

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI
KANTOR CAMAT BENAI
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat
mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata
Satu Program Studi Administrasi Negara



Oleh

**SRI CANTIK
NPM. 190411046**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2024**

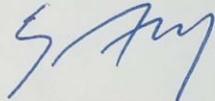
TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI
PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENAI
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
NAMA : SRI CANTIK
NPM : 190411046
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa Dan DiSetujui Oleh Dosen Pembimbing
PEMBIMBING I PEMBIMBING II



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



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

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



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

PENGESAHAN

Diperiksa Dan Disahkan Oleh

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 11

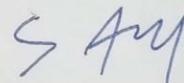
Bulan : September

Tahun : 2024

Tim Penguji

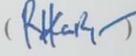
Ketua Dewan Sidang

Sekretaris Dewan Sidang



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

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

- 1 RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si (Pembimbing 1) ()
- 2 SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si (Pembimbing 2) ()
- 3 ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si (Anggota) ()
- 4 SARJAN M, S. Sos., M.Si (Anggota) ()

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan



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

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sri Cantik
NPM : 190411046
Fakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : Administrasi Negara
Universitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : Analisis Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Taluk Kuantan, 25 April 2024
Yang Membuat Pernyataan


SRI CANTIK
NPM. 190411046

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi

SRI CANTI
NPM. 190411046

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah 44 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Analisis Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 125 yang berada pada interval Cukup Baik. Serta observasi lapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baiknya Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi ini karena setiap indikator yang diujikan terdapat hasil yang cukup baik, Reliabilitas , Daya Tanggap (*Responsiveness*), *Assurance* (Jaminan/Kepastian), *Emphaty* (Empati) , dan *Tangibles* yang cukup baik dalam Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Publik, Kantor Camat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui social media. Pada era reformasi sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk memajukan daerahnya sendiri. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 6 dan 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur sendiri urusan pemerintahan dan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kebijakan otonomi daerah yang memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah tetap harus berpedoman pada undang-undang yang berlaku secara nasional di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah dapat mempercepat perkembangan daerah melalui pelayanan publik yang diberikan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Analisis Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 125 yang berada pada interval Cukup Baik. Serta observasi dilapangan yang menunjukkan memang sudah cukup baiknya Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi ini karena setiap indikator yang diujikan terdapat hasil yang cukup baik, hanya saja terdapat sedikit permasalahan mengenai kedisiplinan, terkadang ada saja pegawai yang kurang disiplin, terkadang ada pegawai yang terlambat, tidak berada ditempat saat jam kerja atau terlambat kembali kekantor setelah jadwal istirahat.

6.2 Saran

Berdasar kan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Kantor Camat Benai mempertahankan pegawai yang ada mengingat pegawai yang ada dikantor camat cukup baik serta di dukung dengan pengalaman kerja di bidangnya.
2. Diharapkan pihak Kantor Camat Benai lebih menekankan lagi mengenai kedisiplinan, karena masih saja terdapat pegawai yang kurang disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatic menuju redefinisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- Boediono, B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta : Bandung.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya manusia*. PT Bumi. Aksara : Jakarta.
- H. R, Ridwan.2015. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakary
- Mardikanto, Totok dan Soebianto, Poerwoko. 2019. *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi 2022
- Poerwadinata dan Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta : Gava Media
- Salam, Darma Setyawan. 2017. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan
- Silalahi, Ulber. 2012. *Asas – asas manajemen*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sondang P. Siagian, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung