

## **Judul : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BANGKO KOTA BAKAN SIAPI-API**

### **A. Latar Belakang**

Keberhasilan pembangunan Nasional tentunya dipengaruhi oleh administrasi yang dijalankan oleh Negara tersebut dalam mengolah sumber daya. Bahkan beberapa orang ahli menyatakan pendapatnya bahwa terdapat hubungan timbal balik antara administrasi dan penyelenggaraan suatu kenegaraan.

Manajemen kerja yang baik, akan meningkatkan produktivitas kerja bagi pembinaan tenaga kerja disini adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh suatu badan usaha untuk mencapai tujuan dengan bekerja sama secara manusiawi, tidak menempatkan tenaga kerja sebagai salah satu pegawai. Dengan demikian tidak terdapat perbedaan antara pemimpin dan pegawai, yang membedakan adalah cara kerjanya. Bagi pimpinan bekerja dengan modal dan pikiran, sedangkan pegawai bekerja dengan tenaga.

Menurut Siagian (2004:5) manajemen merupakan proses penyelenggaraan berbagai kegiatan atau keterampilan orang menduduki jabatan manaterial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dengan kata lain, manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

Peran aparatur pemerintah lebih cenderung sebagai agen pembaharuan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, fungsi pengaturan dan pengendalian yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah perumusan dan pelaksanaan kebijakan yang berfungsi sebagai motivator dan fasilitator guna tercapainya pembangunan yang adil dan merata disegala bidang.

Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, aparaturnya pemerintah harus dapat meningkatkan pelayanan secara terus menerus dengan cara pembenahan optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan, transparan dan non diskriminatif.

Pelayanan terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan optimal apabila suatu organisasi telah melakukan proses pengorganisaian secara efektif dalam tubuh organisasi tersebut. Proses pengorganisasian dapat dilakukan dengan penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dan pembenahan lingkungan yang melingkupinya.

Sehubungan dengan hal itu kebijakan kepegawaian dalam Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah dianut kebijakan yang mendorong pengembangan Otonomi Daerah, sehingga kebijakan kepegawaian di daerah yang dilaksanakan oleh Daerah Otonom sesuai dengan kebutuhannya, baik pengangkatan, penempatan, penempatan, pemindahan dan mutasi maupun pemberhentian sesuai dengan peraturan perundangan. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pembangunan Daerah dan peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, menjalankan kebijakan pegawai yang sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004 ini maka diperlukan juga suatu sarana organisasi pemerintahan yang berkualitas dan bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan keterangan tersebut maka guna menjalankan suatu organisasi dengan baik maka perlu diperhatikan keberadaan dan kemampuan dari pegawai. Hal ini bertujuan agar segala rencana yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan baik. Suatu organisasi didirikan sebagai wadah untuk mencapai suatu tujuan atau beberapa tujuan, organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi.

Setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas Birokrasi Pemerintahan. Dalam setiap sendi kehidupan kalau seseorang tinggal di sebuah tempat dan melakukan interaksi sosial dengan orang lain serta merasakan hidup bernegara, maka keberadaan Birokrasi Pemerintahan menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi dan akan selalu menentukan aktivitas mereka.

Akan tetapi pertanyaan-pertanyaan etis kembali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur pemerintahan terhadap kebutuhan warga negara. Unutuk memperoleh pelayanan sederhana saja, pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang terkadang mengada-ada. Pada pegawai tidak lagi merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja tetapi lebih sering justru menolak adanya perubahan. Terkadang persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan aparatur pemerintah berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan.

Aparatur pemerintahan yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Sikap-sikap para birokrasi yang tidak bersedia melayani masyarakat secara adil dan merata itu tampak di hampir semua instansi pegawai negeri. Pendapat bahwa “Bekerja dengan rajin atau tidak mendapat gaji yang sama tiap bulan” turut mempertebal alasan keengganan para pegawai untuk bekerja sama dengan sebaik-baiknya.

Sesuai dengan penelitian yaitu Pemerintahan Kecamatan, maka salah satu pemerintahan inipun tidak lepas dari bidang pelayanan publik sebagai bidang yang sangat penting karena langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat, selalu dijadikan tolak ukur baik atau tidaknya pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Yang dimaksud “Kelurahan” menurut UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 127 Kelurahan adalah “ Dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota”.

Dengan demikian kelurahan sebagai organisasi terendah di bawah camat, mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak. Pengabdian dan pelayanan melahirkan kesediaan berkorban untuk negara dan masyarakat.

Bidang pelayanan publik atau masyarakat pada kantor kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir, yaitu:

1. Menurut Perda No. 08 Tahun 2000 tentang pendaftaran penduduk mengenai macam-macam surat keterangan yaitu : Surat Keterangan Kependudukan, surat pindah/meninggalkan kelurahan, Surat Izin tempat tinggal, Kartu Identitas Sementara (KIS), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), surat keterangan perkawinan atau perceraian.
2. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 81/1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Publik menjelaskan harus diatur dalam tata laksana yang mendukung unsur-unsur antara lain :
  - a. Kesadaran dalam arti prosedur/ tata cara pelayanan publik secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
  - b. Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan mengenai prosedur / tata cara persyaratan pelayanan publik baik secara teknis maupun secara administrasi, tarif biaya dan pejabat yang menerima keluhan.
  - c. Keamanan (kepastian hukum)
  - d. Keterbukaan, yang terdapat kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat
  - e. Efisiensi, pencegahan pengulangan, pembatasan persyaratan

- f. Ekonomi, kewajaran, kemampuan masyarakat secara publik
- g. Keadilan jangkauan luas dan merata
- h. Ketepatan waktu, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan (dalam Parida, 2002:2)

Dari bidang pelayanan publik di atas terlihat begitu banyak tugas-tugas bidang pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh Kecamatan Bangko dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pasal 127 UU No. 31 Tahun 2004 ayat 2 bahwa tugas dari Kecamatan Bangko adalah:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, yaitu pemerintah kelurahan melakukan kegiatan dalam bidang pembangunan, di kelurahan serta baik pembangunan yang bersifat fisik maupun non fisik.
2. Pemberdayaan masyarakat, dapat diketahui yaitu masyarakat diikut sertakan dalam pelaksanaan pembangunan di kelurahan dengan jalan melalui sarana yang ada seperti, BPD atau LKMD.
3. Pelayanan masyarakat, tugas yang harus dijalankan oleh aparat kelurahan setiap harinya yaitu memberikan pelayanan dalam bentuk administrasi kepada masyarakat.
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban publik, merupakan tugas dari kelurahan dalam menjaga dan menciptakan ketentraman dan ketertiban di lingkungannya.
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas publik, hal ini dilakukan dengan jalan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menjaga dan memelihara sarana publik yang ada seperti Tempat Penampungan Sampah Sementara (TPS), maupun pos ronda yang ada.

Sebagai pemberian pelayanan publik, maka Pemerintahan Kecamatan Bangko hendaknya harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat dan berpedoman kepada ketentuan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sutarto (1986:65) bahwa pelayanan masyarakat adalah “Kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat”.

Pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor menurut Moenir (1995:123-124) adalah sebagai berikut : Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang dipertanggungjawabkan, dan tersedianya sarana pelayanan dengan jenis dan bentuk tugas atas pekerjaan pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana dan prasarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh karena itu peranan sarana dan prasarana pelayanan sangat penting disamping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri.

Tugas-tugas pelayanan publik di Kecamatan Bangko adalah sebagai berikut :

1. Administrasi Kependudukan
  - a. Pembuatan KTP
  - b. Pembuatan KK
  - c. Akte kelahiran
  
2. Surat Pernyataan Keterangan
  - a. SKGR
  - b. Surat keterangan pindah
  - c. Surat keterangan kematian dan kelahiran
  - d. Surat keterangan Bersih Lingkungan
  - e. Surat keterangan Berdomisili
  - f. Surat keterangan tanah
  - g. Surat keterangan kuasa / ahli waris
  - h. Surat keterangan kartu identitas sementara (KIS)
  
3. Surat Pernyataan Perizinan
  - a. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
  - b. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Dampak reformasi yang terjadi di Indonesia ditinjau dari segi politik dan ketatanegaraan adalah terjadinya pergeseran paradigma dan sistem pemerintahan dari corak sentralisasi menuju desentralisasi. Pemerintahan semacam ini memberikan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi.

Peran serta, prakarsa dan aspirasi masyarakat sendiri guna mendukung keberhasilan pencapaian tujuan penyelenggaraan otonomi yang diharapkan, maka setiap aparatur pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah dituntut untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan sebaik mungkin.

#### **D. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan masalah-masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-Api?

Selanjutnya permasalahan tersebut diatas dirumuskan dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-Api?
2. Faktor- faktor apa yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-Api?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis aspek-aspek yang berhubungan dengan :

1. Untuk menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-Api?
2. Untuk mengetahui faktor- faktor apa yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-Api?

#### **F. Luaran Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan luaran, antara lain :



1. Menghasilkan beberapa artikel ilmiah yang siap untuk dipublikasikan baik jurnal lokal maupun jurnal nasional
2. Memfasilitasi mahasiswa strata satu (S1) dalam menyelesaikan tugas akhir

## **G. Tinjauan Pustaka**

### **Teori Pelayanan**

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak. Pengabdian dan pelayanan melahirkan kesediaan berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan sprituil yang kemudian mempelancar penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan public disebabkan oleh adanya kepentingan public dimasyarakat. Pelayanan publik itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Peran pelayanan dalam prose itu adalah bertindak selaku katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi pentmg dalam suatu system kerja/kegiatan organisasi.

Moenir (1995:16) mengatakan pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1976:14) pelayanan adalah perbuatan/cara melayani seseorang secara tepat dan memuaskan.

Pengertian pelayanan menurut S.wojowasito (Dalam Binoto Tjokroamidjojo, 1986 :68) adalah memberikan, menyediakan atau mengusahakan barang dan jasa yang diperlukan seseorang atau kelompok orang sehingga mereka merasa puas.

Sementara itu, pelayanan menurut Budiono B. (1999 :5) memiliki makna pengabdian yang menguatkan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk semua orang bukan hanya untuk segelintir orang.

Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut diatas, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak orang lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan public. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan pun asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan public (Moenir 1995:12).

Kelambanan pelayanan public tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak factor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam Birokrasi. Sudah menjadi rahasia public bahwa kantor-kantor pemerintahan kita akan melihat banyak pegawai yang datang kekantor hanya untuk mengisi presensi, membaca Koran, main catur, menyebar gossip, mengikuti appeal, bahkan banyak pegawai pemerintahan berkeliaran ditempat- tempat perbelanjaan pada jam-jam kerja, sementara pekerjaan-pekerjaan yang diselesaikannya sungguh tidak sepadan dengan waktu yang telah dihabiskannya.

Gaya manajemen yang terlalu berorientasi kepada tugas (*task oriented*) juga membawa pengaruh tidak terpacunya pegawai kepada hasil dan kualitas pelayanan public. Formalitas

dalam rincian tugas-tugas organisasi menuntut unifomanitas dan ragam yang tinggi. Akibatnya para pegawai menjadi takut berbuat keliru dan kecendrungan menyesuaikan pekerjaan-pekerjaan dengan petunjuk pelaksanaan sedapat mungkin, walaupun keadaan yang temuinya dalam kenyataan sangat jauh berbeda dengan peraturan-peraturan tersebut.

Kecendrungan lain yang melekat didalam Birokrasi adalah kurang diperhatikanya asas ketejangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normative Birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok- kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan social yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan itu justru melihat bahwa aparatur-aparatur Birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah menguntungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tanggap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan public adalah bentuk organis-adaptif. Menurut Hidayat dan Suherly (dalam Komorotomo, 1992:15) ciri-ciri pokok yang terdapat dalam struktur yang organis-adaptif antara lain :

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa.
2. Bersifat kreatif.
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (long term fixed assets)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena itu kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak maka itu melekat pada setiap orang, jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu karena setiap orang mendapatkan pelayanan yang baik dari aparatur pemerintahan yang ada di setiap instansi-instansi Birokrasi.

Menurut Zeithnam pelayanan yang baik dan memuaskan adalah adanya kemudahan, seberapa jauh pegawai mampu memberikan kesan yang memuaskan mengenai fasilitas fisik dan alat-alat yang ada, cara kerja dan cara berkomunikasi yang baik dengan masyarakat. Realibilitas merupakan kemampuan aparatur untuk menjalankan janji pelayanan yang terpercaya. Responsive, kesedian aparatur untuk membantu para masyarakat atau cepat tanggap terhadap keinginan masyarakat. Kompetensi, seberapa jauh aparatur memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menjalankan tugas pelayanan. Komunikasi yang dapat dimengerti oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan

Menurut Moenir (1995:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan :

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Ini akibat tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadinya simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecemya suatu tugas, tidak ada yang menangani.

4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah menurut Moenir (1995:41 -44):

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang

Keempat hal itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dapat terpenuhi masyarakat akan puas.

Dampak kepuasan masyarakat menurut Moenir (1995:45) dapat terlihat pada

- a. Masyarakat sangat menghargai (respect) kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan public. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk system pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bemegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang pelayanan public, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak ada lagi “mempermainkan” mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai tangguh, tanggap, dan disiplin.

Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan diiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan dimasyarakat disemua bidang kegiatan baik ekonomi, social maupun budaya.

- d. Karena adanya kelancaran dibidang pelayanan public, gairah, usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan masyarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Sedangkan menurut Terry (dalam Thoha; 1996:43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu :

1. Pelayanan merata dan sama
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan
5. Pelayanan merupakan yang selalu meningkatkan kualitas dan pelayanan

Sedangkan menurut Fitzsimons (dalam Syaffi, 2003:100) yaitu :

1. Biaya adalah frekuensi beban biaya pengurusan untuk pembuatan berbagai surat keterangan yang dikeluarkan oleh masyarakat.
2. Waktu adalah frekuensi lamanya proses pengurusan untuk pembuatan berbagai surat keterangan, terhitung semenjak masyarakat mengurus sampai dengan selesai.
3. Mutu yang diberikan adalah mekanisme (birokrasi) berbagai surat keterangan.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengevaluasi dan membandingkan kinerja jasa pelayanan. Menurut Vincent Gospersz ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan :

1. Kepastian waktu, ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses dan

- penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.
  3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, yaitu personil yang berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.
  4. Tanggung-jawab yaitu dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan masyarakat eksternal.
  5. Kelengkapan yaitu pelayanan yang menyangkup lingkup pelayanan, kesediaan sarana pendukung dalam pelayanan komplementer.
  6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outline, petugas yang melayani fasilitas pendukung.
  7. Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan motivasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
  8. Pelayanan pribadi, yaitu berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan, menanggapi kebutuhan khas.
  9. Kenyamanan yaitu berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data informasi dan petunjuk-petunjuk.
  10. Atribut pendukung pelayanan yaitu dapat berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, musik.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Administrasi harus mampu menjembatani kepentingan-kepentingan dalam rangka pencapaian tujuan, dalam pada itu “Kemampuan Administrasi berpangkal tolak kepada kemampuan mencipta dan mengembangkan ketatausahaan atau system penanganan informasi”. Menurut Prajudi Atmosudirjo (1982:26) dengan demikian dituntut kemampuan administrasi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gambaran masyarakat seperti diatas kelihatanya tidak mungkin dijangkau, kalau hal ini dikaitkan dengan keadaan yang sedang dihadapi sekarang. Oleh karena itu dibidang pelayanan public masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan public yang baik. Namun demikian, bukanlah “impian disiang hari”, melainkan dapat saja terwujud asal saja ada tekad bersama dengan landasan kepentingan Nasional.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api. Alasan memilih Kecamatan Bangko sebagai objek penelitian karena perkembangan penduduk di Kecamatan Bangko\_sangat pesat sehingga banyak masyarakat yang berurusan dengan kantor Kecamatan tersebut dalam pengurusan administrasi.

### **2. Jenis dan Sumber Data**

- a. Data primer adalah data pokok dalam penelitian yang diperoleh langsung dari responden yaitu berupa informasi tentang pelaksanaan pelayanan public di Kecamatan Bagko.Data



primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko yang terdiri dari;

- a. Kemudahan dalam pengurusan
- b. Kepentingan mendapatkan perlakuan yang wajar
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama
- d. Perlakuan yang jujur dan terus terang

b. **Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari responden, melainkan diperoleh dari dokumen-dokumen, hasil-hasil penelitian lainnya, buku- buku penunjang atau informasi dari kantor kecamatan yang dibutuhkan penelitian ini. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian, antara lain mengenai keadaan geografis daerah penelitian, keadaan demografis termasuk kondisi social dan ekonomi masyarakat serta data mengenai sarana dan prasarana dan lain sebagainya.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara atau metode, meliputi

1. **Wawancara**, yakni dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan para responden.
2. **Observasi**, yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian.
3. **Kuesioner**, yakni daftar pertanyaan dalam bentuk tertulis yang diajukan pada para Aparatur Kecamatan Bangko yang dijadikan responden dalam penelitian ini

#### 4. Analisis Data

Setelah data dan bahan yang dibutuhkan terkumpul, penulis memilah dan mengelompokkan data menurut jenisnya. Kemudian baru diolah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran secara rinci berdasarkan kenyataan yang di temui di lapangan dan disajikan dalam bentuk uraian tabel-tabel

#### I. Jadwal Penelitian

**Tabel.1**  
**Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No.	Jadwal Penelitian	Bulan								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Persiapan : <ul style="list-style-type: none"><li>• Penyusunan proposal</li><li>• Pengusulan proposal</li></ul>	X								
2.	Studi pendahuluan : <ul style="list-style-type: none"><li>• Observasi lapangan</li></ul>		X							
3.	Penelitian lapangan : <ul style="list-style-type: none"><li>• Pengumpulan data</li></ul>			X						
4.	Pengolahan data : <ul style="list-style-type: none"><li>• Analisa data</li><li>• Penarikan kesimpulan</li></ul>				X	X	X	X	X	
5.	Penyusunan laporan : <ul style="list-style-type: none"><li>• Laporan sementara</li><li>• Seminar</li><li>• Laporan akhir</li></ul>									X

## **J. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **A. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api**

Seiring dengan tujuan reformasi birokrasi maka dalam rangka untuk menciptakan perubahan yang mendasar terhadap birokrasi pemerintahan baik di tingkat pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah menghendaki adanya penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penerapan prinsip pemerintahan yang baik selain dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pemerintahan dalam pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan, juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri menjadi salah satu indikator yang sangat menentukan sejauh mana implementasi prinsip pelayanan publik tersebut. Hal ini dikarenakan pada hakekatnya tugas dan fungsi pemerintah adalah melayani publik untuk menyediakan berbagai kebutuhan dan kepentingan publik, baik pelayanan pengadaan barang dan jasa publik maupun berbagai pelayanan bersifat administratif.

Pemerintah daerah bersama perangkatnya di era otonomi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kecamatan merupakan suatu perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan pemerintah daerah bidang pelayanan publik, karena Kecamatan merupakan salah satu organisasi publik yang berkaitan langsung dengan masyarakat di daerahnya, dan menyelenggarakan berbagai pelayanan publik yang menjadi tugasnya dan yang dilimpahkan oleh pemerintah Kabupaten/Kota. Penerapan prinsip pelayanan publik dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah daerah harus mencakup seluruh perangkat daerah termasuk organisasi Kecamatan.

Demikian halnya pada Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir juga menjalankan fungsi pelayanan publik, maka dengan

adanya penerapan prinsip pelayanan publik itu diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi tersebut. Upaya mewujudkan pelayanan publik dimaksud untuk tercapainya pelayanan maksimal dan memuaskan khususnya bagi masyarakat setempat.

Pelaksanaan pelayanan publik ialah penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan roda pemerintahan yang mengorientasikan pemerintahan untuk kepentingan masyarakat melalui kebijakan-kebijakannya. Sesuai dengan latar belakang masalah dan landasan teori yang telah dikemukakan, maka untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api ini dianalisis melalui karakteristik pelayanan publik yang meliputi transparansi (*transparency*), responsivitas (*responsiveness*), persamaan hak (*equity*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), dan akuntabilitas (*accountability*).

Adapun analisis mengenai “Pelaksanaan pelayanan dalam pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api” dalam penelitian ini, secara deskriptif diuraikan sebagai berikut.

## **1. Transparansi**

Dalam penerapan pelayanan publik diperlukan adanya prinsip transparansi dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan. Transparansi atau keterbukaan dalam hal ini berarti bahwa pihak pemerintah harus mampu menciptakan keterbukaan yang dibangun di atas dasar kebebasan arus informasi kepada masyarakat luas, sehingga proses-proses kegiatan kelembagaan dan informasi-informasi lain secara langsung dapat diterima oleh masyarakat yang membutuhkan.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, maka prinsip transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi yang benar dari setiap proses penyusunan dan implementasi kebijakan pelayanan publik, serta adanya akses untuk memperoleh informasi secara benar, akurat dan adil bagi setiap warga negara sehubungan dengan kebijakan pelayanan publik tersebut.

### **1.1. Keterbukaan informasi kebijakan pelayanan publik**

Setiap warga masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan berhak atas keterbukaan informasi publik. Informasi publik diantaranya menyangkut berbagai aspek berkaitan dengan kebijakan yang diterapkan pemerintah. Oleh karenanya informasi yang berkaitan dengan kebijakan pihak pemerintah yang mengatur tentang pelayanan publik harus diinformasikan secara luas kepada masyarakat, dan masyarakat memperoleh informasi yang benar secara jelas dan lengkap, sehingga masyarakat dapat memahami kebijakan yang diterapkan dengan baik.

Berdasarkan pendapat yang diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip keterbukaan informasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api cukup baik, yang mana pihak kecamatan telah mengupayakan untuk menginformasikan secara luas mengenai tata cara dan persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh pelayanan publik di instansi tersebut.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. (Ratminto & Winarsih, 2010 : 209).

Pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api antara lain adalah pelayanan administrasi yang meliputi penerbitan berbagai dokumen kependudukan dan surat rekomendasi untuk pengurusan dokumen lain. Untuk menerapkan prinsip transparansi dalam pelayanan publik, maka instansi tersebut berupaya untuk menerapkan keterbukaan informasi dengan cara mempublikasikan setiap kebijakan pelayanan yang berkaitan dengan prosedur baku dalam mengurus suatu dokumen dan persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan.

## **1.2. Akses informasi pelayanan publik**

Sesuai dengan yang telah dikemukakan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan hak setiap warga masyarakat. Setiap masyarakat sebagaimana yang diatur dalam undang-undang berhak memperoleh akses informasi dari instansi pemerintah secara benar, akurat dan secara adil atau adanya kesamaan hak atas informasi. adapun informasi publik yang dibutuhkan misalnya seperti informasi yang berkaitan dengan tata cara penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan data hasil wawancara yang telah diuraikan tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa dilihat dari segi penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api telah cukup baik yang mana pihak Kecamatan telah mengupayakan untuk menginformasikan secara luas, akurat dan adil kepada masyarakat mengenai tata cara dan persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh pelayanan publik di instansi tersebut. Informasi mengenai pelayanan publik diberikan melalui cara publikasi kebijakan pelayanan, baik melalui sosialisasi maupun pengumuman yang disediakan di instansi tersebut.

Hak untuk mendapatkan akses informasi pelayanan publik dari lembaga-lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan publik memungkinkan terwujudnya prinsip transparansi

dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan pemerintahan yang baik. Adanya akses informasi secara luas berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan informasi pelayanan yang jelas dan akurat bagi masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab. Dengan demikian, untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan kebijakan di bidang pelayanan publik diperlukan adanya keterbukaan informasi kepada publik berkaitan dengan kebijakan tersebut. Karenanya penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik diharapkan agar masyarakat setempat memperoleh akses informasi yang seluas-luasnya sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami dengan baik kebijakan yang diterapkan pemerintah mengenai pelayanan publik tersebut.

## **2. Responsivitas**

Birokrasi pemerintah diciptakan pada hakekatnya adalah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Instansi atau birokrasi penyelenggara suatu pelayanan publik harus merubah paradigma birokrasi publik yang minta dilayani menjadi birokrasi yang bersifat proaktif dalam melayani. Oleh sebab itu aparat birokrasi dituntut untuk bersikap responsif terhadap masyarakat yang membutuhkan suatu pelayanan publik dari instansi pemerintah. Responsivitas adalah sejauhmana sikap tanggap aparat birokrasi dalam melayani semua pihak di masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Penerapan prinsip responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik termasuk yang diselenggarakan oleh Kantor Camat seperti dalam penyediaan dokumen kependudukan atau rekomendasi perizinan, maka diperlukan daya tanggap aparatur birokrasi terhadap kebutuhan

masyarakat akan pelayanan publik, serta daya tanggap aparat birokrasi terhadap keluhan yang dihadapi masyarakat sehubungan dengan pelayanan publik.

## 2.1. Daya tanggap aparatur birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik

Pegawai yang bertugas melaksanakan pelayanan publik sebagai aparatur birokrasi yang menyelenggarakan pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang sesuai yang dibutuhkan masyarakat. Aparatur birokrasi pelayanan dituntut memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai kebutuhannya.

Dari hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap aparatur birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik di kantor Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api pada umumnya sudah cukup baik, meskipun kadang-kadang masih dijumpai aparatur birokrasi pelayanan publik yang kurang tanggap.

Menurut Dwiyanto (2001 : 247), pengembangan birokrasi pemerintah yang peduli terhadap warga tidak dapat dilakukan tanpa membentuk budaya dan etika pelayanan. Dalam birokrasi pemerintah yang berorientasi pada kekuasaan sangat sulit mengharapkan aparatnya memiliki kepedulian terhadap warga karena mereka tidak pernah menganggap warga sebagai pihak yang harus dihormati harkat dan martabatnya serta harus dipenuhi kebutuhannya.

Aparatur birokrasi yang bertugas pada suatu instansi pelayanan publik seperti halnya pada Kantor Camat merupakan abdi negara dan masyarakat sehingga dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang ditetapkan instansi. Aparatur birokrasi harus bersikap peduli terhadap kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan dari instansi yang bersangkutan seperti menjelaskan prosedur dan persyaratan bagi masyarakat yang kurang memahami.



2.2. Daya tanggap aparatur birokrasi terhadap keluhan yang dihadapi masyarakat sehubungan dengan pelayanan publik.

Masyarakat pengguna atau penerima layanan kemungkinan ada yang mengeluhkan mengenai sulitnya mengikuti prosedur atau memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam memperoleh pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang responsif maka aparatur birokrasi pelayanan dituntut memiliki daya tanggap terhadap keluhan yang timbul di kalangan masyarakat penerima layanan, dan kemudian membantu mengupayakan pemecahan masalahnya.

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan di instansi pemerintah seperti halnya pada Kantor Camat terdiri dari berbagai lapisan masyarakat dengan tingkat pendidikan dan pengetahuan yang berbeda. Bagi warga masyarakat yang tingkat pendidikan dan pengetahuannya relatif rendah apabila ada yang mengalami kesulitan mengenai prosedur dan persyaratan yang ditetapkan maka pihak pegawai yang bertugas memberikan pelayanan publik harus bersikap tanggap dengan menjelaskannya dengan baik sesuai dengan kemampuan masyarakat yang bersangkutan.

### **3. Persamaan Hak**

Dalam suatu pemerintahan yang baik mengakui adanya persamaan hak (equity) bagi setiap warga negara. Persamaan hak itu antara lain adalah perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik, karena pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk terciptanya keadilan serta kesejahteraan rakyat.

Dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kecamatan, persamaan hak dimaksudkan untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dengan perlakuan yang sama diantara warga masyarakat, yaitu dengan melaksanakan pelayanan publik

dengan menerapkan prosedur dan persyaratan yang sama kepada setiap golongan / kelompok masyarakat, serta memberikan kesempatan yang sama kepada setiap golongan / kelompok masyarakat.

### 3.1. Persamaan perlakuan dalam menerapkan prosedur dan persyaratan pelayanan

Untuk mewujudkan prinsip persamaan hak tersebut maka aparatur birokrasi pelayanan publik harus dapat memperlakukan masyarakat pengguna layanan sama dan sederajat dalam menjalankan tata cara pelayanan dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam hal pelayanan publik di Kantor Camat maka aparatur birokrasi harus bersikap adil dan tanpa membedakan diantara kelompok dan golongan di masyarakat.

Dari pendapat informan yang dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur birokrasi pelayanan publik di Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi-api dasarnya telah bersikap adil dalam menerapkan prosedur pelayanan serta menetapkan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pelayanan kepada masyarakat yang ingin memperoleh layanan di instansi tersebut.

Birokrasi pemerintah bisa berjalan dengan baik jika ada peraturan yang mengatur keberadaan dan prosedur pelayanannya. Prosedur yang jelas dan transparan penting tidak hanya bagi birokrasi tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari birokrasi. Tanpa adanya aturan main yang jelas, birokrasi tidak akan dapat bekerja secara efisien dan efektif. Pada sisi lain, aturan permainan jelas itu juga dapat melindungi masyarakat dari perilaku birokrasi yang sewenang-wenang.

Instansi penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan prinsip persamaan hak dalam mendapatkan pelayanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan harus memberikan perlakuan yang sama terhadap masyarakat penerima layanan. Setiap warga

masyarakat yang mengurus suatu layanan di instansi yang bersangkutan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan memenuhi persyaratan administrasi yang dibutuhkan, tanpa membedakan golongan dan status sosialnya di tengah-tengah masyarakat.

### 3.2. Persamaan kesempatan kepada setiap golongan / kelompok masyarakat untuk mendapatkan pelayanan public

Sesuai dengan prinsip persamaan hak dalam melaksanakan pemerintahan yang baik maka aparatur birokrasi pelayanan publik seharusnya juga dapat memperlakukan masyarakat pengguna layanan sama dan sederajat dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkannya. Oleh karenanya, dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Camat, maka setiap warga masyarakat yang ingin mengurus sesuatu dokumen di instansi tersebut sudah seharusnya mendapatkan kesempatan yang sama, tanpa memandang status sosial, kelompok atau golongan.

Dengan demikian berdasarkan keseluruhan pendapat informan tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum penerapan aspek persamaan hak (equity) dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi-api sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap aparatur birokrasi yang telah memperlakukan masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara adil, baik dalam menerapkan prosedur dan persyaratan maupun dalam memberikan kesempatan untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindari kelompok miskin, rentan, dan terpecil. (Sinambela, dkk, 2008 :15)

Setiap warga negara memiliki persamaan hak dalam memperoleh pelayanan publik sesuai dengan amanat peraturan perundang-undangan dari instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang disediakan hendaknya mampu menjangkau setiap lapisan masyarakat secara adil. Kantor Camat sebagai salah satu perangkat daerah kabupaten/kota yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat setempat, harus dapat menerapkan prinsip persamaan hak tersebut sebagaimana mestinya. Setiap warga negara yang membutuhkan pelayanan di instansi terkait harus memperoleh kesempatan yang sama tanpa membedakan status sosial maupun golongan masyarakat.

#### **4. Efektivitas dan efisiensi**

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan pencapaian hasil maksimal karena adanya menerapkan suatu sistem atau metode kerja . sementara efisiensi merupakan suatu keadaan yang menunjukkan pencapaian hasil secara maksimal namun dengan penggunaan sumber daya yang seminimal mungkin.

Efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh organisasi kecamatan berarti bahwa segenap aparatur birokrasi mengabdikan pada organisasi kecamatan harus mampu melayani kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dengan menerapkan prosedur dan persyaratan relatif mudah dan sederhana serta proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

Kemudahan prosedur dan persyaratan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam suatu instansi penyelenggara pelayanan publik ditetapkan prosedur tata cara yang harus dilalui dalam

penyelesaian proses pelayanan. Prosedur ditetapkan sederhana mungkin dan mudah dilaksanakan agar masyarakat luas mudah memahaminya.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan informan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan pelayanan publik telah mengutamakan prinsip efektivitas dan efisiensi. Hal itu terlihat dari prosedur pelayanan yang diterapkan dan persyaratan administrasi yang ditetapkan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik di instansi tersebut.

#### 4.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami, dan dilaksanakan, serta mewujudkan dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai / relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien selain akan memudahkan bagi masyarakat penerima layanan juga menentukan kualitas layanan yang dilaksanakan di instansi yang bersangkutan. Instansi penyelenggara pelayanan publik seperti halnya Kantor Camat hendaknya dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat setempat. Pelayanan yang efektif dan efisien terlihat dari penerapan prosedur pelayanan yang singkat dan mudah, serta menetapkan persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 4.2 Ketepatan dan kesesuaian ketentuan / kriteria yang ditetapkan dalam pelayanan publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, faktor ketepatan hasil pelayanan harus menjadi salah satu prioritas oleh pihak instansi penyedia layanan, karena hal ini sangat menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Masyarakat pengguna layanan menginginkan adanya kepastian mengenai kesesuaian hasil pelayanan dengan kriteria yang ditetapkan.

Dari pendapat yang dikemukakan informan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi – Api pada umumnya telah menerapkan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Hal itu terlihat dari kemudahan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan serta ketepatan hasil pelayanan sesuai kriteria mutu pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ketepatan dan kesesuaian pelayanan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Produk layanan yang dihasilkan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik harus tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Produk layanan yang tepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang disusun akan meningkatkan mutu pelayanan publik dan dokumen yang dihasilkan dapat memberikan kemanfaatan yang dibutuhkan bagi masyarakat penerima layanan.

Setiap unit pelayanan unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing – masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan / atau penerima layanan. Standar pelayanan yang ditetapkan

hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji / komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima layanan.

## **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas dalam pelayanan publik maksudnya ialah adanya pertanggung jawaban aparatur birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik pertanggung jawaban kepada publik atau masyarakat pengguna layanan maupun kepada pimpinan sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku, meliputi pertanggung jawaban terhadap kinerja pelayanan maupun produk hasil pelayanan.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Camat berarti bahwa aparatur birokrasi kecamatan sebagai suatu instansi yang melaksanakan tugas pelayanan publik harus mampu melayani kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dengan penuh tanggung jawab dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

### **5.1. Tanggung jawab terhadap kualitas hasil pelayanan publik**

Pertanggung jawaban terhadap hasil pelayanan dalam suatu instansi atau birokrasi penyelenggara pelayanan publik berkaitan dengan kesesuaian kualitas layanan yang dihasilkan, dan pertanggung jawaban terhadap keabsahan layanan yang dihasilkan. Dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Camat layanan yang dihasilkan antara lain adalah layanan yang bersifat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran, dan sebagainya.

Instansi penyelenggara pelayanan publik beserta segenap aparaturnya sesuai dengan yang diamanatkan oleh peraturan perundang – undangan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya serta memenuhi kriteria kualitas yang ditetapkan. Untuk itu

aparatur yang bertugas memberikan layanan harus senantiasa berpedoman pada kebijakan yang telah ditetapkan di instansi sehingga layanan yang dihasilkan dapat dipertanggung jawabkan kualitas hasilnya.

Menurut Dwiyanto (2011 : 40), standar output pelayanan tentu sangat penting untuk diatur karenan standar tersebut menjamin hak warga dan penduduk Indonesia dimana pun mereka berada untuk memperoleh kualitas dan kuantitas pelayanan tertentu. Selanjutnya menurut Sinambela, dkk ( 2008 : 6 ), jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih Strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteistik langsung dari suatu produk, seperti : kinerja ( *performance*); keandalan ( *reliability*); mudah dalam penggunaan ( *ease of use*); estetika ( *esthetics*); dan sebagainya. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan ( *meeting the needs of customers*).

## 5.2. Tanggung Jawab terhadap proses penyelesaian pelayanan publik

Pertanggung jawaban terhadap penyelesaian pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik sangat penting dalam rangka memberikan kepastian kepada masyarakat pengguna layanan mengenai waktu penyelesaian layanan yang dibutuhkannya.

Dengan demikian, dari tanggapan informan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa prinsip akuntabilitas yang diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi api umumnya relatif cukup baik. Hal ini terlihat dari pertanggung jawaban terhadap



kualitas layanan yang dihasilkan serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang mana pada umumnya sesuai dengan criteria yang ditetapkan pada standar pelayanan.

Masyarakat sebagai penerima layanan menginginkan pelayanan publik yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan, terutama dari segi kinerja pelayanan. Proses penyelesaian layanan yang lamban dan berlarut – larut sehingga relatif lama daripada ketentuan waktu yang ditetapkan selain akan merugikan bagi masyarakat penerima layanan juga akan mempengaruhi akuntabilitas kinerja pelayanan publik dari instansi tersebut. Menurut Sinambela, dkk (2008 : 6), akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Selanjutnya menurut Ratminto & Winarsih (2010 : 216 ), akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi); profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang – undangan dan kedisiplinan.

Dari keseluruhan tanggapan informan yang telah diuraikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara umum visi strategis dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi api sudah cukup baik. Hal itu terlihat dari adanya upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia aparatur birokrasi dan pengelolaan pelayanan publik untuk terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Setelah menganalisis keseluruhan indikator mengenai “Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi api” dalam penelitian ini maka dapat dirangkum kesimpulan hasil penelitian dari masing – masing indikator sebagai berikut :

1. **Transparansi** Dari analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi api cukup baik, yang mana terlihat dari upaya pihak kecamatan untuk menginformasikan

menngeni tata cara dan persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh pelayanan publik di instansi tersebut secara luas, akurat dan adil kepada masyarakat.

## 2. Responsivitas

Dari hasil analisis yang dikemukakan menunjukkan bahwa daya tanggap aparatur birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik di Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi api pada umumnya sudah cukup baik, meskipun kadang – kadang masih dijumpai aparatur birokrasi yang kurang tanggap terhadap kesulitan warga masyarakat pengguna layanan karena kurangnya pemahaman tentang tata cara ataupun persyaratan yang diperlukan.

## 3. Persamaan Hak

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa secara umum penerapan prinsip persamaan hak (*equity*) dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi api sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap aparatur birokrasi yang telah memperlakukan masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara adil, baik dalam menerapkan prosedur dan persyaratan maupun dalam memberikan kesempatan untuk mendapatkan pelayanan.

## 4. Efektivitas dan efisiensi

Dari hasil menunjukkan bahwa pada umumnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Bangko Kota Bagan Siapi-api telah menerapkan prinsip efektivitas dan efisiensi dengan baik. Hal itu ditinjau dari kemudahan prosedur dan persyaratan yang diterapkan, serta ketepatan hasil pelayanan sesuai criteria mutu pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## 5. Akuntabilitas

Dari hasil analisis yang dikemukakan menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas yang diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bangko Kota Bagan pada umumnya relative cukup baik. Hal ini terlihat dari pertanggung jawaban terhadap kualitas layanan yang dihasilkan serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan agar layanan yang secara umum telah memenuhi criteria yang ditetapkan dalam standar pelayanan.

Oleh karenanya, berdasarkan dari keseluruhan hasil penelitian terhadap masing – masing indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan sudah berlangsung cukup baik.

### **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api**

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan suatu kebijakan yang bermaksud untuk mengatasi berbagai masalah yang disebabkan birokrasi pemerintah yang kurang efektif dan efisien, sehubungan dengan gerakan reformasi yang dilaksanakan. Permasalahan birokrasi pemerintahan tersebut telah mengakibatkan belum maksimalnya kinerja pemerintah antara lain dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu terwujudnya birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien telah dapat diupayakan melalui pelaksanaan *good governance*.

Akan tetapi pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik berbagai instansi pemerintah masih mengalami berbagai hambatan. Hal ini dikarenakan pelaksanaan pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai Faktor, baik yang bersifat internal maupun Faktor eksternal dari suatu instansi. Faktor internal yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik

antara lain ialah kepemimpinan, pengawasan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana, sedangkan Faktor yang bersifat eksternal yang mempengaruhi adalah dukungan masyarakat.

Pada umumnya berpendapat bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko dipengaruhi dan berkaitan erat dengan unsur-unsur untuk mewujudkan efektivitas dalam pengelolaan organisasi instansi tersebut. Unsur-unsur itu antara lain seperti adanya kepemimpinan dan pengawasan yang efektif, ketersediaan sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang memadai, dan adanya dukungan dari masyarakat kebijakan instansi.

Berdasarkan analisis yang telah dikemukakan maka faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko dapat dirangkum sebagai berikut :

#### 1. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu unsur yang berperan penting dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi mewujudkan tujuannya. Kepemimpinan dalam suatu organisasi, khususnya organisasi pemerintah yang melaksanakan fungsi pelayanan publik seperti halnya pada Kantor Camat sangat mempengaruhi kinerja organisasi dan sumber daya aparturnya.

Kepemimpinan merupakan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk memimpin dan mengelola suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kepemimpinan berperan penting dalam mengelola segala sumber daya organisasi agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien serta menggerakkan sumber daya manusia agar dapat mereka dapat mengabdikan dirinya secara maksimal untuk kepentingan organisasi.

Salah satu peranan pemimpin dalam peningkatan pelayanan publik adalah melalui memotivasi bawahannya. Tinggi rendahnya motivasi kerja seseorang pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya lingkungan tempat bekerja. Oleh sebab itu, seorang pemimpin

harus dapat menciptakan suasana yang harmonis yang dapat mendorong dan dapat menimbulkan motivasi kerja yang tinggi. Adapun lingkungan yang dapat menimbulkan motivasi kerja seseorang pegawai adalah hubungan antara atasan dengan bawahan yang lazim disebut hubungan vertical dan hubungan antara sesama bawahan atau sering disebut hubungan horizontal. Jika hubungan tersebut terjalin dengan baik, dapat dikatakan pelayanan kerja para pegawai akan lebih tinggi, tetapi bilamana pemimpin tidak dapat menciptakan suasana lingkungan yang menyenangkan maka produktivitas kerja pegawai akan menurun. Tujuan lain dari pelayanan adalah untuk mencapai efisiensi dengan produktivitas yang tinggi. (Sinambela (2008 : 107).

Sehubungan dengan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan maka kepemimpinan berpengaruh pada terciptanya pelayanan publik yang baik dan maksimal. Dalam hal ini Camat sebagai pemimpin Kecamatan melalui kepemimpinan yang diterapkan dapat mempengaruhi kinerja para bawahan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Di samping itu Camat dapat mempengaruhi sikap kerja dan kedisiplinan para bawahan dengan memberikan teladan yang baik kepada para bawahan.

## 2. Pengawasan

Pengawasan merupakan kegiatan pimpinan yang sudah cukup penting dalam mengelola suatu organisasi. Pengawasan dimaksudkan untuk memperoleh informasi tentang berbagai hal yang menyangkut aktivitas organisasi beserta bawahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil pengawasan maka pimpinan dapat mengambil tindakan selanjutnya yang diperlukan, dengan maksud untuk menjamin bahwa organisasi telah berjalan sesuai dengan rancana yang disusun sebelumnya.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui beberapa cara sebagaimana yang diuraikan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004, yaitu : (a) Pengawasan melekat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan; (b) pengawasan fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan; (c) pengawasan masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Ratminto & Winarsih, 2010 :28)

Pengawasan yang dilakukan pimpinan terutama dilakukan terhadap kedisiplinan bawahan dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Disamping itu pengawasan juga dilakukan terhadap pemanfaatan sarana dan prasarana serta sumber daya yang digunakan dalam aktivitas operasional organisasi. Karena kurang memadainya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki bawahan maka diperlukan pengawasan oleh atasan agar tugas dan pekerjaannya dapat berjalan dan mencapai hasil sesuai yang diharapkan. Dengan demikian, pengawasan yang dilakukan Camat dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api. Dengan adanya pengawasan yang efektif yang dilakukan oleh Camat terhadap para bawahan dan sumber daya yang ada maka tugas – tugas pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan maksimal.

### 3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur organisasi yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk merealisasikan tujuan. Sumber daya manusia mutlak diperlukan dalam suatu organisasi, dan suatu organisasi tidak mungkin dapat digerakkan dan

melaksanakan fungsinya sebagaimana diharapkan tanpa tersedianya sumber daya manusia. Ketersediaan Sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya yang mencakup kemampuan, kompetensi dan keterampilannya lebih menjamin tercapainya keberhasilan suatu organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya. Menurut Susanto dalam Tangkilisan (2005 : 189), bahwa aset organisasi yang paling penting dan harus diperhatikan oleh manajemen adalah manusia (sumber daya manusia atau human resources). Hal ini bermuara pada kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap organisasi.

Sehubungan dengan pelaksanaan kebijakan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api maka ketersediaan sumber daya manusia juga sangat mempengaruhi dalam mewujudkan birokrasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai akan memperlancar tugas dan fungsi pelayanan yang diemban instansi tersebut, dan semakin baik kualitas kinerja sumber daya manusia yang bertugas melaksanakan pelayanan publik pada instansi tersebut maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dihasilkan.

#### 4. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan unsur penunjang organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, terutama dalam suatu organisasi instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik seperti yang dilaksanakan di Kantor Camat. Semakin lengkapnya ketersediaan sarana dan prasarana pada suatu instansi maka semakin baik pula kinerja yang dicapai suatu instansi tersebut dalam menunjang tugas dan fungsi pada suatu organisasi atau instansi antara lain seperti gedung kantor, ruang kerja, peralatan dan perlengkapan kerja seperti alat tulis, peralatan computer, mesin fotocopy serta peralatan kantor lainnya.

Untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api, maka perlu ditunjang oleh adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan tugas dan pekerjaan yang dilakukan untuk terwujudnya pelayanan maksimal di bidang pelayanan publik. Kurang memadainya sarana dan prasarana dapat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan dan akhirnya proses pelayanan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Oleh sebab itu sarana dan prasarana berpengaruh untuk mewujudkan pelayanan publik yang diselenggarakan di instansi tersebut.

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

#### 5. Dukungan masyarakat

Penerapan kebijakan pada birokrasi pelayanan publik di instansi pemerintah harus mendapat dukungan dari masyarakat, karena masyarakat yang merupakan pengguna layanan harus berpartisipasi aktif agar pelayanan yang diselenggarakan mencapai tujuan yang diinginkan sebagaimana yang ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan. Dukungan masyarakat sangat penting artinya agar kebijakan dapat diterapkan dengan baik dan mendapat respon yang baik pula dari masyarakat luas.

Sebagaimana yang dikemukakan Sinambela (2008 : 47) pelayanan yang baik juga banyak diartikan sebagai cara berpemerintahan yang baik dan amanah, dimana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (stakeholders). Masyarakat turut berpartisipasi aktif dalam



proses dan pengambilan keputusan pemerintahan dan pembangunan melalui saluran-saluran kelembagaan yang resmi ataupun secara informal.

Dengan demikian partisipasi yang dapat diberikan masyarakat merupakan bentuk dukungan masyarakat yang dapat direalisasikan di antaranya seperti memberikan kritik jika terjadi penyimpangan dalam birokrasi pemerintah yang menyangkut pemberian pelayanan publik, dan memberikan saran yang bersifat membangun untuk peningkatan kualitas penerapan pelayanan publik pada instansi tersebut di masa mendatang.

Demikian pula halnya pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi api. Untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut maka dukungan masyarakat setempat sangat dibutuhkan agar tercapainya pelaksanaan tata pemerintahan yang baik dalam birokrasi pelayanan publik di instansi tersebut.

Dari faktor-faktor yang dianalisis di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor kepemimpinan merupakan faktor yang paling relevan untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat tersebut. Kepemimpinan yang efektif akan mempengaruhi, mengarahkan, serta mengendalikan setiap aktivitas instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan criteria pelayanan publik, yakni pelayanan yang senantiasa mencerminkan transparansi, responsivitas, persamaan hak, efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas.

## **K. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Dari keseluruhan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap masing-masing indikator penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi api belum maksimal, yang mana berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan di instansi tersebut belum sepenuhnya menerapkan prinsip good governance dengan baik yang meliputi transparansi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas dan persamaan hak.
2. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api antara lain adalah belum efektifnya kepemimpinan dan pengawasan yang dilakukan Camat, belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan, kurangnya ketersediaan sumber daya manusia, serta dukungan masyarakat.

## **2. Saran**

Sesuai dengan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pelaksanaan penelitian ini, maka saran penelitian adalah :

1. Agar Camat beserta aparaturnya mengembangkan pelayanan publik yang maksimal dan mencapai mutu pelayanan yang baik serta sesuai dengan harapan masyarakat pengguna layanan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik di masa mendatang, antara lain dengan :
  - a. Menyebar luaskan informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik kepada masyarakat, terutama hal-hal yang menyangkut prosedur pelayanan yang diterapkan serta persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan publik, seperti dengan memberikan sosialisasi atau penyuluhan, membuat selebaran dan pengumuman sehingga warga masyarakat memperoleh informasi yang lebih detail.
  - b. Pengembangan sumber daya aparatur birokrasi pelayanan publik hendaknya lebih ditingkatkan serta berkesinambungan sesuai dengan tuntutan perubahan dan

- meningkatkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, dengan cara menyesuaikan kebutuhan tenaga personil yang ada dengan kebutuhan beban tugas.
- c. Mengembangkan manajemen dalam pengelolaan pelayanan publik, antara lain seperti mengembangkan system kerja atau metode kerja yang lebih efektif dan efisien sehingga aparatur dapat menampilkan kinerja yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan publik.
  - d. Penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya lebih bersikap responsif atau tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan serta kesulitan yang dialami warga masyarakat penerima layanan, dan berupaya memberikan bantuan atas keluhan yang dialami masyarakat sehubungan pelayanan yang dibutuhkannya pada instansi tersebut.
  - e. Pemberian pelayanan publik hendaknya senantiasa menjunjung tinggi persamaan hak warga masyarakat untuk mendapat pelayanan dan bersikap adil tanpa membedakan status sosial dan golongannya di masyarakat
2. Agar mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bangko Kota Bagan Siapi-api di masa mendatang dengan cara mengefektifkan kepemimpinan dan pengawasan yang dilakukan oleh Camat, membenahi dan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan serta kebutuhan sumber daya manusia, dan menggugah partisipasi masyarakat setempat untuk mendukung kebijakan yang dijalankan pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirjo, S. Prajudi, 1982, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Jakarta. Ghalia Indonesia.
- B. Budiono. *Pelayanan Prima*. Yayasan Kawula Indonesia, Jakarta, 1999
- J.P.G. Sianipar, 2002, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN, RI Edisi kedua. Jakarta.
- Kasim, Iskandar. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Bandung
- Kumorotomo, Wahyudi, 1992, *Etika Administrasi Negara*, CV. Rajawali, Jakarta.
- Manulang . 2005. *Dasar- Dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Masri Singarimbun. *Metode Penelitian Survei*, PT. pustaka LP3ES, 1989.
- Moenir, H.A.S. 1995, (Cetakan Ke II), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiono. 1994, *Metode Administrasi*. Alfa Beta. Bandung.
- Suhardi, Rudi. 2008. *Sistem Manajemen ISO*. Balai Pustaka. Jakarta
- Sutarto. 1986. *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*. Gadjah Mada University Press Yogyakarta.
- Syaffei, Kencana Inu. 2003. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Siagian Sondang P. 2004. *Manajemen Strategi*. Jakarta Bumi Aksara.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial*.
- Thoha, Miftah.1996. *Perilaku Organisasi*. Rajawali Press. Jakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1982. *Administrasi Pembangunan*. Gunung Agung. Jakarta.
- W.J.S. porwodarminto. 1976. *Kamus Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, *Tentang Pemerintahan Daerah (Penerbit Tamita Utama) 2004*.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2000 *tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*