

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT INUMAN  
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**

**YURDI**  
NPM: 180411087

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

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN HASIL KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : **YURDI**  
NPM : **180411087**  
Program Studi : **ADMINISTRASI NEGARA**  
Perguruan Tinggi : **Universitas Islam Kuantan Singingi**  
Alamat : **Desa Sigaruntang Kecamatan Inuman Kuansing**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tulisan yang saya buat atau karya ilmiah yang saya hasilkan dengan judul **Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi** merupakan hasil karya saya sendiri tidak melakukan kegiatan plagiasi atau meniru hasil skripsi orang lain.

Apabila terdapat dengan secara sengaja melakukan kegiatan plagiasi atau meniru hasil skripsi orang lain, maka saya dengan senang hati bersedia dituntut sesuai dengan prosedur dan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan keaslian hasil karya ilmiah atau skripsi ini dibuat dengan sesungguhnya dan dibuat dengan keadaan sadar serta tidak ada paksaan dari pihak manapun dan siapapun.

Teluk Kuantan, Juni 2023

**YURDI**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

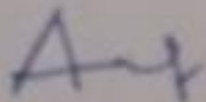
Judul Penelitian : OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR CAMAT INUMAN KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI

Nama Mahasiswa : YURDI  
NPM : 190411007

Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA

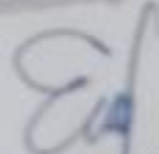
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



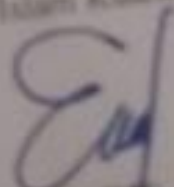
ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si  
NIDN : 1005108901

Pembimbing II



EMILIA EMHARS, S.Sos., M.Si  
NIDN: 1002059002

Mengetahui  
Ketua Program studi Administrasi Negara  
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARS, S.Sos., M.Si  
NIDN: 1002059002

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Diperiksa dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

pada :

Hari : Jum'at

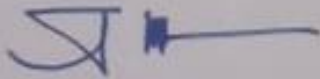
Tanggal : 04

Bulan : Agustus

Tahun : 2023

**Tim Penguji**

Ketua



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si


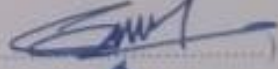
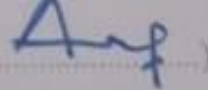
NIDN : 1021117906

Sekretaris



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si

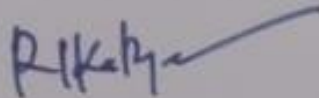
NIDN : 1002059002

- |    |                           |           |                                                                                       |
|----|---------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Desriadi, S.Sos., M.Si    | (Anggota) |  |
| 2. | Sarjan M, S.Sos., M.Si    | (Anggota) |  |
| 3. | Alsar Andri, S.Sos., M.Si | (Anggota) |  |

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si

NIDN : 1030058402

# **OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**YURDI**

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan suatu penyelesaian tugas kedinasan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh instansi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Optimalisasi Pelayan Publik Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian Kualitatif, penulis menetapkan keseluruhan populasi dijadikan sampel. teknik yang digunakan dalam penarikan sampel yaitu teknik purposive sampling. Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah 23 orang pegawai dan masyarakat yang ada pada Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan disimpulkan dapat diketahui bahwa pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup optimal

**Kata Kunci : Optimalisasi Pelayanan Publik**

**OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICES IN THE KUANTAN SINGINGI  
DISTRICT OFFICE**

**YURDI**

**ABSTRACT**

*Public service is a completion of official duties carried out by employees to achieve a goal in accordance with the guidelines set by the agency. This research was conducted at the Inuman District Office, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out and analyze the Optimization of Public Services at the Inuman District Office, Kuantan Singingi Regency. The type of research used in this study is a type of qualitative research, the author determines the entire population as a sample. The technique used in collecting the sample is purposive sampling technique. The informants in this study were 23 employees and the community at the Inuman District Office, Kuantan Singingi Regency. Data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation. Based on the results of the research and discussion that has been carried out in the field, it can be seen that public services at the Inuman Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency, are quite optimal.*

**Keywords: Optimization of Public Services**

## KATA PENGANTAR

Bersyukur kita kepada Allah yang sampai saat ini masih memberikan rahmat-Nya serta keridhaan-Nya kepada kita semua. Sehingga dengan adanya petunjuk dan pertolongan dariNya kami dapat menyelesaikan tugas ini tepat pada waktunya.

Shalawat beriringan salam selalu kita ucapkan kepada pimpinan Islam, yakni nabi kita Muhammad. SAW. Mudah-mudahan dengan seringnya kita berhalawat kepadanya, kita selalu mendapatkan syafaatnya.

Dalam penyelesaian penelitian ini, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan yang ada. Karena keterbatasan ilmu yang dimiliki dan kemampuan kami. Banyak pihak-pihak yang memberikan bantuan, beberapa saran, serta bimbingan kepada kami yang bersifat membangun dalam penulisan penelitian ini.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi. Tiadalah kata yang patut kami ucapkan selain kata terima kasih kepada dosen pembimbing yang selalu memberi kami pedoman, serta kepada pihak-pihak lain yang ikut membantu, yang bertujuan adalah untuk memberikan yang terbaik untuk kita semua.

Terima kasih penulis ucapkan 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
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 pembimbing I yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

5. Bapak **Alsar Andri, S.Sos., M.Si** selaku pembimbing II yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
6. Ucapan terima kasih juga disampaikan Kepada Bapak/Ibu Dosen, Karyawan Tata Usaha fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materi.
7. Terima kasih juga disampaikan Kepada Orang Tua, saudara, dan sahabat penulis.
8. Terimakasih juga untuk istri tercinta dan anak-anak sekeluarga yang telah memberikan semangat juang.
9. Serta terima kasih juga untuk rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Dalam menyusun Skripsi ini, penulis berupaya semaksimal mungkin namun jika ada sumbangan pemikiran, kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk lebih sempurnanya penulisan dan pelaksanaan penelitian ini nantinya, akan penulis pertimbangkan.

Inuman, Juni 2023

**Penulis**

**YURDI**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRAC</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
2.1. Konsep/Landasan Teori.....	9
2.1.1 Konsep/Teori Administrasi Negara.....	9
2.1.2 Konsep/Teori Optimalisasi.....	13
2.1.3 Konsep/ Teori Pelayanan .....	15
2.2. Kerangka Pemikiran .....	18
2.3. Defenisi Operasional .....	19
2.4. Konsep Variabel.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	21
3.1. Jenis Penelitian .....	21
3.2. Informan .....	21
3.3 Sumber Data .....	22
3.4. Fokus Penelitian .....	22
3.5. Lokasi Penelitian .....	22
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.7. Analisa Data .....	23
3.8. Jadwal Peneltian.....	25

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
	4.1. Gambaran Umum Kecamatan Inuman .....	26
	4.2. Kependudukan.....	27
	4.3 Mata Pencaharian .....	28
	4.4. Pemerintahan.....	29
	4.5. Struktur Pemerintahan.....	30
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
	5.1. Identitas Responden Penelitian .....	44
	5.2. Hasil dan Pembahasan.....	46
	5.2.1 Indikator Persyaratan.....	46
	5.2.2 Indikator Prosedur .....	49
	5.2.3 Indikator Waktu.....	51
	5.2.4 Indikator Biaya/Tarif.....	53
	5.2.5 Indikator Jenis Pelayanan .....	55
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
	6.1. Kesimpulan.....	58
	6.2. Saran.....	58
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	20
Tabel 3.1 Informan.....	22
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk .....	28
Tabel 4.2 Tabel Jumlah Desa .....	29

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan selalu menjadi sebuah pembicaraan ditengah-tengah masyarakat banyak atau sering disebut dengan isu publik. Menurut Kotler, setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain selalu didasarkan pada hal yang tidak berwujud sehingga tidak mengakibatkan bentuk kepemilikan apapun. Semua proses produksi dapat dihubungkan satu produk fisik. Dari penjelasan itu, pengertian pelayanan bisa diartikan sebagai perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan.

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut:

“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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengertian Pelayanan (customerservice) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan. a. Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Layanan dengan tulisan Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa:

“optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun

2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya pada Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah khusus Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dalam menyediakan pelayanan publik. Dengan cara mengetahui apakah layanan kepada masyarakat tersebut sudah terpenuhi dan sesuai dengan yang diwajibkan oleh Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang termuat dalam Standar Pelayanan Minimal terhadap kebutuhan masyarakat dan harapan atas layanan yang masyarakat terima yang memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi relatif

terjangkau dan mutu pelayanan itu sendiri memiliki muatan yang transparan, adil, partisipatif dan dapat dipertanggungjawabkan produk layanannya.

Pelayanan yang baik tentu pelayanan yang bisa memberikan dampak positif bagi masyarakat banyak secara umum dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Agar pelayanan terbaik tersebut dapat berdampak positif, maka setiap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pada kantor tersebut haruslah sesuai dengan standar dan SOP yang berlaku agar tidak ada lagi masyarakat yang merasa tidak dilayani dalam pengurusan kependudukan pada kantor pelayanan tersebut. Pada dasarnya setiap kantor instansi pemerintah adalah semuanya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, dapat menampung semua aspirasi masyarakat dan memberikan sebuah pelayanan yang sangat baik kepada seluruh masyarakat, Salah satunya adalah Kantor Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Kantor Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu Kantor Dinas atau instansi yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi yang juga bertugas memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal disini maksudnya adalah sebuah pemberian penjelasan terhadap pelayanan itu sendiri secara sempurna yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, dalam artian bahwa optimalisasi adalah kesempurnaan pelayananan. Agar kesempurnaan pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan dapat dicapai, maka ada dua hal yang perlu diperhatikan, yang pertama dapat dilihat dari sumber daya manusianya dan yang kedua dapat dilihat melalui fasilitasnya. Yang pertama, dalam pencapaian optimalisasi pelayanan adalah kita lihat dari sumber daya manusianya. Sumber

daya manusia disini maksudnya adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melakukan sebuah pekerjaan yang telah dibebankan kepada mereka. Kita lihat disini adalah kemampuan yang dimiliki oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Kemampuan yang dimiliki oleh aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pengalaman, tingkat usia, dan lain sebagainya. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang mumpuni tentu akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pencapaian optimalisasi pelayanan kepada masyarakat, semua pekerjaan yang dikerjakan oleh aparat pemerintah tentu kerja yang sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diatur. Salah satu contohnya adalah adanya keterbukaan pelayanan, atau transparansi pelayanan, adanya pertanggungjawaban pelayanan, adanya kesamaan hak bagi masyarakat akan pelayanan, dan memahami kondisi sosial masyarakat setempat. Yang kedua, agar kesempurnaan pelayanan tersebut dapat dicapai, maka kita lihat dari fasilitas yang memadai. Fasilitas merupakan salah satu faktor kenyamanan seseorang dalam melaksanakan sebuah kegiatan. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka fasilitas yang memadai sangatlah dibutuhkan, agar pelayanan secara sempurna dapat dicapai dengan baik. Salah satu contohnya adalah ruangan yang memadai, baik ruangan bagi pemberi layanan maupun ruangan bagi penerima layanan, fasilitas komputer, jaringan, ATK, dan lain sebagainya. Namun dalam pelaksanaannya, ada beberapa aparat pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat diduga kurang transparan dan kurang bertanggungjawab terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini dapat



dilihat, yang mana masih ada pegawai yang tidak menjelaskan kepada masyarakat terhadap proses sebuah pelayanan. Contohnya adalah waktu dalam proses perekaman E-KTP, penerbitan Kartu Keluarga dan lainnya, yang mana masyarakat dimintai untuk membayar uang dalam jumlah besar, namun tidak dijelaskan secara rinci aturan dalam penggunaan dan pembayaran tersebut.

Dugaan sementara masih adanya aparatur negara yang bisa kita lihat dari tingkat pendidikannya masih kurang, sehingga dirasa kurang memahami pekerjaan dan kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kurangnya tingkat pendidikan tersebut, banyak pekerjaan yang belum terselesaikan dengan tepat waktu, hal ini mungkin dikarenakan semua pekerjaan dilaksanakan dengan penggunaan alat teknologi yang canggih.

Berdasarkan hasil observasi sementara, Fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh kantor Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi juga kurang memadai. Padahal kita tahu bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik adalah fasilitas yang lengkap dan memadai. Banyak sebenarnya fasilitas yang masih kurang dalam pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat, salah satu contohnya adalah keterbatasan ruangan, baik ruangan bagi aparatur, maupun ruangan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Ruangan yang sempit membuat masyarakat berdesak-desakan dan antri dalam melaksanakan segala urusan kependudukan. Selain itu juga, keterbatasan aparatur juga dinilai masih kurang kuantitasnya, masih ada beberapa orang aparatur memegang dua perna berbeda dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu. Tidak hanya

itu, fasilitas alat teknologi juga dilihat masih kurang memadai, contohnya komputer, alat perekaman, jaringan dan lain sebagainya.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai belum optimalnya pelayanan kepada masyarakat, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana Optimalisasi pelayan publik di Kantor Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi tersebut. untuk itu peneliti mengambil judul penelitian: **“Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas maka rumusan masalah yang ada adalah :

**“Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi”?**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Optimalisasi Pelayan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang dan memberikan kontribusi dalam pengembangan.

## **1.4.2 Aspek praktis**

**1.4.2.1** Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan  
Optimalisasi pelayanan Publik

**1.4.2.2** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang  
baik pada Kantor Camat Inuman itu sendiri khusus nya  
yang berkaitan dengan Optimalisasi pelayan Publik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara**

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, dan memenuhi”. Di Indonesia disebut Administrasi dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Yaitu, yang pertama *administratie* dari bahasa Belanda, yang berarti tata usaha dalam arti sempit. Kemudian secara istilah, yaitu manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi. Yang kedua *administration* yang berasal dari bahasa Inggris, yaitu proses kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian ada beberapa hal yang terdandung dari pengertian administrasi, yaitu, sekelompok orang, kegiatan, kerja sama, tujuan, dan efisien.

Menurut Dimock (dalam Anggara, 2012:134) mengemukakan definisi Administrasi negara sebagai berikut :Administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan, dan dikemudikan. Menurut Stephen P. Robbins (dalam Sjamsuddin, 2016;9) administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas – aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan melalui orang lain. Menurut Herbert A. Simon (dalam Sjamsuddin, 2016;8) dalam pengertian yang paling luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai aktivitas

kelompok (orang) yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Menurut J.E Walters (dalam Sjamsudin, 2016;19) administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, penaksiran, dan pengawasan suatu perusahaan.

Administrasi menurut Sondang P. Siagian (dalam Kartono 2014;13) ialah keseluruhan proses kerjasama antara dua manusia atau lebih didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Menurut definisi di atas, hal – hal yang penting dalam administrasi ialah :

1. Adanya sekumpulan manusia yang melakukan kerja sama;
2. Yang memiliki alasan tertentu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan;
3. Dengan menggunakan segala sarana, dana, peraturan dalam perurutan waktu tertentu.

Menurut Dwight Waldo (dalam Mashur, 2016;14) administrasi adalah suatu daya upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Menurut Yussa dan Hendry (2015;10) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Dari batasan tentang administrasi ini terkandung beberapa makna yaitu :

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak ada.

2. Administrasi mempunyai suatu unsur – unsur tertentu yaitu adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak di capai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas – tugas itu (waktu, tempat, peralatan, materi dll).
3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama – sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Adminisrasi sebagai proses adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan – kegiatan tertentu yang di mulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula. Kapan proses itu berakhir tidak bisa diketahui karena bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerjasama lagi tidak ada yang mengetahuinya. Menurut Leonard D. White (dalam Sjamsuddin, 2016;8) administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok – kelompok, baik pemerintahan maupun swasta baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Irra Chisyanti Dewi (2011:3) dalam buku Pengantar Ilmu Administrasisebagai berikut:

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan.

2. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Secara ringkas, administrasi negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan, kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Prajudi Atmosudirdjo, dalam bukunya Hukum Administrasi Negara memberikan definisi administrasi negara, bahwa Administrasi Negara mempunyai 3 (tiga) arti yaitu Pertama Sebagai aparatur negara, aparatur pemerintah atau sebagai institusi politik (kenegaraan). Yang kedua Administrasi negara sebagai fungsi atau sebagai aktivitas melayani pemerintah, yakni sebagai kegiatan pemerintah operasional.

Menurut Sondang P. Siagian, Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu .

Menurut William H. Newman (dalam Silalahi, 2009:21) administrasi sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari sekelompok orang dalam satu kerja sama sesuai dengan fungsi-fungsi tertentu hingga tercapai tujuan. Fungsi yang satu bergubungan dengan fungsi yang lain dalam satu rangkaian tahapan aktivitas.

Fungsi-fungsi yang dimaksud dianggap sebagai *basic process of administration*, yang terdiri dari :

1. Fungsi menentukan apa yang akan dilakukan (planning).
2. Menggolong-golongkan kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu rangkaian hubungan (organizing).
3. Menyusun orang-orang yang tepat melakukan masing-masing jenis kegiatan (staffing).
4. Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (directing).
5. Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (controlling)

### **2.1.2 Optimalisasi**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2005), pengoptimalan merupakan proses, cara, perbuatan mengotimalkan. Maka, dapat disimpulkan optimalisasi adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, atau menjadikan paling maksimal.

Badudu (1994 : 964) mengartikan “optimal sebagai perolehan hasil yang baik haruslah melalui suatu usaha”. Poerwodarminta (1990:687) menyatakan optimal adalah “kondisi tertinggi atau terbaik yang paling menguntungkan dengan kondisi fisik yang ada”. Menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.



Optimalisasi ini sangat diperlukan diberbagai aktifitas. Terlebih lagi optimalisasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan untuk masyarakat adalah salah satu bentuk tugas dan fungsi administrasi negara. Komponen standar pelayanan yang dapat menunjang atau sebagai bentuk pengoptimalisasian adalah dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksanaan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan, serta evaluasi kinerja pelaksanaan

Optimalisasi ialah suatu tindakan meningkatkan atau mengoptimalkan. Dimana untuk hal tersebut diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subjek dan objek pendapatan.<sup>14</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi<sup>15</sup> adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **2.1.3 Konsep Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) : “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Menurut Thoha (1991:39) : “Pelayanan adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok/instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia : “Pelayanan sebagai usaha menyalani orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.

Pelayanan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Menurut Cowell (dalam Hardiansyah, 2018;13) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan

suatu produk fisik. Menurut Moenir (dalam Hardiansyah, 2018;22) mengungkapkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Lovelock (dalam Hardiansyah, 2018;14) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud dirasakan sebentar atau dialami. Menurut Puerwadarminta (dalam Hardiansyah, 2018;14) secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyikapi/mengurus apa - apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; servis/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, definisi dari pelayanan publik adalah: Setiap institusi penyelenggaraan negara, koorporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik. Adapun berdasarkan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 ada 6 Langkah – langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan :

1. Identifikasi Persyaratan
2. Identifikasi Prosedur
3. Identifikasi Waktu
4. Identifikasi Biaya/Tarif
5. Identifikasi Produk Pelayanan

## 6. Pennganan Pengelolaan Pengaduan

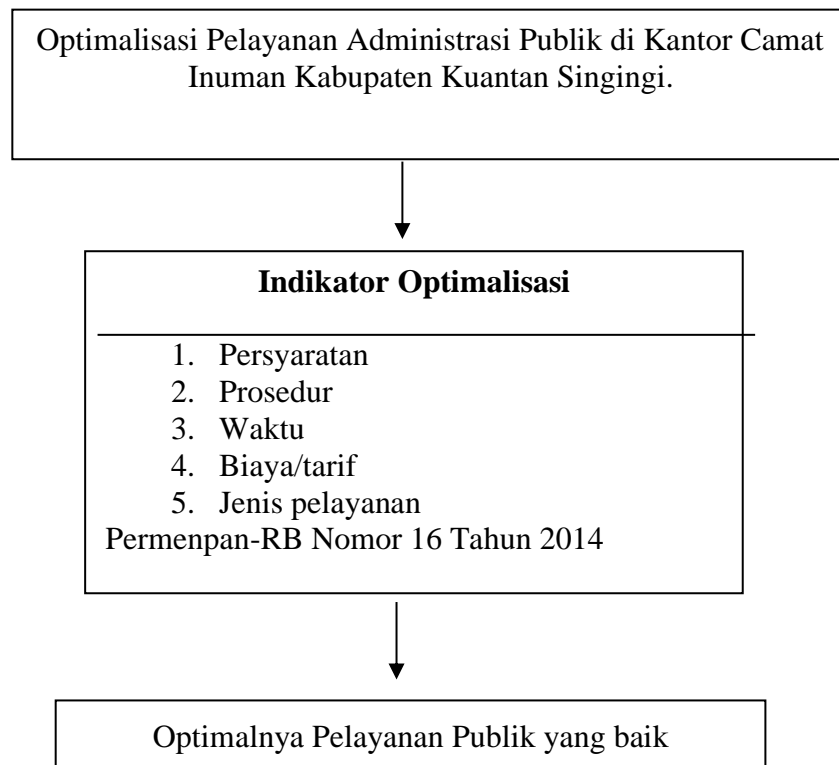
Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah, 2018;37) yang kemudian dikembangkan menjadi 6 unsur yang relevan dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan;

### **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka Berpikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan. Berikut kerangka pemikiran mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

**Gambar II.1 Kerangka pemikiran**



*Sumber : Modifikasi peneliti 2023*

### **2.3 Defenisi Operasional**

Untuk memudahkan dalam menganalisa penelitian ini, maka berikut ini dijelaskan konsep yang digunakan sebagai acuan penelitian ini.

Adapun yang akan diteliti dalam penelitian ini mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep-konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini, sangat perlu rasanya penulis mengoperasionalkan konsep-konsep yang ada diatas. Hal ini untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dan meminimalisir kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Jenis Pelayanan, pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## 2.4 Konsep Operasional

**Tabel 2.1 Konsep Variabel**

Judul	Indikator	Sub Indikator	Penilaian
Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.	Persyaratan	Teknis Administratif	Baik Kurang baik Tidak baik
	Prosedur	SOP	Baik Kurang baik Tidak baik
	waktu	Masa Tunggu	Baik Kurang baik Tidak baik
	Biaya/Tarif	Ongkos	Baik Kurang baik Tidak baik
	Jenis Pelayanan	Macam Pelayanan	Baik Kurang baik Tidak baik

*Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2023*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survey dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2010) berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data yang dikumpulkan tersebut berupa kata-kata hasil wawancara, gambar, cacatan di lapangan, foto, atau dokumen pribadi.

#### **3.2 Informan**

Menurut Andi, 2010:132 menjelaskan bahwa, informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

Teknik penarikan Informan untuk masyarakat penulis menggunakan teknik Simple random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang paling sederhana (simpler). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan kelas, usia dan jenis kelamin.



**Tabel 3.1 Informan**

No	Unsur	Jumlah (orang)	Persentase
1	Camat	1	6%
2	Sekretaris Camat	1	6%
3	ASN	5	29%
4	Masyarakat	15	59%
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

Sumber: Modifikasi Peneliti 2023

### **3.3 Sumber Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data Primer adalah data pokok atau data yang diperoleh langsung dari responden, data yang dibutuhkan adalah data tentang Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh sebagai data pendukung dalam penelitian ini, data ini didapat atau diketahui dari Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

### **3.4. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

### **3.5. Lokasi Penelitian**

Yang menjadi Lokasi penelitian ini adalah Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dengan alamat Desa Pasar Inuman Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

#### 3.6.1 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi dan ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

#### 3.6.2 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2011) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

#### 3.6.3 Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis pada obyek penelitian. Pengamatan langsung di lapangan dilakukan untuk mengetahui kondisi dan lokasi penelitian.

#### 3.6.4 Triangulasi

Menurut Moeleong (2007) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lainnya.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

#### 3.7.1 Reduksi Data (*reduction data*).

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul

dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan selanjutnya direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Data yang sudah diperoleh dipilah-pilah dan dirangkum untuk kemudian dicocokkan kembali dengan fokus penelitian ini.

### 3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*).

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka dapat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### 3.7.3 Penarikan Kesimpulan.

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan.

### 3.8. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel 3.2. Jadwal Waktu Kegiatan penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2022/23						
		Juli	Agt	Sept	Okt	Nop	Jan	Juni
1	Pengajuan Judul	■						
2	Persiapan Penyusunan		■					
3	Bimbingan Proposal		■	■				
4	Seminar Proposal				■			
5	Revisi Proposal				■			
6	Bimbingan skripsi				■			
7	Turun lapangan					■		
8	Bimbingan					■	■	
9	Olahan data						■	
10	Ujian skripsi							■
11	Revisi skripsi							■

*Sumber Modifikasi Peneliti Tahun 2023*

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Kuala Cenaku**

Sebagaimana kita ketahui Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi, sudah tentu untuk hal pembangunan masih perlu pembenahan secara frontal guna mengejar ketertinggalan dari kecamatan yang sudah lama berdiri. Topografi Kecamatan Inuman merupakan (tanah datar dan berbukit-bukit) dengan ketinggian sekitar 36 meter dari permukaan laut. Jenis tanah yang ada di Kecamatan Inuman pada lapisan atas berjenis (Hitam Gembur) dan pada lapisan bawahnya berwarna Kuning. Sungai besar yang mengalir di Kecamatan Inuman adalah Sungai Kuantan yang merupakan aliran dari sungai yang ada di provinsi Sumatera Barat, yang bermuara ke Kabupaten Indragiri Hilir. Disamping itu, juga terdapat 3 sungai kecil yang sama-sama bermuara ke sungai kuantan, yaitu sungai Ili, sungai Inuman, dan sungai Pemokeh.

Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu kecamatan dari 15 kecamatan yang terdapat di Kabupaten Kuantan Singingi dengan luas wilayah 453,01 km<sup>2</sup>, yang batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cerenti
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang

Secara Astronomis, Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi terletak antara 0°8' Lintang Utara dan 0°40' Lintang Utara dan antara 102°39' Bujur timur. Hampir 100 % Wilayah Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi merupakan daerah dataran, rata-rata ketinggian permukaan laut adalah 12 Meter.

Luas wilayah Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi terbagi kedalam 14 Desa dengan jumlah penduduk 13.982 (sumber sensus penduduk 2020), dimana jarak desa terjauh dari Ibu Kota Kecamatan sekitar 25 Km. Letak Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yang dekat dengan pantai timur Pulau Sumatra dan berada pada bagian tengah dari alur sungai Indragiri menyebabkan wilayah Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya merupakan dataran rendah, yang sebagian besar ditutupi hutan dan tanah gambut. Struktur topografi kecamatan yang merupakan daratan rendah menyebabkan hampir sebagian besar wilayah memiliki potensi bencana banjir pada saat musim hujan.

#### **4.2 Kependudukan**

Penduduk Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya dihuni oleh suku Melayu, Jawa, Sunda, Batak, dan suku-suku pendatang dari daerah lainnya. Jumlah penduduk Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi pada Tahun 2023 adalah 14.519 orang terdiri dari 7.133 laki-laki dan 7.386 Perempuan yang bersala dari 4.045 Rumah Tangga. Dengan demikian rata-rata jumlah penduduk dalam rumah tangga adalah 4 orang.

Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2022

NO	DESA	JUMLAH PENDUDUK		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	Pasar Inuman	928	925	1.853
2	Koto Inuman	854	861	1.715
3	Pulau Panjang Hulu	987	974	1.845
4	Pulau Panjang Hilir	978	954	1.932
5	Sigaruntang	787	752	1.539
6	Pulau Busuk	402	432	834
7	Bedeng Sikuran	395	188	391
8	Banjar Nan Tigo	450	450	900
9	Pulau Sipan	630	617	1.247
10	Pulau Busuk Jaya	692	633	1.325
<b>JUMLAH</b>		<b>7.133</b>	<b>7.386</b>	<b>14.519</b>

Sumber: Kantor Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022

#### 4.3 Mata Pencaharian

Penduduk Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya dihuni oleh suku Melayu, Jawa, Sunda, Batak, dan suku-suku pendatang dari daerah lainnya. Kecamatan Inuman Pada Umumnya Bekerja Sebagai Petani dan Pekebun.

#### 4.4 Pemerintahan

Terbentuknya Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi adalah dengan dimekarkannya dari kecamatan induk yaitu Kecamatan Cerenti Kabupaten

Kuantan Singingi. Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah berdiri selama lebih kurang 22 tahun, dan dalam kurun waktu tersebut Roda Pemerintahan Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah dipimpin oleh beberapa orang Camat.

Tabel 4.2 : Jumlah Desa Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

NO	DESA	JUMLAH		
		DUSUN	RW	RT
1	Pasar Inuman			
2	Koto Inuman			
3	Pulau Panjang Hulu			
4	Pulau Panjang Hilir			
5	Sigaruntang			
6	Pulau Busuk			
7	Bedeng Sikuran			
8	Banjar Nan Tigo			
9	Pulau Sipan			
10	Pulau Busuk Jaya			
<b>JUMLAH</b>				

Sumber: Kantor Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

#### 4.5. Struktur Pemerintahan

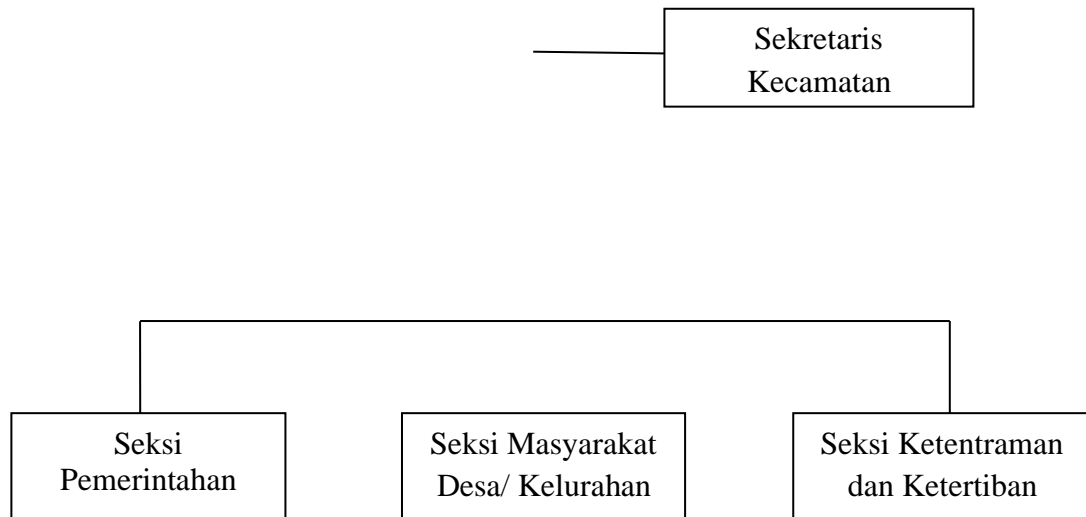
Tugas-tugas pemerintah pada umumnya adalah melayani berbagai kepentingan masyarakat dalam berbagai segi kehidupan mulai dari masalah keamanan dan ketertiban, kesehatan, kependudukan dan lain sebagainya. Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari 14 desa adalah



sebagai lembaga sosial milik pemerintah harus memberikan sumbangan yang besar kepada masyarakat untuk mewujudkan tujuan nasional. Adapun tujuan nasional tersebut adalah sesuai dengan UUD 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah dara Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Bagian I : Struktur Organisasi Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi .





Pemerintah Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dipimpin oleh seorang Camat yang merupakan seorang pemimpin pemerintahan yang bernaung pada suatu lembaga organisasi yang berkedudukan di wilayah Kecamatan dengan membawahi beberapa desa. Dalam menjalankan Tugas Pokok dan kewenangan Camat Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dibantu oleh Sekretaris Camat, 3 Kasi (Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan Masyarakat Desa /Kelurahan, Kasi Trantib). Adapun tugas dan kewenangan yang disebut diatas adalah sebagai berikut :

#### **4.5.1. Camat**

##### **I. Tugas Camat**

Membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan. Melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan

oleh bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasikan upaya penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan.
4. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan.
5. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.
6. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
7. Melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

## II. Fungsi Camat

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum.
2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran dibidang pemerintahan, PMD, dan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas kecamatan.
4. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
5. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketertiban umum.

6. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
7. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
8. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
9. Pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan.
10. Pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.
11. Pelaksanaan fungsi pejabat-pejabat pembuat akta tanah.
12. Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis instansi pemerintahan diwilayahnya.
13. Pengelolaan urusan kesekretariatan kecamatan.
14. Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan bupati.
15. Pelaksanaan koordinasi pengumutan PBB, retribusi, pajak lainnya.
16. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan, dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kecamatan.
17. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang dan tugas serta fungsinya.
18. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan di Kecamatan.
19. Penyelenggaraan pelayanan urusan pemerintahan Kecamatan.

### III. Kewenangan Camat

1. Camat melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :
  - a. Perizinan
  - b. Rekomendasi
  - c. Koordinasi
  - d. Pembinaan
  - e. Pengawasan
  - f. Fasilitasi
  - g. Penetapan
  - h. Penyelenggaraan
  - i. Kewenangan lain yang dilimpahkan
2. Pelaksanaan kewenangan Camat mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup kecamatan sesuai dengan peraturan perundangundangan.
3. Pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada camat dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi.

#### **4.5.2. Sekretaris Kecamatan**

Fungsi sekretaris kecamatan yaitu melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh kesatuan organisasi pemerintahan kecamatan. Adapun beberapa fungsi dari seorang sekretaris camat dapat dilihat dibawah ini:

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang program, umum dan keuangan.
2. Penyusunan rencana program dan rancana kerja anggaran dibidang program, umum dan keuangan.
3. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan rencana program ketatausahaan dibidang pemerintahan PMD dan trantib.
4. Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelaksanaan tugas kesekretariatan dibidang pemerintahan.
5. Pelaksanaan pelayanan legislasi permohonan/rekomendasi surat-surat dari masyarakat.
6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan dibidang pemerintahan, PMD dan trantib.
7. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan laporan evaluasi kinerja kesekretariatan, bidang pemerintahan, PMD dan Trantib.
8. Pengkoordinasian penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program kecamatan.
9. Penyajian data dan informasi penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan.
10. Pengkoordinasian pengelolaan urusan surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan.
11. Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian.
12. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan.
13. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang dan fungsinya.

Adapun tugas Sekretaris Camat yaitu :

Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan program, anggaran dan keuangan.

1. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya.
2. Mempersiapkan dan melaksanakan urusan administrasi keuangan.
3. Mempersiapkan dan melaksanakan urusan Tata Usaha, Administrasi Kepegawaian, Perlengkapan dan rumah tangga.
4. Membantu camat mempersiapkan dan melaksanakan urusan administrasi pertanahan.

#### **4.5.3. Seksi Pemerintahan**

Seksi Pemerintahan dikepalai oleh kepala seksi pemerintahan yang mempunyai fungsi yaitu merumuskan dan melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembinaan pemerintahan kelurahan, administrasi kependudukan dan pembinaan politik dalam negeri.

Adapun tugas seksi pemerintahan yaitu :

1. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan program penyelenggaraan pemerintahan umum dan kelurahan.
2. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

3. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan dan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara kesatuan bangsa.

a. Tugas

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang mencakup pengawasan, pelaksanaan tugas pembantuan, kependudukan dan catatan sipil, pertanahan dan kehutanan.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemerintahan.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintahan.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemerintahan.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemerintahan.
5. Penyiapan bahan pembinaan pemerintahan desa/kelurahan.
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemerintahan.
7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemerintahan.
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
9. Kepala seksi dalam pelaksanaan pekerjaan dibantu oleh staf.

**a. Sub Bagian Program**

a. Tugas



Melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan pengumpulan dan inventarisasi data
2. Penyiapan bahan penyusunan pengkajian dan analisa data.
3. Penyiapan bahan penyejiaan data.
4. Penyiapan bahan penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran.
5. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan pelaporan bidang program.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
7. Kepala sub bagian dibantu oleh staf.

**b. Sub Bagian Umum**

a. Tugas

Melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, pelaksanaan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan kegiatan ketatausahaan.
2. Penyiapan bahan pembinaan kepegawaian
3. Penyiapan bahan pengelolaan sarana dan prasarana
4. Penyiapan bahan penyelenggaraan urusan rumah tangga

5. Penyiapan bahan penyelenggaraan kehumasan.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
7. Kepala sub bagian dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh staf.

**c. Sub Bagia Keuangan**

a. Tugas

Melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan administrasi keuangan.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan penataan penerimaan keuangan.
2. Penyiapan bahan penataan penggunaan keuangan.
3. Penyiapan bahan pelaporan dan pertanggung jawaban keuangan.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
5. Kepala sub bagian dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh staf.

**4.5.4 Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan**

Seksi pembangunan masyarakat Desa/Kelurahan dikepalai oleh kepala seksi pembangunan masyarakat Desa/Kelurahan dan dalam pelaksanaan tugasnya dibantu stafstafnya. Fungsi seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan yaitu merumuskan dan melaksanakan perencanaan dan penyusunan pembinaan pembangunan dibidang perekonomian Desa/Kelurahan, produksi dan distribusi.

Adapun tugas seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan yaitu :

1. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan program pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi.

2. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan pembinaan lingkungan hidup.

a. Tugas

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa mencakup pertanian (tanaman pangan, perkebunan, perikanan, peternakan), sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum (bina marga dan sumber daya air, cipta karya dan tata ruang), pasar, kebersihan dan pertamanan, koperasi, industry dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga, energy dan sumberdaya mineral, lingkungan hidup, promosi dan investasi, perencanaan dan pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi dan pembangunan dan kesejahteraan sosial.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemberdayaan masyarakat dan desa.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat dan desa.
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemberdayaan masyarakat dan desa.

6. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat dan desa.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
8. Kepala seksi dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh staf.

#### **4.5.5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban**

Seksi ketentraman dan ketertiban dikepalai oleh kepala seksi ketentraman dan ketertiban yang mempunyai fungsi dari yaitu merumuskan dan melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta pembinaan polisi pamong praja.

Adapun tugas seksi ketentraman dan ketertiban yaitu :

1. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan program pembinaanketentraman dan ketertiban umum.
2. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan program dan penyelenggaraan Polisi Pamong Praja.
  - a. Tugas  
Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana.
  - b. Fungsi

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketertiban dan ketertiban umum.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian ketentraman dan ketertiban umum.
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketentraman dan ketertiban umum.
6. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketentraman dan ketertiban umum.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Identitas Informan**

Dalam penelitian ini penulis mengambil dan menggunakan 22 Informan sebagai informan yang memberikan informasi yang jelas dalam memberikan penambahan informasi dalam penelitian ini sehingga total informan adalah 22 orang. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 22 informan maka diketahui beberapa identitas informan sebagai berikut :

##### **5.1.1 Responden Berdasarkan Tingkat Usia**

Secara teoritis faktor usia akan mempengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan. Demikian pula dalam menentukan pilihan, tingkat usia memberi pengaruh. Semakin tinggi usia, maka keputusan yang akan diambil akan semakin baik karena tingkat umur akan memberi pengaruh terhadap kematangan seseorang dalam berfikir, Tingkat usia informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah :

##### **Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-29	7	31,81
2	30-39	8	36,36
3	40-49	4	18,18
4	≥50	3	13,63
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian Tahun 2023*

Data pada tabel 5.1 menunjukkan jumlah informan yang berusia 20-29 tahun yaitu sebanyak 7 orang dan 8 orang yang berusia antara 30-39 tahun , dan 4 orang yang berusia 40-49 tahun,serta 3 orang yang berusia diatas 50 Tahun . Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden atau informan terbanyak berusia 30 sampai 39 tahun.

### 5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun informan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 jenis kelamin yang akan dijelaskan pada table 5.2 berikut ini :

**Tabel 5.2 Klasifikasi Informan Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Informan	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	9	40,90
2.	Perempuan	13	59,09
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian Tahun 2023*

Data pada tabel 5.2 dapat diketahui bahwa dari 22 orang yang menjadi informan, 9 orang ( 40,90% ) dari jumlah keseluruhan berjenis kelamin laki-laki, 13 orang (59,09%) berjenis kelamin perempuan, sehingga dapat

dinyatakan bahwa jumlah informan berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari jumlah informan berjenis kelamin perempuan.

### 5.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan informan dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini :

**Tabel 5.3 Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Informan	Persentase (%)
1.	SD	0	16,66
2.	SLTP	2	16,66
3.	SLTA	6	41,66
4.	S1	13	25
5.	S2	1	0
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Penelitian Tahun 2023*

Untuk mengetahui bagaimana Optimalisasi pelayanan publik yang di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, peneliti melakukan wawancara mendalam secara langsung dengan informan yang telah ditetapkan, guna mendapatkan informasi yang jelas. Kemudian untuk lebih jelasnya lagi terhadap optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten



Kuantan Singingi, kami mempunyai beberapa indikator, adapun hasilnya berdasarkan indikator adalah sebagai berikut:

## **5.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

### **5.2.1 Indikator Persyaratan**

Persyaratan merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk melihat hasil dari indikator tersebut, peneliti memberikan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan secara langsung kepada informan yang ada dilapangan, adapu pertanyaannya adalah sebagai berikut:

Bagaimanakah persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor camat Inuman?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“dalam pengurusan administrasi, masyarakat tentu harus melengkapi persyaratan sesuai dengan urusan yang akan mereka urus ke kantor camat Inuman, untuk persyaratan apa saja yang akan dilengkapi, semuanya sudah kami tempelkan di mading kantor camat Inuman kabupaten kuantan singingi.”* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Irwan:

*Untuk persyaratan dalam pengurusan administrasi ke kantor camat Inuman tentu harus dilengkapi, terkadang itu yang menjadi kendala dalam pengurusan administrasi pelayanan publik, masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang telah ditetntukan sebelumnya.*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Asmardi:

*“kalau persyaratan dalam melakukan pelayanan di kantor camat Inuman kami rasa sudah lumayan cukup jelas, namun ada juga sebagian dari masyarakat yang belum memahami akan hal tersebut, dan biasanya yang kurang memahami adalah masyarakat yang berusia lanjut.” (Wawancara, 22 Mei 2023)*

Berikutnya adalah pertanyaan kedua dari indikator Persyaratan yaitu Bagaiamanakah solusi jika masyarakat tidak melengkapi persyaratan dalam melakukan pelayanan publik di kantor camat Inuman?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“dalam memberikan solusi yang kami berikan kepada masyarakat jika mereka tidak melengkapi persyaratan administrasi pelayanan publik, kami biasanya memintai keterangan atau penjelasan yang bisa dipercaya, dan kami memberikan waktu tunggu jika masyarakat tersebut mau menjemput pulang persyaratan yang dibutuhkan tersebut dalam pelayanan publik.” (Wawancara, 22 Mei 2023)*

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Susilawati:

*“solusi yang kami berikan kepada masyarakat dalam melakukan urusan administrasi pelayanan publik jika tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan adalah kami memberikan waktu tunggu kepada masyarakat tersebut dalam melengkapkan persyaratan administrasi tersebut”. (Wawancara, 22 Mei 2023)*

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Muhammad Fadhila yang mengatakan:

*“biasanya kami selalu melengkapi persyaratan administrasi yang lengkap dalam pelayanan publik, jika sebagian masyarakat belum melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, biasanya pihak kantor camat Inuman memberikan waktu tunggu yang tersedia bagi masyarakat*

*untuk melengkapi persyaratan tersebut dalam melakukan urusan administrasi pelayanan publik”.*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator pelayanan publik, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptanya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

### **5.2.2 Indikator Prosedur**

Prosedur merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk melihat hasil dari indikator tersebut, peneliti memberikan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan secara langsung kepada informan yang ada dilapangan, adapun pertanyaannya adalah sebagai berikut:

Apakah prosedur pelayanan publik di kantor camat Inuman sudah jelas dan transparan?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“untuk prosedur pelayanan publik yang ada di kantor camat Inuman, itu sudah dangat jelas dan terbuka, dan sudah kami pajang semua prosedur pelayanan publik tersebut di kantor camat, agar semua masyarakat yang datang berurusan kekantor camat dapat membaca dengan sangat jelas.”* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Fitri Yeni:

*“semua prosedur pelayanan publik yang ada di kantor Camat Inuman sudah kami sampaikan kepada seluruh masyarakat Inuman dan sudah ditempel juga pada papan informasi di kantor Camat Inuman, agar masyarakat bisa memahami dan melengkapinya dengan baik demi pelayanan publik yang baik”.* (Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Prima Dwi Sapwi:

*“prosedur pelayanan publik yang ada di kantor Camat Inuman sudah berjalan dengan cukup baik, dan dapat dipahami oleh seluruh masyarakat”.* (Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikutnya adalah pertanyaan kedua dari indikator prosedur pelayanan yaitu Bagaimanakah masyarakat dapat mengetahui prosedur pelayanan yang ada pada kantor Camat Inuman tersebut?

Berikut Hasil Wawancara dengan Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“seperti yang kami jelaskan tadi, untuk semua prosedur pelayanan publik yang ada di kantor Camat Inuman sudah kami pajang di depan kantor, jadi masyarakat bisa membaca dan memahami dengan baik dan jelas.”* (Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Dessi:

*“bagi masyarakat yang tidak bisa membaca dan masyarakat yang belum jelas terhadap prosedur yang telah dipajang, kami biasanya menjelaskan kepada masyarakat tersebut dengan lisan secara langsung”.* (Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Rapida Marosa:

*“kami bisa mengetahui prosedur pelayanan publik tersebut melalui papan informasi dan juga penyampaian yang disampaikan oleh pegawai kantor camat Inuman secara langsung”*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator Prosedur pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptnya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

### **5.2.3 Indikator Waktu**

Waktu merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk melihat hasil dari indikator tersebut, peneliti memberikan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan secara langsung kepada informan yang ada dilapangan, adapun pertanyaannya adalah sebagai berikut:

Adakah keterangan waktu dalam pelayanan yang di tampilkan pada kantor camat Inuman?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“kalau keterangan waktu pelayanan itu sudah pasti ada, semuanya sudah tertera dengan jelas waktu pelayanan publik dan telah kami pajang di kantor camat Inuman kabupaten kuantan singingi.” ( Wawancara, 22 Mei 2023)*

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Ari Prianosa:

*“waktu dalam pelayanan publik dan urusan lainnya yang berkaitan dengan administrasi sudah sangat jelas dan telah ada kami sampaikan pada papan informasi, dan semua pekerjaan yang kami kerjakan dalam memberikan pelayan publik sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan”.*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Yuli Andriati yang mengatakan:

*“memang waktu pelayanan publik yang ada di kantor camat Inuman kabupaten kuantan singingi sudah ada keterangan dan penjelasan, terkadang yang menjadi kendalanya adalah listrik mati dan komputer yang rusak”.* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikutnya adalah pertanyaan kedua dari indikator waktu pelayanan yaitu Apakah pelayanan publik yang ada di kantor camat Inuman selalu tepat waktu?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“kami selalu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan waktu yang lumayan cukup tepat, dan berusaha menyelesaikan semua pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan.”* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Susilawati:

*“semua pekerjaan yang kami laksanakan dalam pengurusan administrasi dan pelayanan publik sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelum dan kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat”.*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Lasmawati yang mengatakan:

*“dalam menyelesaikan pekerjaan dan memberikan pelayanan publik, pihak kantor camat Inuman sudah melaksanakan semuanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya”*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator waktu pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptnya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **5.2.4 Indikator Biaya/Tarif**

Biaya atau tarif dalam pelayanan merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk melihat hasil dari indikator tersebut, peneliti memberikan beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan secara langsung kepada informan yang ada dilapangan, adapun pertanyaannya adalah sebagai berikut:

Apakah pelayanan publik yang ada pada kantor camat Inuman tersebut ada menerapkan pembayaran dalam pelayanan?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“kalau untuk pelayanan publik dan urusan administrasi lainnya tidak ada tarif biaya yang kami minta, namun terkadang masyarakat sering salah paham dengan hal tersebut.”* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Fitri Yeni:

*“dalam pelayanan publik dan urusan lainnya yang berkaitan dengan administrasi kami tidak pernah meminta tarif pelayanan sesuka hati kami kepada masyarakat, semua yang kami lakukan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku”.*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Pensi Radika yang mengatakan:

*“pegawai kantor camat Inuman memang benar tidak pernah memintak tarif atau biaya pelayanan administrasi publik kepada masyarakat sesuai dengan keinginan pegawai tersebut, semuanya mereka lakukan masalah tarif sudah sesuai dengan aturan yang berlaku”.* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikutnya adalah pertanyaan kedua dari indikator Biaya atau Tarif Pelayanan yaitu Apa saja jenis pelayanan yang mempunyai tarif pembayaran dalam pelayanan publik di kantor camat Inuman?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“ada sebagian pekerjaan atau tugas yang memang ada mengeluarkan atrif atau biaya, tetapi itu bukan lah jenis pelayanan administrasi*



*melainkan memang sudah ditentukan oleh pemerintah, misalnya pajak bangunan.” ( Wawancara, 22 Mei 2023)*

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ibu Dessi:

*“yang dibayar oleh masyarakat biasanya pajak bangunan, surat izin dan lain sebagainya, tetapi semuanya itu telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah”.*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Asmardi yang mengatakan:

*“tidak semua jenis pelayanan yang ada dikantor Camat Inuman masyarakat harus mengeluarkan biaya atau tarif, ada juga sebagian tidak ada biayanya”*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator biaya atau tarif pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor Camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptnya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **5.2.5 Indikator Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan juga merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk melihat hasil dari indikator tersebut, peneliti memberikan beberapa pertanyaan yang akan

ditanyakan secara langsung kepada informan yang ada dilapangan, adapun pertanyaannya adalah sebagai berikut:

Apa saja jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di kantor camat Inuman?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“untuk jenis pelayanan yang ada dikantor camat Inuman, semua pelayanan kami sediakan dan kami tampung, selagi pelayanan tersebut berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.”* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Ari Prianosa yang mengatakan:

*“pada dasarnya semua keluhan masyarakat yang berkitan dengan administrasi kependudukan kami layani dengan baik, tetapi untuk jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor camat, semuanya itu sudah kami pajang pada lobi kantor camat tersebut agar bisa dilihat oleh masyarakat”.*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu bapak Muhammad Fadhila yang mengatakan:

*“banyak, jenis pelayanan yang ada dikantor camat Inuman itu semuanya lengkap, semua yang berkaitan dengan kependudukan semuanya ada, mulai dari pelayanan KTP, Kartu Kelurga, Akta Kleahiran dan lain sebagainya”.* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikutnya adalah pertanyaan kedua dari indikator Jenis Pelayan yaitu Apakah jenis-jenis pelayanan publik di kantor camat Inuman sudah dapat diketahui?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Drs. Sumardi Kail yang mengatakan:

*“tentu, jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor camat Inuman sudah dapat di ketahui oleh masyarakat, karena jenis-jenis pelayan tersebut sudah kami pajang di kantor camat Inuman tersebut dan dapat dibaca oleh seluruh pengunjung yang datang”* ( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi yaitu Bapak Irwan yang mengatakan:

*“masyarakat tentu bisa melihat dan membaca jenis-jenis pelayanan yang kami berikan, selain dipajang, jenis-jenis pelayanan tersebut juga kami sampaikan secara lisan kepada masyarakat tersebut”*.( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu bapak Sunardi yang mengatakan:

*“iya, kami dapat mengetahui hal itu, yaitu jenis-jenis pelayanan yang di kantor camat Inuman tersebut, jenis-jenis pelayan sudah dipajang dan kami juga diperbolehkan untuk bertanya terkait semua pelayanan yang ada di kantor camat Inuman tersebut”*( Wawancara, 22 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator Jenis pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptnya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari beberapa indikator dan beberapa pertanyaan yang peneliti tanyakan secara langsung kepada informan, dan juga dari beberapa analisa peneliti

dilapangan, dapat dilihat bahwa untuk optimalisasi Pelayan Publik yang ada di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi terbut memang sudah berjalan dengan cukup baik, artinya untuk Pelayana Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup optimal

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat diktehui bahwa Pelayana Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup optimal.

### **6.2 Saran**

1. Agar pemerintah Kecamatan Inuman terutama Kantor Camat Inuman lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Pelayanan publik yang sudah optimal saat ini agar bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
3. Agar masyarakat lebih teliti membaca setiap informasi yang ada

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Achmadi, Abu dan Cholid Nurboko. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung, Alfa Beta.

Alwi, Hasan.2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Anwar Prabu Mangkunegara, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Remaja Rosdakarya.

- Dantes, nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dewi, Irra Chrisyanti, 2011, *Pengantar Ilmu Administrasi*. PT Prestasi Jakarta, Pustakaraya
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- H. Inu kencana Syafiie, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT Refika Aditama
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kencana Safi'i, Inu, 2003. *Sistem Administrasi Republik Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Kencana, Syafiie Inu, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineka Cipta
- Kencana, Syafiie Inu, 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Bandung, Bumi Aksara.
- Khaerul Umam. 2010. *Perilaku Organisasi CV*. Pustaka Setia
- Kumorotomo, Wahyudi, 2001, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Malayu, S.P. Hasibuan. 2005. *Organisasi dan motivasi, dasar peningkatan produktivitas* : Bumi Pusaka
- Manulang, 2004. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gajah Mada University
- Max Webber dalam Kumorotomo dengan bukunya (2005:82). *Etika Administrasi Negara*: Raja Grafindo

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Ordway Tead Disadur oleh Drs. HE. Rosyidi, 2002, *Organisasi dan Management*. Jakarta, Ghalia Indonesia.

Retno Sunu Astuti, 2014. *Penguatan Governance dan Kelembagaan dalam meningkatkan daya saing bangsa*. Semarang. UNDIP

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistio, Eko Budi, dan Rahayu Sulistiowati. 2015. *Azas-azas Manajemen*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA).

Sutrisno, Edi. 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

Terry, George. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta. PT. Bumi Aksara



Salon  
Kantor Kepala  
Desa Pulau Busuk  
SMPN 2 Inuman  
Google

6 Jul 2023 15.31.20  
0.45973922S 101.77848208E  
Kabupaten Kuantan Singingi













0.46224369S 101.80810357E  
Kabupaten Kuantan Singingi





## DAFTAR WAWANCARA

### **A. Identitas Peneliti**

1. Nama : YURDI
2. NIDN : 190411087
3. Program Studi : Administrasi Negara
4. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Kuantan Singingi
5. Alamat : Desa Sigaruntang Kecamatan Inuman
6. No Hanphon : 0812 6122 9615
7. Judul Penelitian : Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor  
Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

### **B. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin :
4. Tingkat pendidikan :
5. Usia :
6. Pekerjaan :
7. Jabatan :
8. Alamat :

### **C. Petunjuk**

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksud untuk penulisan karya ilmiah dan tidak merugikan siapapun.
2. Wawancara ini tidak sedikitpun mengandung unsur politik.
3. Hasil wawancara dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama penulis.
4. Identitas bapak / ibu /sdr/i dijamin kerahasiannya.
5. Atas kerja sama Bapak / Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih.

### **D. Pertanyaan**

#### **A. Indikator Persyaratan**



1. Bagaimanakah persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor camat Inuman?

.....  
.....

2. Bagaimanakah solusi jika masyarakat tidak melengkapi persyaratan dalam melakukan pelayanan publik di kantor camat Inuman?

.....  
.....

**B. Indikator Prosedur**

1. Apakah prosedur pelayanan publik di kantor camat Inuman sudah jelas dan transparan?

.....  
.....

2. Bagaimanakah masyarakat dapat mengetahui prosedur pelayanan yang ada pada kantor camat Inuman tersebut?

.....  
.....

**C. Indikator Waktu**

1. Adakah keterangan waktu dalam pelayanan yang di tampilkan pada kantor camat Inuman?

.....  
.....

2. Apakah pelayanan publik yang ada di kantor camat Inuman selalu tepat waktu?

**D. Indikator Biaya/Tarif**

1. Apakah pelayanan publik yang ada pada kantor camat Inuman tersebut ada menerapkan pembayaran dalam pelayanan?

.....  
.....

2. Apa saja jenis pelayanan yang mempunyai tarif pembayaran dalam pelayanan publik di kantor camat Inuman?

.....  
.....

**E. Indikator Jenis Pelayanan**

1. Apa saja jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di kantor camat Inuman?

.....  
.....

2. Apakah jenis-jenis pelayanan publik di kantor camat Inuman sudah dapat diketahui?

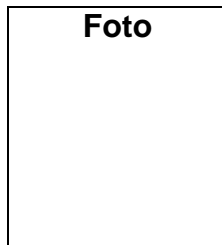
.....  
.....

Inuman, April 2023  
Informan

(.....)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Foto



### A. IDENTITAS DIRI

Nama Lengkap	YURDI
Tempat, Tanggal Lahir	Sigaruntang, 16 Juli 1985
Nomor Mahasiswa	190411087
Angkatan/Tahun Masuk	2019
Program Studi	Administrasi Negara
Fakultas	Fakultas Ilmu Sosial
Universitas	UNIKS
Konsentrasi	Kebijakan Publik
Agama	Islam
Pekerjaan Sekarang	Mahasiswa
Alamat Instansi	Teluk Kuantan
Alamat Tempat Tinggal	Desa Sigaruntang Inuman
Nomor Handphone	0812-6122-9615

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

TINGKAT PENDIDIKAN	NAMA SEKOLAH	ALAMAT
SD	SDN 013 Sigaruntang	Inuman
SLTP	SMPN 3 Cerenti	Cerenti
SLTA	SMAN 1 Inuman	Inuman
PERGURUAN TINGGI	UNIKS	Teluk Kuantan

Inuman, Juni 2023  
Yang menerangkan,

YURDI

