

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TENTANG PEMBERIAN BANTUAN KEPADA
MASYARAKAT DI BAGIAN ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KAMPAR**

Oleh:

Muhammad Syarief

Mahasiswa Pascasarjana, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Riau-Indonesia

Sri Wahyuni

Dosen Program Pascasarjana, Program Studi Magister Ilmu Hukum
Universitas Islam Riau-Indonesia

Correspondence Author: sriwahyuni@law.uir.ac.id

Abstrak

Di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar berbagai jenis pelayanan publik terus dilakukan khususnya dalam bidang pelayanan pemberian bantuan kepada masyarakat. Namun secara umum masih diliputi oleh berbagai permasalahan dan fenomena-fenomena yang terdapat di dalam organisasi birokrasi pelaksanaan yaitu Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik pemberian bantuan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar, dan untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik pemberian bantuan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar. Metode penelitian dilihat dari jenisnya merupakan penelitian kualitatif dengan cara survey dimana data yang diperoleh dilakukan identifikasi atas dimensi-dimensi yang cukup berpengaruh, kemudian fakta-fakta tersebut diberikan penafsiran yang meliputi analisa serta interpretasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik tentang pemberian bantuan kepada masyarakat di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar kurang terlaksana dengan baik. Berdasarkan tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator yang diteliti dalam penelitian ini yang memberikan tanggapan baik hanya sebesar 27,3%, kemudian responden yang memberikan tanggapan cukup baik sebesar 33,1% dan selanjutnya yang paling banyak adalah responden yang memberikan tanggapan kurang baik yaitu sebesar 39,4%. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik tentang pemberian bantuan kepada masyarakat di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar ada 4 faktor antara lain: a) Aspek manajerial; b) Aspek sumber daya manusia; c) Aspek budaya birokrasi; dan d) Aspek politik lokal

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemberian Bantuan Kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Sesuai dengan tujuan negara sebagaimana diamanatkan Undang- Undang Dasar 1945 untuk menjaga sistem ketertiban masyarakat dan terpeliharanya keamanan dan ketertiban di tenga-tengah kehidupan kenegaraan maka dibentuklah sebuah sistem pemerintahan. Pemerintah mempunyai hak untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dengan

mempertimbangkan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan di Indonesia terdiri dari 2 (dua), yaitu pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Pemerintahan yang melibatkan keterlibatan berbagai pihak dalam suatu daerah berdasarkan aspirasi masyarakat daerah, maka urusan pemerintahan yang menjadi wewenang pemerintahan pusat diserahkan sebagian kepada pemerintahan daerah untuk diurus sebagai urusan rumah tangga sendiri. Penyerahan urusan pemerintahan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya disebut dengan desentralisasi.¹

Titik berat dari pemerintahan daerah yang baik adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara terarah, sistematis, dan terpadu. Ada beberapa hal yang harus dijalankan yaitu dengan meningkatkan budaya kerja dan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman para penyelenggara negara terhadap prinsip-prinsip *good governance*. *Good governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik dengan menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk pembangunan masyarakat. Perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi, antara lain kelembagaan, sumber daya manusia pegawai, ketatalaksanaan, akuntabilitas pegawai, pengawasan, dan pelayanan publik.²

Salah satu kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar adalah pelayanan pemberian bantuan masjid dan musholla di Kabupaten Kampar yang diatur berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 6 Tahun 2011 dan pemberian bantuan pendidikan bagi mahasiswa Diploma 3 (III), Strata Satu (S1), Strata Dua (S2), dan Strata Tiga (S3), dan bantuan penulisan skripsi serta bantuan pendidikan bagi mahasiswa Strata Satu (S1) berprestasi asal Kabupaten Kampar yang diatur berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2011. Kedua jenis pelayanan bantuan ini dilaksanakan oleh adalah Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar.

Adapun jumlah anggaran biaya yang tersedia melalui APBD Kabupaten Kampar untuk mendukung kebijakan pemberian kedua jenis bantuan ini pada tahun 2010 dan 2011 sama besarnya yaitu, untuk bantuan masjid dan musholla sebesar 3 Milyar Rupiah, dan untuk bantuan pendidikan sebesar 5 Milyar Rupiah, namun berdasarkan hasil verifikasi prosedur dan persyaratan pengajuan masyarakat bantuan masjid/ musholla hanya terealisasi lebih kurang Rp1.552.000.000 pada tahun 2010, dan pada tahun 2011 mengalami penurunan yaitu hanya sebesar Rp1.34.000.000, dan bantuan pendidikan hanya terealisasi sebesar 3 Milyar Rupiah.

Untuk melaksanakan tugas-tugas di atas, maka personel yang ditempatkan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar terdiri dari 35 orang terdiri dari 17 laki-laki dan 18 orang perempuan dengan berbagai latar belakang tingkat pendidikan, pangkat/ golongan dan masa kerja. Dari sejumlah tugas-tugas Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar seperti disebutkan di atas, telah ditetapkan sejumlah pelayanan bantuan pada masyarakat.

Berdasarkan riset yang penulis lakukan, permasalahan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik pemberian bantuan di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar ditemukannya beberapa fenomena/ gejala-gejala antara lain:

¹ Ali Mufiz, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2004), hlm. 16.

²Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002), hlm. 23.

1. Untuk pelayanan bantuan masjid dan musholla dengan rincian 685 buah masjid langgar dan 1.279 mushalla yang ada di Kabupaten Kampar hanya 140 masjid yang mendapatkan bantuan dari Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar. Jumlah bantuan yang diberikan seragam (disamakan) untuk seluruh masjid dan musholla yang ada, dalam artian untuk bantuan masjid sebanyak Rp 7.000.000, dan musollah Rp 3.000.000.- tanpa memperhatikan kebutuhan riil besaran bantuan yang diperlukan oleh masjid dan musholla yang ada. Bahkan dari 2 tahun terakhir (2010-2011) jumlah masjid dan musholla yang diberikan bantuan mengalami penurunan.
2. Pelayanan pemberian bantuan pendidikan bagi mahasiswa Diploma 3 (III), Strata Satu (S1), Strata Dua (S2), dan Strata Tiga (S3), dan bantuan penulisan skripsi serta bantuan pendidikan bagi mahasiswa Strata Satu (S1) berprestasi asal Kabupaten Kampar dari tahun 2010 dan 2011 juga mengalami penurunan jumlah penerima. Pemberian bantuan pendidikan bagi mahasiswa Diploma 3 (III), Strata Satu (S1), Strata Dua (S2), dan Strata Tiga (S3), dan bantuan penulisan skripsi serta bantuan pendidikan bagi mahasiswa Strata Satu (S1) berprestasi dari tahun 2010 dan 2011 mengalami penurunan dimana pada tahun 2010 jumlah penerima berjumlah 1.672 orang, sedangkan pada tahun 2011 jumlah penerima hanya berjumlah 1.632 orang mahasiswa. Sementara itu jumlah besaran bantuan yang diberikan kepada masing-masing kategori dan tingkat pendidikan tetap dari tahun 2010 ke tahun 2011 dalam artian tidak mengalami peningkatan besaran jumlah.

KERANGKA TEORI

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah baik di pusat maupun di daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³

Oleh sebab itu pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara yang dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara).

Dengan demikian, masalah-masalah publik adalah masalah-masalah yang mempunyai yang luas dan mencakup konsekuensi-konsekuensi bagi orang-orang yang tidak secara langsung terlibat (Winarno, 2002: 50). Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu studi, yaitu servis bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan umum. Aparat sebagai pelayan hendaknya

³ Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 5

memahami variabel-variabel pelayanan seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik.

Berdasarkan pandangan tersebut di atas, dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran (*target group*), melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak baik yang diharapkan (*intended*) maupun yang tidak diharapkan (*unintended/negative effects*). Dengan demikian implementasi kebijakan dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi setelah suatu program dirumuskan, serta apa yang timbul dari program kebijakan itu. Di samping itu implementasi kebijakan tidak hanya terkait dengan persoalan administratif, melainkan juga mengkaji faktor-faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap proses implementasi kebijakan.

Konsep Implementasi Kebijakan

Van Meter dan Van Horn seperti dikutip oleh Budi Winarno, merumuskan implementasi kebijakan pelayanan publik sebagai: “*Those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions*” (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan).⁴

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier menjelaskan makna pelayanan publik dengan mengatakan bahwa: “Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat-akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian kejadian”.⁵

Dengan memperhatikan beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan di atas, maka kajian implementasi merupakan suatu proses mengubah gagasan atau program menjadi tindakan, dan bagaimana kemungkinan cara menjalankan perubahan tersebut. Untuk menganalisis bagaimana proses implementasi kebijakan itu berlangsung maka dapat dilihat dari berbagai model implementasi kebijakan. Pandangan mengenai model (teori) implementasi kebijakan banyak kita temukan dalam berbagai literatur, membagi garis besar model implementasi kebijakan menjadi empat yaitu: 1) *The Analysis of failure* (model analisis kegagalan), 2) Model Rasional (*top down*) untuk mengidentifikasi faktor-faktor mana yang membuat implementasi sukses, 3) Model pendekatan *Bottom-up* kritikan terhadap model pendekatan *top-down* dalam kaitannya dengan pentingnya faktor-faktor lain dan interaksi organisasi, 4) Teori-teori hasil sintesis (*hybrid theories*).

Untuk keperluan penelitian ini, akan diambil beberapa pandangan mengenai implementasi yang cocok dengan tema penelitian model tersebut diantaranya yaitu: 1). Model Pendekatan Top-Down. Van Meter dan Van Horn memandang implementasi kebijakan pelayanan publik sebagai “*those actions by public or provide individual-individual (or group) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decision*” (tindakan-tindakan yang dilakukan

⁴ Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, (Media Pressindo, Jakarta, 2002), hlm. 27.

⁵ *Ibid*, hlm. 31.

oleh individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan).⁶

Dalam teorinya, Van Meter dan Van Horn ini beranjak dari suatu argumen bahwa perbedaan-perbedaan dalam proses implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya keduanya menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi dan suatu model konseptual yang mempertalikan kebijakan dengan prestasi kerja (*performance*). Mereka menegaskan pendiriannya bahwa perubahan, kontrol, dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep penting dalam prosedur-prosedur implementasi.

Atas dasar pandangan tersebut di atas, Van Meter dan Van Horn kemudian berusaha untuk membuat tipologi kebijakan pelayanan publik menurut: (a) jumlah masing-masing perubahan yang akan dihasilkan dan, (b) jangkauan atau lingkup kesepakatan terhadap tujuan di antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses implementasi. Alasan dikemukakannya hal ini ialah bahwa proses implementasi itu akan dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kebijakan semacam itu, dalam artian bahwa implementasi kebanyakan akan berhasil apabila perubahan yang dikehendaki relatif sedikit, sementara kesepakatan terhadap tujuan terutama dari mereka yang mengoperasikan program di lapangan relatif tinggi.

Smith sebagaimana dikutip M. Irfan Islamy memandang implementasi pelayanan publik sebagai: “Proses atau alur, melihat proses kebijakan pelayanan publik dari perspektif perubahan sosial dan politik, dimana kebijakan yang dibuat pemerintah bertujuan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan. Smith mengatakan bahwa ada empat variabel yang perlu diperhatikan dalam proses implementasi kebijakan yaitu: (a) *idealized policy* adalah suatu pola interaksi yang diidealisasikan perumus kebijakan dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi, dan merangsang target group untuk melaksanakannya; (b) *target group*, yaitu bagian dari policy stakeholders yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan. Karena target group ini banyak mendapat pengaruh dari kebijakan, maka diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola prilakunya dengan kebijakan yang dirumuskan; (c) *implementing organization*, yaitu badan-badan pelaksana atau unit-unit birokrasi pemerintah yang bertanggungjawab dalam implementasi kebijakan; (d) *environmental factors*, yaitu unsur-unsur di dalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan (seperti aspek budaya, sosial, ekonomi, dan politik).”⁷

METODE PENELITIAN

Bahan/ objek penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan publik tentang pemberian bantuan kepada masyarakat di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar. Penelitian ini mengarah kepada penelitian kuantitatif observasi yaitu penelitian secara survey, dengan mengambil sampel dari satu populasi penggunaan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian survey yang diperoleh dilakukan identifikasi atas dimensi-dimensi yang cukup berpengaruh, yang kemudian fakta-fakta

⁶ Solichin Abdul Wahab, *Op. Cit*, hlm. 45.

⁷ M. Irfan Islamy, *Prinsip-prinsip Prumusan Kebijakan Negara*, (Jakarta; PT. Bumi Aksara, 2000), hlm. 73.

tersebut diberikan penafsiran yang meliputi analisa serta interpretasi data. Selanjutnya disesuaikan dengan perkembangan di lapangan.

Untuk pengambilan populasi dan sampel dalam penelitian ini, penulis melibatkan seluruh pegawai yang ada pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar yang terdiri dari Kepala Bagian Kesra, Kepala Sub Bagian Pendidikan, Kesehatan dan Agama, Kepala Sub Bagian Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi, dan Kepala Sub Bagian Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana, seluruh pegawai yang bertugas di Bagian Kesra dengan penentuan sampel ditetapkan dengan menggunakan metode *sensus* yaitu seluruh populasi dijadikan responden dengan alasan jumlah populasi relatif kecil. Selain itu sampel masyarakat ditetapkan dengan metode *purposive sampling*.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Tentang Pemberian Bantuan Kepada Masyarakat di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar

Pelaksanaan pelayanan publik tentang pemberian bantuan kepada masyarakat di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar pada uraian hasil penelitian dan pembahasan ini akan dijelaskan setiap indikator pelayanan yang diberikan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar sebagai berikut:

Tangible

Tangible merupakan fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh organisasi dalam rangka pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar. *Tangible* dapat dilihat dari 4 kriteria yaitu 1) fasilitas fisik; 2) peralatan; 3) personil dan 4) komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan tanggapan responden penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator *tangible* yang dilihat dari kriteria fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh organisasi Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang belum memadai, peralatan yang kurang lengkap, personil yang cukup banyak tapi kurang efektif dan komunikasi yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan publik pemberian bantuan kurang terlaksanakan dengan baik.

Realiabale

Realiabale merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan publik yang dijanjikan dengan tepat. Indikator *Realiabale* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Kemampuan unit; 2) Menciptakan pelayanan; dan 3) Ketepatan.

Hasil akumulasi tanggapan responden terhadap indikator *Realiabale* yang dilihat dari tiga hal antara lain kemampuan unit, menciptakan pelayanan, dan ketepatan menunjukkan rata-rata tanggapan responden yang paling banyak adalah Kurang Baik. Dengan demikian diketahui bahwa secara institusional Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar tidak didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi teknis, ilmu dan wawasan yang cukup dibidang pelayanan publik, sehingga optimalisasi pelayanan pemberian bantuan kepada masyarakat tidak dapat tercapai sesuai sasaran yang diharapkan.

Responsiveness

Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator *Responsiveness* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Kemauan untuk membantu masyarakat; 2) Sikap tanggung jawab; dan 3) Kualitas pelayanan.

Data *responsiveness* yang dimiliki oleh Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar terhadap pelayanan bantuan yang diberikan terlebih dahulu penulis sajikan tentang sikap responsif organisasi yang cukup lambat dan kurang mampu mengakomodir permohonan masyarakat yang masuk.

Berdasarkan data lapangan dapat dilihat bahwa Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar kurang responsif menanggapi peningkatan jumlah proposal yang diajukan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan bantuan, dimana pada tahun 2010 jumlah proposal yang masuk dari jenis bantuan masjid dan musholla sebanyak 387, dan yang mendapatkan realisasi pelayanan bantuan hanya sebanyak 152 atau berkisar sebanyak 39,27%. Dari jenis bantuan pendidikan proposal yang masuk sebanyak 2.754 yang direalisasikan sebanyak 1.672 atau berkisar 60,71%. Ironisnya pada tahun 2011 terjadi peningkatan proposal yang masuk dari kedua jenis bantuan, namun malah terjadi penurunan realisasi pelayanan bantuan yang diberikan kepada masyarakat, dimana untuk pelayanan bantuan masjid dan musholla hanya terealisasi sebesar 35,17% dan bantuan pendidikan hanya terealisasi sebesar 54,71%.

Competence

Competence merupakan tuntutan yang dimiliki oleh masing-masing personil pegawai, pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan pelayanan. Dengan demikian indikator *Competence* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Tuntutan publik; 2) Pengetahuan; dan 3) Keterampilan dalam pelayanan.

Berdasarkan tanggapan indikator *Competence* yang dilihat dari terdiri dari tiga kriteria antara lain: tuntutan publik, pengetahuan, dan keterampilan dalam pelayanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar kurang terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan.

Untuk melihat secara lebih jelas tentang kompetensi pegawai yang bertugas pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar seperti dapat dilihat pada tabel IV.2 di atas bahwa para pegawai kurang kompeten dalam melakukan pelayanan publik, sebagaimana dilihat dari pengalaman kerja dan pangkat/ golongan pegawai meskipun pangkat dan golongan didominasi oleh III, namun pegawai yang kompetensinya golongan II cukup banyak. Sebagaimana dapat dirincikan yang golongan sebanyak 13 orang atau 37,14% dengan pangkat/ golongan II, 19 orang atau 54,28% dengan pangkat golongan III, dan hanya 1 orang atau 2,85% dengan pangkat IV. Dengan demikian jumlah pegawai berdasarkan pangkat/ golongan terbanyak adalah golongan III yaitu dengan persentase sebesar 54,28%.

Selanjutnya, dilihat dari masa kerja pegawai Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar sebanyak 21 orang atau 60% dengan masa kerja 0-5 tahun,

2 orang atau 5,7% dengan masa kerja selama 6-10 tahun, Tidak seorangpun dengan masa kerja 11-15 tahun, dan 12 orang atau 34,28% merupakan pegawai yang memiliki masa kerja 16 tahun ke atas. Dengan demikian jumlah pegawai berdasarkan masa kerja terbanyak adalah 0-5 tahun yaitu dengan persentase sebesar 60%.

Courtesy

Courtesy merupakan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Indikator *Courtesy* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Sikap ramah dan bersahabat; dan 2) Kontak atau hubungan pribadi.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai sikap atau perilaku ramah, bersahabat, dan tanggap terhadap keinginan masyarakat, serta keinginan melakukan kontak pribadi maka indikator *courtesy* terdiri dari tiga kriteria antara lain sikap ramah dan bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat, dan kontak atau hubungan pribadi masih kurang terlaksana dengan baik.

Credibility

Credibility merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Indikator *Credibility* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Sikap jujur; 2) Dedikasi; dan 3) Upaya menarik kepercayaan. Berdasarkan hasil wawancara dan tanggapan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator *credibility* yang dilihat dari tiga kriteria antara lain sikap jujur, dedikasi, dan upaya menarik kepercayaan dalam melakukan pelayanan publik pemberian bantuan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar kurang berjalan dengan baik.

Security

Security merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Indikator *Security* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Jasa pelayanan yang diberikan; 2) Tingkat kenyamanan; dan 3) Bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Berdasarkan tanggapan responden mengenai upaya dalam menghindari bahaya dan resiko untuk memberikan pelayanan yang memiliki tingkat kenyamanan bagi masyarakat maka dapat diketahui bahwa indikator *Security* terdiri dari tiga kriteria antara lain jasa pelayanan yang diberikan, tingkat kenyamanan, dan bebas dari berbagai bahaya dan resiko kurang terlaksana dengan baik.

Access

Access merupakan kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan Indikator *Access* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Kemudahan akses; 2) Kemudahan kontak; dan 3) Metode pendekatan. Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan bahwa selama ini dalam pelaksanaan pelayanan publik pemberian bantuan kepada masyarakat di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar masyarakat kurang mendapatkan akses yang baik serta kemudahan melakukan kontak dengan para pegawai. Hal yang demikian membuat metode pendekatan yang digunakan organisasi menjadi kurang tepat sehingga masyarakat merasa pelayanan yang diberikan kurang menyentuh.

Berdasarkan hasil pengamatan dan tanggapan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator *Access* yang terdiri dari tiga kriteria antara lain kemudahan akses, kemudahan kontak dan metode pendekatan dalam melakukan pelayanan publik pemberian bantuan di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar kurang terlaksanan dengan baik.

Communication

Communication merupakan mendengarkan kemauan suara, pemberi atau pelayanan aspirasi untuk yang baik oleh aparatur dalam memberikan keinginan pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Indikator *Communication* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Mendengarkan kemauan/ aspirasi publik; 2) Memberikan keinginan publik; dan 3) Menyampaikan informasi baru kepada publik. Berdasarkan hasil wawancara dan tanggapan responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Indikator *Communication* yang dilihat dari tiga kriteria antara lain mendengarkan kemauan/ aspirasi publik, memberikan keinginan publik, dan menyampaikan informasi baru kepada publik cukup terlaksana dengan baik.

Understanding the customer

Understanding the customer merupakan mau melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Indikator *Understanding the customer* terdiri dari tiga kriteria antara lain: 1) Memahami kebutuhan publik; 2) Menginventarisir aspirasi yang masuk dengan skala prioritas; dan 3) Merealisaikan kebutuhan publik. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik pemberian bantuan di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar dilihat dari kebutuhan masyarakat yang masuk kurang dapat diinventarisir dengan baik, sehingga realisasi bantuan yang diberikan kurang menyentuh sasaran kebijakan pemberian bantuan yang diberikan. Banyaknya proposal bantuan yang masuk, membuat organisasi kesulitan membuat skala prioritas sehingga kebutuhan yang mendesak banyak yang terabaikan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan tanggapan responden di atas maka dapat disimpulkan bahwa Indikator *Understanding the customer* yang terdiri dari tiga kriteria antara lain memahami kebutuhan publik, menginventarisir aspirasi yang masuk dengan skala prioritas, dan merealisaikan kebutuhan publik kurang terlaksana dengan baik. Indikator *Understanding the customer* yaitu sikap mau melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat ini berdasarkan data tentang sosialisasi yang dilakukan oleh Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar untuk memahami kebutuhan publik dengan melakukan sosialisasi, menginventarisir aspirasi yang masuk.

Berdasarkan data di atas maka dapat dilihat bahwa Bagian Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar untuk memahami kebutuhan publik, menginventarisir aspirasi yang masuk dengan melakukan sosialisasi dan realisasinya dari tahun 2010 hingga tahun 2011 tidak ada peningkatan jumlah intensitas sosialisasi dan realisasi yaitu untuk sosialisasi bantuan masjid dan musholla dilakukan 4 kali sosialisasi dan realisasi bantuan dilakukan 2 kali, sedangkan untuk sosialisasi bantuan pendidikan dilakukan sebanyak 4 kali dan realisasinya hanya 1 kali.

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan publik tentang pemberian bantuan kepada masyarakat di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar kurang terlaksana dengan baik. Berdasarkan tanggapan responden terhadap keseluruhan indikator yang diteliti dalam penelitian ini yang memberikan tanggapan baik hanya sebesar 27,3%, kemudian responden yang memberikan tanggapan Cukup Baik sebesar 33,1% dan selanjutnya yang paling banyak adalah responden yang memberikan tanggapan Kurang Baik yaitu sebesar 39,4%.

2. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik tentang pemberian bantuan kepada masyarakat di Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar ada 4 faktor antara lain: a) Aspek manajerial; b) Aspek sumber daya manusia; c) Aspek budaya birokrasi; dan d) Aspek politik lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, Sinergi Visitama, Yogyakarta.
- Ali Mufiz, 2004. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Budi Winarno, 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Dewanta, Setya, Awan, dkk, 2000, *Asas-Asas Pemerintahan yang Baik: Antara Konsep dan Aktualisasi*, Aditya Media, Yogyakarta.
- Doni, D., Yogya, M. A., Zainal, Z., Riauan, M. A., Purwati, A. A., & Wedayanti, M. D. (2021). Management of Market Pelita Retribution In Bangko District In Increasing Original Revenue of Rokan Hilir Regency.
- Doni, D., Yogya, M. A., Zainal, M. D. W., Ayu, A., & Purwati, M. L. H. (2021). Effect of Management of Market Levies Management on Trader Satisfaction.
- Edi Suharto, 2005, *Analisis Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Ginting, A. H., & Zainal, Z. (2020). Strategi Pemerintah Dalam Pengembangan Objek Wisata Alam Teluk Jering Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 10(1), 211-219.
- Hidayah, S. M., & Riauan, M. A. I. (2021). Analisis Framing Kebijakan Pemerintah tentang Rencana Pembelajaran Tatap Muka di Media Online CNN Indonesia. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, 9(2), 167-184.
- Hessel Nogi, S. 2000. *Analisis Pelayanan publik Publik Kontemporer*. Lukman Offset. Yogyakarta.
- Inu Kencana Syafi'i, 2005, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Cet. III, Refika Aditama, Bandung.
- M. Irfan Islamy, 2000, *Prinsip-prinsip Prumusan Kebijakan Negara*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mahfud, MD. 2000. *Demokrasi dan Konstitusi di Indonesia: Studi Tentang Interaksi Politik dan Kehidupan Ketatanegaraan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Mardiasmo, 2002, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Noorsyamsa. 2003, *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*, LAN, Bandung.
- Philipus M. Hadjon, 2002, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Media Pressindo, Jakarta.
- Philipus M., Hadjon, 2005, *Pengantar Hukum Adminsitasi Indonesia (Introduction to the Indonesian Administrative Law)*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Qurniawati, E. F., & Riauan, M. A. I. (2015). Analisis Framing Pencitraan Pariwisata Indonesia pada Majalah Penerbangan Linker. *Editor*, 12, 219. Rasyid, Ryaas, et al. 2007. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

- Riant Nugroho, 2008, *Public Policy*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Rauf, R., Zainal, Z., & Maulidiah, S. (2020). The Community Participation Dalam Menjaga Kawasan Hutan Di Provinsi Riau. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 60-76.
- Rauf, R., Zainal, Z., Prayuda, R., Rahman, K., & Yuza, A. F. (2020). Civil Society's Participatory Models: a Policy of Preventing Land and Forest Fire in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(3), 1030-1046.
- Riauan, M. A. I., Aziz, A., & Nurman, N. (2020). Analisis Framing" Aksi Bela Islam" sebagai Dakwah Islam di Riau Pos (A Framing Analysis of" Islam Defense Action" as Islamic Dakwah on Riau Pos Newspaper). *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1), 35-47.
- Riauan, M. A. I., Qurniawati, E. F., Aslinda, C., & Aziz, A. (2020). Konstruksi Realitas Pada Pesan Politik Calon Walikota Pekanbaru di Riau Pos. *ETTISAL: Journal of Communication*, 5(1).
- Riauan, M. A. I., Aziz, A., Fitri, A., Mulyani, O., & Zainal, Z. (2020). Stereotip Budaya Pada Himpunan Mahasiswa Daerah di Pekanbaru. *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi*, 5(1), 43-56.
- Satria, A., Yogya, M. A., & Wedayanti, M. D. (2021, January). Strategy of Tourism and Culture Office in Development of Cultural Heritage at Kuantan Singingi Regency. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 282). European Alliance for Innovation.
- Soehino, 2006, *Hukum Tata Negara Perkembangan Pengaturan Mengenai Pelaksanaan Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, BPEE, Yogyakarta.
- Solichin Abdul Wahab 2004, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Impelementasi Kebijakan Negara*, (Ed. II Cet. IV), Bumi Aksara, Jakarta.
- Syaukani, Affan Gaffar, Ryass Rasyid. 2002. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sukendro, G. G., Pandrianto, N., Oktavianti, R., & Sari, W. P. (Eds.). (2022). *Komunikasi Anak Muda untuk Perubahan Sosial*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=EZZaEAAAQBAJ>(Halim et al., n.d.)
- Trijupitasari, R., & Riauan, M. A. I. (2017). Pola Komunikasi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Bahaya HIV dan AIDS Kepada Penjaja Sex dan Gay. *MEDIUM*, 6(1), 78-86.
- Taliziduhu Ndraha 2008, *Keybernology : Kepamongprajaan*, Sirao Credentia Center, Jakarta.
- Vincent Gasvers,. 2001. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- William N. Dunn, 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi II, Cet III, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Yogya, T. S. M. A., Wedayanti, A. A. P. M. D., & Zainal, R. P. (2021). Ecological Citizenship Camat and Village Head in Maintaining Peace and Order at Pangkalan Kerinci Sub District Pelalawan Regency.

- Zainal, Z. (2016). Dinamika Kebijakan Pemerintahan Desa Di Indonesia Dari Masa Ke Masa (Studi Tahun 1979-2015). *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 19-36.
- Zainal, M., Suworo, U., Mariana, D., & Redjo, S. I. (2017, November). Governance of Forest and Peatland Fire Prevention in Riau Province. In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 122-125). Atlantis Press.
- Zainal, Z., Rambey, R. R., & Rahman, K. (2021). Governance of Household Waste Management in Pekanbaru City. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 37(2).