sub Bagian Keuangan.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh batasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah dilakukan penelitian dan pengumpulan data dilapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan yang berjumlah 99 (sembilan puluh sembilan) orang. Dan di dapat gambaran mengenai responden. Berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia,perkerjaan dan pendidikan.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden diketahui jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 5.1 : Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase %
1	Laki-laki	49	49%
2	Perempuan	50	50%
	Jumlah	99	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian Pada Tahun 2023

Pada tabel 5.1 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah sebanyak 49 orang (49%), sedangkan bahwa responden yang

berjenis kelamin perempuan berjumlah sebanyak 50 orang (50 %), sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin laki-laki.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden diketahui umur responden sebagai berikut :

Tabel 5.2 : Identitas responden berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah (orang)	Presentase %
1	18-30 Tahun	40	40%
2	31-40 Tahun	30	30%
3	41-50 Tahun	29	29%
	Jumlah	99	100 %

Sumber :Modifikasi Penelitian Pada Tahun 2023

Pada tabel 5.2 diatas dapat dijelaskan bahwa responden sebanyak 99 orang yang masing-masing umur responden berada pada tingkat usia 18-30 tahun dengan jumlah sebanyak 40 (empat puluh) orang (40%), tingkat usia 31- 40 tahun dengan jumlah sebanyak 30 (tiga puluh) orang (30%), Sedangkan bahwa responden yang berada pada tingkat usia 41-50 Tahun dengan jumlah sebanyak 29 (dua puluh sembilan) orang (29%).

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari penyebaran kuesioner kepada responden diketahui tingkat pendidikan responden sebagai berikut :

Tabel 5.3 : Identitas responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Presentase %
1	SMA	55	56%
2	D-3	12	12%
3	S-1	30	30%
4	S-2	2	2%
	Jumlah	99	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian Pada Tahun 2023

Pada tabel 5.3 diatas dapat dijelaskan bahwa responden sebanyak 99 orang yang masing-masing diketahui tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah — tamatan SMA sebanyak 55 (lima puluh lima) orang (55%), tamatan D-3 sebanyak 12 (dua belas) orang (12%), tamatan S-1 sebanyak 30 (tiga puluh) orang (30 %), dan tamatan S-2 sebanyak 2 (dua) orang (2%).

5.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan sebagai berikut :

1,00 – 1,79 = Tidak Memuaskan

1,80 – 2,50 = Kurang Memuaskan

2,60 - 3,39 = Cukup Memuaskan

3,40 – 4,19 = Memuaskan

4,20 – 5,00 = Sangat Memuaskan

Untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Siangingi yang dipaparkan berikut ini :

Sangat Memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 4,20 – 5,00

Memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 3,40 – 4,19

Cukup memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2,60 – 3,39

Kurang Memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,80 – 2,59

Tidak Memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,00 – 1,79

5.2.1 Indikator Prosedur Pelayanan Di Kantor Camat Hulu Kuantan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. Instrumen pelayanan untuk indikator prosedur pelayanan adalah :

5.2.1.1 Prosedur Pelayanan

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai prosedur pelayanan, dengan pertanyaan apakah menurut bapak/ibu/sdr/i akses pelayanan dikantor camat hulu kuantan?

Tabel 5.4 : Tanggapan Responden tentang Akses Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Memuaskan	5	18	90	18%
	Memuaskan	4	27	108	27%
	Cukup memuaskan	3	37	111	37%
	Kurang memuaskan	2	15	30	15%
	Tidak memuaskan	1	2	2	2%
	Jumlah			99	341
	Rata-rata			3,44	

Sumber: Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.4 di atas dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 18 responden (18%), menjawab memuaskan sebanyak 27 responden (27%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 37 responden (37%), menjawab kurang memuaskan sebanyak 15 responden (15%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 2 responden (2%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh

rata-rata 3,44. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan akses pelayanan di kantor camat hulu kuantan termasuk pada kategori memuaskan yang berada pada skala 3,40 - 4,19.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa akses pelayanan di kantor camat hulu kuantan yang diberikan kepada masyarakat memang memuaskan, terlihat tidak terlalu berbelit-belit.

5.2.1.2 Kesederhanaan Alur Pelayanan Kepada Masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan kedua mengenai prosedur pelayanan, dengan pertanyaan apakah menurut bapak/ibu/sdr/i kesederhanaan alur pelayanan di kantor camat hulu kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Tentang Kesederhanaan Alur Pelayanan Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	13	65	13%
	Memuaskan	4	32	128	32%
1.	Cukup memuaskan	3	40	120	40%
	Kurang memuaskan	2	11	22	11%
	Tidak memuaskan	1	3	3	3%
	Jumlah		99	338	100%
	Rata-rata			3,41	

Sumber : Data Olahan,2023

Dari tabel 5.5 di atas dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 13 responden (13%), menjawab memuaskan sebanyak 32 responden (32%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 40 responden (40%), menjawab kurang memuaskan sebanyak 11 responden (11%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 3 responden (3%). Maka hasil perhitungan diperoleh rata-rata 3,41. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan kesederhanaan alur pelayanan termasuk pada kategori memuaskan yang berada pada skala 3,40 - 4,19.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa kesederhanaan alur pelayanan terlihat sudah memuaskan. Tetapi dalam memberikan pelayanan masih kurang efektif. Dikarenakan alur yang tidak banyak masyarakat memahaminya.

5.2.1.3 Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pelayanan ketiga mengenai prosedur pelayanan, dengan pertanyaan bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Hulu Kuantan dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Memuaskan	5	12	60	12%
	Memuaskan	4	16	64	16%

Cukup memuaskan	3	36	108	36%
Kurang memuaskan	2	29	58	29%
Tidak memuaskan	1	6	6	6%
Jumlah		99	292	100%
Rata-rata			2,94	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.6 di atas dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 12 responden (12%), menjawab memuaskan sebanyak 16 responden (16%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 36 responden (36%), menjawab kurang memuaskan sebanyak 29 responden (29%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 6 responden (6%). Maka hasil perhitungan diperoleh rata-rata 2,94. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan /kesederhanaan alur pelayanan termasuk pada kategori cukup memuaskan yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

5.2.1.4 Rekapitulasi Indikator Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pernyataan pada indikator prosedur pelayanan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.7 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Terhadap Indikator Prosedur Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SM	M	CM	KM	TM		

1	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i akses pelayanan dikantor Camat Hulu Kuantan?	18	27	37	15	2	99	3,44
2	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i kesederhanaan alur pelayanan di kantor camat hulu kuantan?	13	32	40	11	3	99	3,41
3	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikantor camat hulu kuantan?	12	16	36	29	6	99	2,94
	Jumlah	43	75	113	55	11	297	
	Jumlah responden	14	25	38	18	4	99	3,26
	Persentase(%)	14	25	38	18	4	100	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator prosedur pelayanan adalah pada kategori sangat memuaskan sebanyak 14 orang (14%) responden, kategori memuaskan 25 orang (25%) responden, kategori cukup memuaskan sebanyak 38 orang (38%) responden, kategori kurang memuaskan sebanyak 18 orang (18%) responden, kategori tidak memuaskan sebanyak 4 orang (4%) responden. Maka secara rata-rata adalah 3,26

dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator prosedur pelayanan adalah cukup baik.

Indikator prosedur pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan sebaran kuesioner dapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,26 yang berada pada interfal cukup baik, yang mana akses dan kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan tidak terlalu berbelit-belit. Namun dari segi kedisiplinan masih kurang, sebab pada saat masyarakat datang pegawai masih ada yang belum berada ditempatnya. Yang mana kejelasan responden petugas pelayanan terhadap masyarakat sudah cukup memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis prosedur pelayanan yang ada di Kantor Camat Hulu Kuantan pemberi dan penerima pelayanan harus mematuhi perintah yang harus dilaksanakan dalam penyelesaian pelayanan yang maksimal dengan tujuan agar masyarakat mendapatkan kepuasan pelayanan yang di lakukan. sehingga tercapai memuaskan.

Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari rangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

5.2.2 Indikator Persyaratan Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Instrumen pertanyaan untuk indikator persyaratan pelayanan adalah:

5.2.2.1 Persyaratan Yang Diberikan Kepada Masyarakat

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai persyaratan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i persyaratan yang diberikan pihak Kantor Camat Hulu Kuantan kepada masyarakat terhadap pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.8 : Tanggapan Responden tentang Persyaratan Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	19	95	19%
	Memuaskan	4	18	72	18%
1.	Cukup memuaskan	3	38	114	38%
	Kurang memuaskan	2	15	30	15%
	Tidak memuaskan	1	9	9	9%
	Jumlah		99	320	100%
	Rata-rata			3,23	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 19 responden (19%), menjawab memuaskan sebanyak 18 responden (18%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 38 responden (38%), menjawab kurang baik sebanyak 15 responden (15%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 9 responden (9%). Maka hasil dari perhitungan diperoleh rata-rata 3,23.

Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa teknis pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala 2,60-3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa teknis pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan sudah cukup baik. Namun beberapa masyarakat mengatakan masih kurang baik, sebab respon terhadap masyarakat masih lamban dan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami teknis pemberian pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan.

5.2.2.2 Administratif Pelayanan Kepada Masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan kedua yaitu mengenai administratif pelayanan, dengan pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i administratif di Kantor Camat Hulu Kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden tentang Administratif Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Memuaskan	5	20	100	20%
	Memuaskan	4	33	132	33%
	Cukup memuaskan	3	18	54	18%
	Kurang memuaskan	2	17	34	17%

Tidak memuaskan	1	11	11	11%
Jumlah		99	331	100%
Rata-rata			3,34	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 20 responden (20%), menjawab memuaskan 33 sebanyak responden (33%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 18 responden (18%), menjawab kurang memuaskan sebanyak 17 responden (17%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 11 responden (11%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 3,34. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa administratif pelayanan di Kantor Camat Hulu kuantan termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala 2,60 -3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa administratif pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan sudah cukup memuaskan. Karena pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan masyarakat.

5.2.2.3 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berikut tanggapan responden untuk item ketiga yaitu mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10 : Tanggapan Responden tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	15	75	15%
	Memuaskan	4	14	56	14%
1.	Cukup memuaskan	3	39	117	39%
	Kurang memuaskan	2	11	22	11%
	Tidak memuaskan	1	20	20	20%
	Jumlah		99	290	100%
	Rata-rata			2,92	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.10 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 15 responden (15%), menjawab memuaskan sebanyak 14 responden (14%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 39 responden (39%), menjawab kurang memuaskan sebanyak 11 responden (11%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 20 responden (20%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 2,92. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Kantor Camat Hulu kuantan termasuk pada kategori cukup memuaskan yang berada pada skala 2,60 -3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan sudah cukup memuaskan. Karena persyaratan pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan.

5.2.2.4 Rekapitulasi Indikator Persyaratan Pelayanan Di Kantor Camat hulu

Kuantan

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Persyaratan pelayanan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.11 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Pada Indikator Persyaratan Pelayanan Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SM	M	CM	KM	TM		
1	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i persyaratan yang diberikan pihak Camat Hulu Kuantan kepada masyarakat terhadap pelayanan?	19	18	38	15	9	99	3,23
2	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i Administratif di Kantor Camat Hulu Kuantan?	20	33	18	17	11	99	3,34
3	Bagaiman menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	15	14	39	11	20	99	2,92

Jumlah	54	65	95	43	40	297	
Jumlah responden	18	22	32	14	13	99	3,16
Persentase(%)	18	22	32	14	13	100	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.11 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator persyaratan pelayanan adalah pada kategori sangat memuaskan sebanyak 18 orang (18%), kategori memuaskan sebanyak 22 orang (22%), kategori cukup memuaskan sebanyak 32 orang (32%), kategori kurang memuaskan 14 orang (14%), dan kategori tidak memuaskan sebanyak 13 orang (13%). Maka secara rata-rata adalah 3.16 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator persyaratan pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan adalah cukup memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa persyaratan pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Hulu Kuantan sudah cukup memuaskan dilihat dari tanggapan responden tentang persyaratan yang di berikan oleh kantor camat sudah mulai memper mudah masyarakat dalam memberian pelayanan.dan persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimintak oleh masyarakat itu sendiri.

Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.

5.2.3 Indikator saran dan masukan Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, Jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Instrumen pertanyaan untuk indikator kejelasan petugas pelayanan adalah :

5.2.3.1 Kemampuan Petugas dalam Memberikan Informasi Pelayanan

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait, dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan di kantor camat hulu kuantan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden tentang Kemampuan Petugas dalam Memberikan Informasi Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	8	40	8%
	Memuaskan	4	20	80	20%
1.	Cukup memuaskan	3	31	93	31%
	Kurang memuaskan	2	27	54	27%
	Tidak memuaskan	1	13	13	13%
	Jumlah		99	280	100%
	Rata-rata			2,82	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.12 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 8 responden (8%), yang menjawab memuaskan sebanyak 20 responden (20%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 31 responden (31%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 27 responden (27%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 13 responden (13%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 2,82. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keberadaan petugas pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup memuaskan yang berada pada skala 2,60 - 3,39 .

Dari hasil pengamatan penulis bahwa kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan sudah cukup memuaskan, terlihat saat memberian arahan kepada masyarakat.

5.2.3.2 Masukan Petugas Dalam Melayani

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan kedua yaitu mengenai masukan petugas, dengan pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i tentang masukan petugas dalam melayani dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13 : Tanggapan Responden Tentang Masukan Petugas Dalam Melayani Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Memuaskan	5	9	45	9%
	Memuaskan	4	24	96	24%

Cukup memuaskan	3	36	108	36%
Kurang memuaskan	2	18	36	18%
Tidak memuaskan	1	12	12	12%
Jumlah		99	297	100%
Rata-rata			3,00	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.13 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab Sangat memuaskan sebanyak 9 responden (9%), yang menjawab memuaskan sebanyak 24 responden (24%). menjawab cukup memuaskan sebanyak 36 responden (36%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 18 responden (18 %), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 12 responden (12%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 3,00. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keberadaan petugas pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa masukan petugas dalam melayani sudah cukup memuaskan, terlihat saat petugas memberikan arahan saat melayani masyarakat yang datang ke Kantor Camat Hulu Kuantan.

5.2.3.3 Penanganan Pengaduan Layanan

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ketiga yaitu mengenai penanganan pengaduan, dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang penanganan pengaduan layanan di kantor camat hulu kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14 : Tanggapan Responden Tentang Penanganan Pengaduan Layanan Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	11	55	11%
	Memuaskan	4	19	76	19%
1.	Cukup memuaskan	3	40	120	40%
	Kurang memuaskan	2	16	32	16%
	Tidak memuaskan	1	13	13	13%
	Jumlah		99	296	100%
	Rata-rata			2,98	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab Sangat memuaskan sebanyak 11 responden (11%), yang menjawab memuaskan sebanyak 19 responden (19%). menjawab cukup memuaskan sebanyak 40 responden (40%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 16 responden (16 %), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 13 responden (13%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 2,98. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keberadaan petugas pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala 2,60 - 3,39

Dari hasil pengamatan penulis bahwa penanganan pengaduan layanan sudah cukup baik, terlihat saat penanganan masalah yang di tangani oleh pihak Kantor Camat Hulu Kuantan.

5.2.3.4 Rekapitulasi Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan Di Kantor Camat Kuantan Tengah

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Persyaratan pelayanan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Pada Indikator Saran Dan Masukan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SM	M	CM	KM	TM		
1	Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan di kantor camat hulu kuantan?	8	20	31	27	13	99	2,82
2	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i tentang masukan petugas dalam melayani?	9	24	36	18	12	99	3,00
3	Bagaiman menurut bapak/ibu/sdr/i	11	19	40	16	13	99	2,98

tentang penanganan
pengaduan layanan
di kantor camat hulu
kuantan?

Jumlah	28	63	107	61	38	297	
Jumlah responden	9	21	36	20	13	99	2,93
Persentase(%)	9	21	36	20	13	100	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.15 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator saran dan masukan adalah pada kategori sangat memuaskan sebanyak 9 orang (9%), kategori memuaskan sebanyak 21 orang (21%), kategori cukup memuaskan sebanyak 36 orang (36%), kategori kurang memuaskan 20 orang (20%), dan kategori tidak memuaskan sebanyak 13 orang (13%). Maka secara rata-rata adalah 2,92 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator kejelasan petugas pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan adalah cukup memuaskan. Indikator saran dan masukan terhadap suatu pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan terhadap masyarakat, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,93 yang berada pada interval Cukup memuaskan, yang mana suatu permasalahan dalam pelayanan sudah cukup memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada indikator saran dan masukan ini sudah memasuki kategori cukup memuaskan, walaupun masih ada beberapa

keterangan dari responden pada indikator saran dan masukan yang masih tidak memuaskan.

Saran dan masukan adalah sebuah tanggapan terhadap suatu hal yang disertai dengan memberi kesempatan bagi orang yang mendapatkannya untuk berkembang.

5.2.4 Indikator Perilaku Dan Pelaksana

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Instrumen pertanyaan untuk indikator perilaku dan pelaksana adalah:

5.2.4.1 Keberadaan Pegawai Saat Memberikan Pelayanan

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai keberadaan pegawai saat memberikan pelayanan, dengan pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i keberadaan pegawai pada saat memberikan pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.16 : Tanggapan Responden Tentang Keberadaan Pegawai Saat Memberikan Pelayanan Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Memuaskan	5	17	85	17%
	Memuaskan	4	19	76	19%

Cukup memuaskan	3	23	69	23%
Kurang memuaskan	2	28	56	28%
Tidak memuaskan	1	12	12	12%
Jumlah		99	298	100%
Rata-rata			3,01	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.16 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 17 responden (17%), yang menjawab memuaskan sebanyak 19 responden (19%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 23 responden (23%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 28 responden (28%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 12 responden (12%), Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 3,01. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa diskriminasi di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala 2,60 – 3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa keberadaan pegawai sudah cukup baik, terlihat saat pemberian pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan.

5.2.4.2 Tingkat Kesungguhan Pegawai

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan kedua yaitu mengenai kesungguhan, dengan pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i tingkat

kesungguhan pegawai dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan bidangnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.17 : Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kesungguhan Pegawai Dalam Pelaksanaan Tugas Sesuai Bidanganya Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	8	40	8%
	Memuaskan	4	28	112	28%
1.	Cukup memuaskan	3	41	123	41%
	Kurang memuaskan	2	13	26	28%
	Tidak memuaskan	1	9	9	9%
	Jumlah		99	310	100%
	Rata-rata			3,13	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 8 responden (8%), yang menjawab memuaskan sebanyak 28 responden (28%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 41 responden (41%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 13 responden (13%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 9 responden (9%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 3,13. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keadilan pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala 2,60 –3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa kesungguhan pegawai dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan bidangnya sudah cukup baik, tetapi harus lebih ditingkatkan dan lebih di optimalkan dalam pelaksanaan tugas.

5.2.4.3 Kejelasan Dan Kepastian

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ketiga yaitu mengenai kejelasan dan kepastian, dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di Kantor Camat Hulu Kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.18 : Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Dan Kepastian Petugas Yang Melayani Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	14	70	14%
	Memuaskan	4	18	72	18%
1.	Cukup memuaskan	3	35	105	35%
	Kurang memuaskan	2	20	40	20%
	Tidak memuaskan	1	12	12	12%
	Jumlah		99	299	100%
	Rata-rata			3,02	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.18 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 14 responden (14%), yang menjawab memuaskan

sebanyak 18 responden (18%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 35 responden (35%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 20 responden (20%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 12 responden (12%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 3,02. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keadilan pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup memuaskan yang berada pada skala 2,60 –3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani sudah cukup memuaskan, tetapi harus lebih ditingkatkan dan lebih di optimalkan dalam melayani masyarakat.

5.2.4.4 Rekapitulasi Indikator Perilaku Dan Pelaksana

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Indikator Keadilan mendapatkan pelayanan pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.19 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Pada Indikator Perilaku Dan Pelaksana

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SM	M	CM	KM	TM		
1	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i keberadaan pegawai pada saat memberikan pelayanan?	17	19	23	28	12	99	3,01

	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i tingkat							
2	kesungguhan pegawai dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan bidangnya?	8	28	41	13	9	99	3,13
	Bagaiman menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di Kantor Camat Hulu Kuantan?							
3		14	18	35	20	12	99	3,02
	Jumlah	38	65	99	61	33	297	
	Jumlah responden	13	22	33	20	11	99	3,05
	Persentase(%)	13	22	33	20	11	100	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.19 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator perilaku dan pelaksana sikap petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pada kategori sangat memuaskan sebanyak 13 orang (13%), kategori memuaskan sebanyak 22 orang (22%), kategori cukup memuaskan sebanyak 33 orang (33%), kategori kurang memuaskan 20 orang (20%), dan kategori tidak memuaskan sebanyak 12 orang (12%). Maka secara rata-rata adalah 3,05 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator perilaku dan pelaksana pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan adalah cukup memuaskan.

Indikator Perilaku dan Pelaksana pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan terhadap masyarakat, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,05 Yang ada pada interval Cukup memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada indikator perilaku dan pelaksana ini sudah memasuki kategori cukup memuaskan, walaupun masih ada beberapa responden yang masih memilih tidak memuaskan. pelayanan yang di berikan kepada masyarakat hendaklah ramah dan mencerminkan sikap yang baik kepada masyarakat.

5.2.5 Waktu Penyelesaian

Indikator waktu penyelesaian jangka waktu yang di perlukan untuk penyelesaian sebuah pelayanan. Instrumen pertanyaan untuk indikator waktu penyelesaian adalah :

5.2.5.1 Ketepatan Waktu Penyelesaian

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai ketepatan waktu penyelesaian, dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.20 : Tanggapan Responden tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Sebuah Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
----	------------------	------	------------------	-------	------------

	Sangat Memuaskan	5	15	75	15%
	Memuaskan	4	27	108	27%
1.	Cukup memuaskan	3	37	111	37%
	Kurang memuaskan	2	15	30	15%
	Tidak memuaskan	1	5	5	5%
	Jumlah		99	329	100%
	Rata-rata			3,32	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.20 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 15 responden (15%), yang menjawab memuaskan sebanyak 27 responden (27%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 37 responden (37%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 15 responden (15%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 5 responden (5%) Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 3,32. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala 2,60- 3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya memuaskan.

5.2.5.2 Kecepatan Petugas

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan kedua yaitu mengenai kecepatan petugas, dengan pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kecepatan petgas dalam melayani dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21 : Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Petugas Dalam Melayani Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	18	90	21%
	Memuaskan	4	28	112	28%
1.	Cukup memuaskan	3	30	90	30%
	Kurang memuaskan	2	17	34	17%
	Tidak memuaskan	1	6	6	6%
	Jumlah		99	341	100%
	Rata-rata			3,44	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.21 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 18 responden (18%). yang menjawab memuaskan sebanyak 28 responden (28%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 30 responden (30%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 17 responden (17%), dan yang menjawab tidak memuaskan dari hasil perhitungan diperoleh baik sebanyak 6 responden (6%) Maka dari rata-rata 3,44. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan

bahwa kecepatan melayani di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori memuaskan yang berada pada skala 3,40 – 4,19.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa kecepatan melayani sudah memuaskan.

5.2.5.3 Keadilan Petugas

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ketiga yaitu mengenai Keadilan petugas, dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak/ibusdr/i tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Camat Hulu Kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.22 : Tanggapan Responden Tentang Keadilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	19	95	19%
	Memuaskan	4	33	132	33%
1.	Cukup memuaskan	3	28	84	28%
	Kurang memuaskan	2	15	30	15%
	Tidak memuaskan	1	4	4	4%
	Jumlah		99	345	100%
	Rata-rata			3,48	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.22 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 19 responden (19%). yang menjawab memuaskan sebanyak 33 responden (33%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 28 responden (28%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 15 responden (15%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 4 responden (4%) Maka dari rata-rata 3,48. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keringanan biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori memuaskan yang berada pada skala 3,40 – 4,19.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa keringanan biaya pelayanan sudah baik, tetapi lebih ditinjau kembali mengenai biaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5.2.5.4 Rekapitulasi Indikator Waktu Penyelesaian

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kewajaran biaya pelayanan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.23 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian Sebuah

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SM	M	CM	KM	TM		
1	Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i	15	27	37	15	5	99	3,32

	tentang ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan ?							
2	pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kecepatan petgas dalam melayani ?	18	28	30	17	6	99	3,44
3	Bagaimana menurut bapak/ibusdr/i tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Camat Hulu Kuanatan ?	19	33	28	15	4	99	3,48
	Jumlah	52	88	95	47	15	297	
	Jumlah responden	17	29	32	16	5	99	3,41
	Persentase(%)	17	29	32	16	5	100	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.23 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator waktu penyelesaian adalah pada kategori sangat memuaskan sebanyak 17 orang (17%), kategori memuaskan sebanyak 29 orang (29%), kategori cukup memuaskan sebanyak 32 orang (32%), kategori kurang memuaskan 16 orang (16%), dan kategori tidak memuaskan sebanyak 5 orang (5%).

Maka secara rata-rata adalah 3,41 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan adalah memuaskan. Indikator waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan terhadap masyarakat, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,41 yang berada pada interval memuaskan, yang mana waktu penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat sudah memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada indikator waktu penyelesaian ini sudah memasuki kategori memuaskan, dengan jangka waktu yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Hulu Kuantan untuk sebuah penyelesaian sebuah pelayanan.

5.2.6 Kewajaran Biaya Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Instrumen pertanyaan untuk indikator waktu penyelesaian adalah :

5.2.6.1 Keterjangkauan Biaya Pelayanan

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai keterjangkauan biaya, dengan pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i keterjangkauan biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.24 : Tanggapan Responden Tentang Keterjangkauan Biaya Pelayanan Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	12	60	12%
	Memuaskan	4	40	160	40%
1.	Cukup memuaskan	3	22	66	22%
	Kurang memuaskan	2	22	44	22%
	Tidak memuaskan	1	3	3	3%
	Jumlah		99	333	100%
	Rata-rata			3,36	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.24 di atas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 12 responden (12%), yang menjawab memuaskan sebanyak 40 responden (40%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 22 responden (22%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 22 responden (22%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 3 responden (3%) Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata 3,36. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keterjangkauan biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala 2,60- 3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa kewajaran biaya pelayanan sudah cukup memuaskan, karena pihak kantor camat tidak memberatkan masyarakat dalam pemberian biaya pelayanan.

5.2.6.2 Keringanan Biaya Pelayanan

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan kedua yaitu mengenai kecepatan petugas, dengan pertanyaan Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i mengenai keringanan biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.25 : Tanggapan Responden Tentang keringanan biaya pelayanan Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
	Sangat Memuaskan	5	17	85	17%
	Memuaskan	4	35	140	35%
1.	Cukup memuaskan	3	34	102	34%
	Kurang memuaskan	2	10	20	10%
	Tidak memuaskan	1	3	3	3%
	Jumlah		99	350	100%
	Rata-rata			3,53	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.25 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 17 responden (17%). yang menjawab memuaskan sebanyak 35 responden (35%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 34 responden (34%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 10 responden (10%), dan yang

menjawab tidak memuaskan sebanyak 3 responden (3%) Maka dari rata-rata 3,53. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keringanan biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori memuaskan yang berada pada skala 3,40 – 4,19.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa keringanan biaya pelayanan sudah memuaskan, tetapi lebih ditinjau kembali mengenai biaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5.2.6.3 Kewajaran Biaya/Tarif

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ketiga yaitu mengenai kewajaran biaya/tarif, dengan pertanyaan Bagaimana menurut bapak/ibu/sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif yang harus dibayarkan di kantor Camat Hulu Kuantan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.26 : Tanggapan Responden Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Yang Harus Dibayarkan Di Kantor Camat Hulu Kuantan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Memuaskan	5	15	57	15%
	Memuaskan	4	30	120	30%
	Cukup memuaskan	3	39	117	39%
	Kurang memuaskan	2	11	22	11%

Tidak memuaskan	1	4	4	4%
Jumlah		99	320	100%
Rata-rata			3,23	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.26 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 15 responden (15%), yang menjawab memuaskan sebanyak 30 responden (30%), menjawab cukup memuaskan sebanyak 39 responden (39%), yang menjawab kurang baik sebanyak 11 responden (11%), dan yang menjawab tidak memuaskan sebanyak 4 responden (4%) Maka dari rata-rata 3,23. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa keringanan biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan termasuk pada kategori cukup memuaskan yang berada pada skala 2,60 – 3,39.

Dari hasil pengamatan penulis bahwa keringanan biaya pelayanan sudah baik, tetapi lebih ditinjau kembali mengenai kewajaran biaya/tarif yang harus di bayarkan oleh masyarakat.

5.2.6.4 Rekapitulasi Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kewajaran biaya pelayanan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.27 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SM	M	CM	KM	TM		
1	Apakah menurut bapak/ibu/sdr/i keterjangkauan biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan?	12	40	22	22	3	99	3,36
2	Apakah menurut Bapak/ibu/sdr/i mengenai keringanan biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan?	17	35	34	10	3	99	3,53
3	Bagaiman menurut Bapak/ibu/sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif yang harus dibayarkan diberikan di kantor camat Hulu Kuantan?	15	30	39	11	4	99	3,23
	Jumlah	45	105	95	43	10	297	
	Jumlah responden	15	35	32	14	3	99	3,37
	Persentase(%)	15	35	32	14	3	100	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dari tabel 5.27 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator kewajaran biaya pelayanan adalah pada kategori sangat

memuaskan sebanyak 15 orang (15%), kategori memuaskan sebanyak 35 orang (35%). kategori cukup memuaskan sebanyak 32 orang (32%), kategori kurang memuaskan 14 orang (14%), dan kategori tidak memuaskan sebanyak 3 orang (3%). Maka secara rata-rata adalah 3,37, dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator kewajaran biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan adalah cukup memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada indikator kewajaran biaya sudah memasuki kategori cukup memuaskan, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden pada indikator saran dan masukan yang masih tidak memuaskan. Akan tetapi pihak Kantor Camat Hulu Kuantan tidak ada menetapkan biaya pelayanan kepada masyarakat.

5.3 Rekapitulasi Keseluruhan Indikator Yang Digunakan Dalam Penelitian Mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan

Berikut rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.28 : Rekapitulasi Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi :

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SM	M	CM	KM	TM		

1	Prosedur pelayanan	14	25	38	18	4	99	3,26
		14	25	38	18	4	100	
2	Persyaratan pelayanan	18	22	32	14	13	99	3,16
		18	22	32	14	13	100	
3	Saran dan masukan	9	21	36	20	13	99	3,93
		9	21	36	20	13	100	
4	Perilaku dan pelaksana	13	22	33	20	11	99	3,05
		13	22	33	20	11	100	
5	Waktu penyelesaian	17	29	32	16	5	99	3,41
		17	29	32	16	5	100	
6	Kewajaran biaya pelayanan	15	35	32	14	3	99	3,37
		15	35	32	14	3	100	
	Jumlah	86	154	203	102	49	594	
	Jumlah responden	14	26	34	17	8	99	3,36
	Persentase (%)	14	26	34	17	8	100	

Sumber : Data Olahan, 2023

Dimana untuk mengetahui rata-rata dari indikator rekapitulasi rata-rata seluruh indikator yakni dengan rumus : $x = \frac{N}{F}$

X= Rata-rata

N= Bobot

F= Jumlah Responden

$$X = \frac{(3,26+3,16+3,93+3,05+3,41+3,37)}{6}$$

$$X = \frac{20,18}{6} \quad \mathbf{X = 3,36}$$

Berdasarkan rumus rekapitulasi rata-rata seluruh indikator diatas tanggapan responden mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari tabel 5.28 diatas dapat diketahui tanggapan responden adalan sebanyak 14 orang (14%) responden yang berada pada kategori sangat memuaskan, pada kategori memuaskan sebanyak 26 orang (26%) responden, kategori cukup memuaskan sebanyak 34 orang (34%) responden, kategori kurang memuaskan sebanyak 17 orang (17%), dan pada kategori tidak memuaskan sebanyak 8 orang (8%) responden maka secara rata-rata adalah 3,36. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Cukup memuaskan yang berada pada skala 2,60- 3,39.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, masih ada beberapa keterangan dari responden mengatakan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi masih ada tidak memuaskan atau dengan kata lain belluum baik.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, pelayanan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.pelayanan didefinisikan sebagaikegiatan pemberi jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayana yang baik adalah pelayan yang dilakukan secara ramah tama dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi masyarakat yang menerimanya.

5.3.1 Analisis Penelitian mengenai Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan analisis diatas dari hasil sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,36 yang berada pada interval Cukup memuaskan. Jika rata- rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2.60 - 3,39 berarti Cukup memuaskan hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, saran dan masukan, perilaku dan pelaksana, waktu penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Dari hasil sebaran kuesioner rata-rata Cukup memuaskan.

Indikator Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,26 yang berada pada interval cukup memuaskan, yang mana prosedur pelayanan yang diberikan Kantor Camat sudah cukup memuaskan, terlihat dengan cukup mudah dipahami alurnya tidak terlalu berbelit-belit. Namun dari segi disiplin kurang sebab masyarakat sudah

berdatangan ke Kantor Camat, sedangkan pegawai masih ada yang belum ada ditempat pemberian pelayanan. Yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Indikator Persyaratan Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan . Sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,16 yang berada pada interval Cukup memuaskan. Yang mana persyaratan yang diberikan sudah cukup baik, terlihat dari masyarakat yang datang sudah membawa persyaratan sesuai kebutuhan untuk memperoleh pelayanan. Syarat yang harus dipatuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan , baik persyaratan teknis maupun administratif.

Indikator Saran Dan Masukan Di Kantor Camat Hulu Kuantan, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata yaitu 2,93 yang berada pada interval cukup memuaskan. Yang mana petugas memberikan arahan atau masukan terhadap suatu permasalahan dalam pelayanan.

Indikator perilaku dan pelaksana sikap petugas dalam memberikan pelayanan di kantor camat hulu kuantan, sebaran kuesioner di dapat nilai rata-rata 3,05 yang berada pada interval cukup memuaskan. Yang mana petugas yang ada di kantor camat hulu kuantan sudah melakukan tugasnya sesuai dengan bidang pelayanan yang ada. Yang mana petugas yang memberikan pelayanan memang lebih fokus untuk melayani masyarakat yang datang ke Kantor. sebuah hal yang berupa ulasan, anjuran ataupun solusi terhadap suatu hal baik itu bisa berupa permasalahan, situasi yang sedang membutuhkan pendapat ataupun masukan dalam melakukan suatu hal.

Indikator waktu penyelesaian atau jangka waktu yang diperlukan untuk penyelesaian sebuah pelayanan di kantor camat hulu kuantan, sebaran kuesioner di dapat nilai rata-rata 3,41 yang berada pada interval memuaskan. Dimana jangka waktu penyelesaian di kantor camat hulu kuantan sudah tepat waktu. jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Indikator kewajaran biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata yaitu 3,37 yang berada pada interval Cukup Baik. yang mana masyarakat tidak di kenakan biaya untuk memperoleh pelayanan tetapi masiah ada petugas yang memberikan pelayanan kepada sebagian masyarakat di pungut biaya terkait pelayanan. yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 3,36 berarti berada pada interval Cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan dari indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, saran dan masukan, perilaku dan pelaksana, waktu penyelesaian, dan kewajaran biaya pelayanan sudah cukup memuaskan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan pertimbangan agar Analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat terlaksana dan berjalan dengan baik. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

- 6.2.1 Memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang proses administrasi pelayanan dikantor camat hulu kuantan
- 6.2.2 Memudahkan masyarakat dalam proses administrasi pelayanan, sehingga masyarakat bisa merasa puas
- 6.2.3 Diharapkan petugas lebih bisa disiplin terutama mengenai waktu tugas.
- 6.2.4 Pemerintah Kecamatan lebih ramah dalam melayani masyarakat yang datang dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan masyarakat.
- 6.2.5 Pemerintah agar lebih memperhatikan kinerja para pegawainya agar masyarakat yang diberikan pelayanan merasa lebih puas.
- 6.2.6 Untuk menghindari prasangka buruk masyarakat, maka terapkanlah kewajaran biayah yang telah ditetapkan PERDA

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi, 2016, *manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta, PT. Sinergi Visi Utama.
- Afifuddin. 2012. Pengantar Administrasi Konsep, Teori, dan Implikasinya di Era Reformasi. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad , Jamaludin, 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ali, Faried. 2015. *Teori Dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. CV Pustaka Setia : Bandung.\
- Bangun, Wilson. 2012. “ *Manajemen sumber daya Manusia*”. Jakarta: Erlangga.
- Budiyanto, M.T, Eko,2013, *Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Hasibuan, Malayu. 2012 *manajemen sumber daya manusia, PT Bumi Aksara : Jakarta*
- Hayat . 2017. *Manajemen pelyanan pubblk*. Jakarta :Rian Nugroho.
- Kamus besar bahasa indonesia (KBBI) tentang *administrasi*.
- Moenir, H.A.S, *Manajemen pelayanan umum Di indonesia*, bumi aksara. Jakarta 2015.
- Pasalog.2017. *ilmu administrasi negara. Bandung : Alfabeta*.
- Pramuji, S.2014. *Praktek Organisasi dan Metode*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri.
- Rifa'i, Muhammad.2016.Dasar-dasar Manajemen Wijaya, Candra dan Mengoptimalakan Pengelolaan Organisasi secara Efektif dan Efisien. Medan: Perdana Publishing
- Siagian, Syafie, Inu Kencana, 2015. *Ilmu Administrasi* . Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Sistem Informasi Manajemen : Perspektif Organisasi*. Jakarta: PT. Buku Seru (CAPS)

The liang gie (Pasalog). 2017. *ilmu administrasi negara*. Bandung : Alfabeta.

Thoha, Miftah 2014. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Bandung : Alfa Beta

Sumber lain:

KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik