

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Sarjan M¹, Emilia Emharis², Desriadi³, Shilvirichiyanti⁴

¹ Program Studi Administrasi Negara, Riau, Universitas Kuantan Singingi, Indonesia
Sarjan.fadlan@gmail.com

² Program Studi Administrasi Negara, Riau, Universitas Kuantan Singingi, Indonesia
papamarwah@gmail.com

³ Program Studi Administrasi Negara, Riau, Universitas Kuantan Singingi, Indonesia
descopaliang@gmail.com

⁴ Program Studi Ilmu Hukum, Riau, Universitas Kuantan Singingi, Indonesia
shilvirichiyanti@gmail.com

Abstrak

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. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya pada Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah khusus Kantor Camat Benai 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. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, dapat diktehui bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup Optimal.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan Publik, Kuantan Singingi.

Abstrack

Service has always been a conversation in the midst of many people or often referred to as a public issue. According to Kotler, every activity and action offered by one party to another is always based on intangibles so that it does not result in any form of ownership. All production processes can be linked to one physical product. From that explanation, the notion of service can be interpreted as the behavior of producers to meet consumer needs in order to achieve satisfaction. In the administration of services by the government, especially at the Benai Sub-district Office of Kuantan Singingi Regency, community satisfaction is a measure of the success of the government, specifically the Benai Sub-district Office of Kuantan Singingi Regency in providing public services. By knowing whether the service to the community has been fulfilled and in accordance with what is required by the Kuantan Singingi Regency Government contained in the Minimum Service Standards for the community's needs and expectations for the services that the community receives which pays attention to the quality of services provided by the Kuantan Singingi Regency government, it is relatively affordable and The quality of service itself has a transparent, fair, participatory and accountable content for its service products. Based on the results of research in the field, it can be seen that public services at the Benai District Office, Kuantan Singingi Regency are quite optimal.

Keywords: Optimization, Public Service, Kuantan Singingi.

PENDAHULUAN

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.

Pengertian Pelayanan 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.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, khususnya pada Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah khusus Kantor Camat Benai 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 Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Kantor Kantor Camat Benai 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 pelayanan. 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. Terutama untuk pada waktu sekarang yakni pada masa Pandemi Virus Corona-19, yang mana keterbukaan akan pelayanan publik sering dipertanyakan. Sangat sering terjadi masalah virus corona dijadikan alasan untuk memperlambat sebuah pelayanan kepada masyarakat.

Dugaan sementara masih adanya aparat 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 Benai 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 aparat, 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 aparat juga dinilai masih kurang kuantitasnya, masih ada beberapa orang aparat memegang dua peran 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 di atas yang menjelaskan permasalahan mengenai belum optimalnya pelayanan kepada masyarakat, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana

Optimalisasi pelayan publik di Kantor Kantor Camat Benai Kabupaten Kuantan Singingi tersebut.

METODELOGI

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.

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 1. Informan

No	Unsur	Jumlah (orang)	Persentase
1	Camat	1	4,54%
2	Sekretaris Camat	1	4,54%
3	ASN	10	45,45%
4	Masyarakat	10	45,45%
Jumlah		22	100%

Sumber: Modifikasi Peneliti 2021

Sumber Data

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 Benai Kabupaten Kuantan Singingi

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 Benai Kabupaten Kuantan Singingi

Fokus Penelitian

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

Lokasi Penelitian

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

Metode Pengumpulan Data

Wawancara

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

Dokumentasi

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

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.

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.

Teknik Analisis Data

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.

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.

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.

PEMBAHASAN

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 :

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 2. 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
Jumlah		22	100

Sumber : Data Penelitian Tahun 2021

Data pada tabel 2 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.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun informan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 jenis kelamin yang akan dijelaskan pada table 3 berikut ini :

Tabel 3. Klasifikasi Informan Menurut Jenis Kelamin

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

Sumber : Data Penelitian Tahun 2021

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 laki-laki.

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan informan dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. 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
Jumlah		22	100

Sumber : Data Penelitian Tahun 2021

Untuk mengetahui bagaimana Optimalisasi pelayanan publik yang di Kantor Camat Benai 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 benai, kami mempunyai beberapa indikator, adapun hasilnya berdasarkan indikator adalah sebagai berikut:

Indikator Persyaratan

Persyaratan merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Benai 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 Benai?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Benai yaitu Ibuk Okstaria Dwi Agustin:

“dalam pengurusan administrasi, masyarakat tentu harus melengkapi persyaratan sesuai dengan urusan yang akan mereka urus ke kantor camat benai, untuk persyaratan apa saja yang akan dilengkapi, semuanya sudah kami tempelkan di mading kantor camat benai kabupaten kuantan singingi.” (Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Benai yaitu Bapak Asmirianto :

“Untuk persyaratan dalam pengurusan administrasi ke kantor Camat Benai tentu harus dilengkapi, terkadang itu yang menjadi kendala dalam pengurusan administrasi pelayanan publik, masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya.” (Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Oki :

“Kalau persyaratan dalam melakukan pelayanan di kantor Camat Benai 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, 03 November 2021)

Berikutnya adalah pertanyaan kedua dari indikator Persyaratan yaitu Bagaimanakah solusi jika masyarakat tidak melengkapi persyaratan dalam melakukan pelayanan publik di kantor Camat Benai?

Berikut Hasil Wawancara dengan Camat Benai yaitu Ibu Okstaria Dwi Agustin:

“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, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Benai yaitu Ibu Osneti:

“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 melengkapi persyaratan administrasi tersebut” (Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Oki :

“biasanya kami selalu melengkapi persyaratan administrasi yang lengkap dalam pelayanan publik, jika sebagian masyarakat belum melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, biasanya pihak kantor Camat memberikan waktu tunggu yang tersedia bagi masyarakat untuk melengkapi persyaratan tersebut dalam melakukan urusan administrasi pelayanan publik” (Wawancara, 03 November 2021)

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

Indikator Prosedur

Prosedur merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Benai 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 benai sudah jelas dan transparan?
Berikut Hasil Wawancara dengan camat Benai yaitu Ibuk Okstaria Dwi Agustin:

“untuk prosedur pelayanan publik yang ada di kantor camat benai, itu sudah sangat jelas dan terbuka, dan sudah kami pajang semua prosedur pelayanan publik tersebut di kantor camat, agar semua masyarakat yang datang berurusan ke kantor camat dapat membaca dengan sangat jelas.”
(Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Benai yaitu Ibu Eni:

“semua prosedur pelayanan publik yang ada di kantor camat benai sudah kami sampaikan kepada seluruh masyarakat benai dan sudah ditempel juga pada papan informasi di kantor camat benai, agar masyarakat bisa memahami dan melengkapinya dengan baik demi pelayanan publik yang baik”.(Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Reply:

“prosedur pelayanan publik yang ada di kantor camat benai sudah berjalan dengan cukup baik, dan dapat dipahami oleh seluruh masyarakat”.
(Wawancara, 03 November 2021)

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

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Benai yaitu Ibuk Okstaria Dwi Agustin:

“seperti yang kami jelaskan tadi, untuk semua prosedur pelayanan publik yang ada di kantor camat benai sudah kami pajang didepan kantor, jadi masyarakat bisa membaca dan memahami dengan baik dan jelas.”
(Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Benai yaitu Ibu Eni:

“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, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Reply:

“kami bisa mengetahui prosedur pelayanan publik tersebut melalui papan informasi dan juga penyampaian yang disampaikan oleh pegawai kantor camat benai secara langsung”(Wawancara, 03 November 2021)

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

Indikator Waktu

Waktu merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Benai 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 benai?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Benai yaitu Ibuk Okstaria Dwi Agustin:

“kalau keterangan waktu pelayanan itu sudah pasti ada, semuanya sudah tertera dengan jelas waktu pelayanan publik dan telah kami pajang di kantor camat benai kabupaten kuantan singingi.” (Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Benai yaitu Ibu Junita:

“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 pelayanan publik sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan”.(Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Desnita:

“memang waktu pelayanan publik yang ada di kantor camat benai kabupaten kuantan singingi sudah ada keterangan dan penjelasan, terkadang yang menjadi kendalanya adalah listrik mati dan komputer yang rusak”. (Wawancara, 03 November 2021)

Berikutnya adalah pertanyaan kedua dari indikator waktu pelayanan yaitu Apakah pelayanan publik yang ada di kantor camat benai selalu tepat waktu? Berikut Hasil Wawancara dengan camat Benai yaitu Ibuk Okstaria Dwi Agustin:

“kami selalu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan waktu yang lumayan cukup tepat, dan berusaha menyelesaikan semua pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan.” (Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Benai yaitu Ibu Junita:

“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, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Desnita:

“dalam menyelesaikan pekerjaan dan memberikan pelayanan publik, pihak kantor camat benai sudah melaksanakan semuanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya”(Wawancara, 03 November 2021)

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

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 Benai 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 benai tersebut ada menerapkan pembayaran dalam pelayanan? Berikut Hasil Wawancara dengan camat Benai yaitu Ibu Okstaria Dwi Agustin:

“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, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Benai yaitu Ibu Osneti:

“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, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Andriani:

“pegawai kantor camat benai 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, 03 November 2021)

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 benai?

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Benai yaitu Ibu Okstaria Dwi Agustin:

“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, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Benai yaitu Ibu Osneti:

“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, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu andriani:

“tidak semua jenis pelayanan yang ada di kantor Camat Benai masyarakat harus mengeluarkan biaya atau tarif, ada juga sebagian tidak ada biayanya” (Wawancara, 03 November 2021)

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

Indikator Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan juga merupakan salah satu indikator dalam melihat berhasil atau tidaknya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Benai 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 Benai?

Berikut Hasil Wawancara dengan Camat Benai yaitu Ibu Okstaria Dwi Agustin:

“untuk jenis pelayanan yang ada di kantor Camat Benai, semua pelayanan kami sediakan dan kami tampung, selagi pelayanan tersebut berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.” (Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Benai yaitu Ibu Eni:

“pada dasarnya semua keluhan masyarakat yang berkaitan 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, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu bapak Oki:

“banyak, jenis pelayanan yang ada dikantor camat benai itu semuanya lengkap, semua yang berkaitan dengan kependudukan semuanya ada, mulai dari pelayanan KTP, Kartu Kelurga, Akta Kleahiran dan lain sebagainya”. (Wawancara, 03 November 2021)

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

Berikut Hasil Wawancara dengan camat Benai yaitu Ibuk Okstaria Dwi Agustin:

“tentu, jenis-jenis pelayanan yang ada di kantor camat benai sudah dapat di ketahui oleh masyarakat, karena jenis-jenis pelayan tersebut sudah kami pajang di kantor camat benai tersebut dan dapat dibaca oleh seluruh pengunjung yang datang” (Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan Pegawai Kantor camat Benai yaitu Ibu Eni:

“masyarakat tentu bisa melihat dan membaca jenis-jenis pelayanan yang kami berikan, selain dipajang, jenis0jenis pelayanan tersebut juga kami sampaikan secara lisan kepada masyarakat tersebut”.(Wawancara, 03 November 2021)

Berikut Hasil Wawancara dengan masyarakat yaitu bapak Oki:

“iya, kami dapat mengetahui hal itu, yaitu jenis-jenis pelayanan yang di kantor camat benai tersebut, jenis-jenis pelayan sudah dipajang dan kami juga diperbolehkan untuk bertanya terkait semua palayanan yang ada dikantor camat benai tersebut”(Wawancara, 03 November 2021)

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

KESIMPULAN

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

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.
- Kadarisman, M. (2013). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Syafiie, Inu kencana. (2005). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama
- _____. (2003). *Sistem Administrasi Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Umam, Khaerul. (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
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Tead, Ordway. (2002). *Organisasi dan Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Astuti, Retno Sunu. (2014). *Penguatan Governance dan Kelembagaan dalam meningkatkan daya saing bangsa*. Semarang: UNDIP
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. (2005). *Formulasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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