

Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak

*** Josinta¹, Arif Rahman Hakim²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

**Corresponding Author : josinta@student.uir.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum adanya perubahan yang signifikan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Koto Gasib terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang dikerjakan yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib belum maksimal. Pegawai sudah cukup handal dalam menanggapi permohonan yang masyarakat ajukan. Tetapi masih ada yang pegawai kantor camat kecamatan Koto Gasib yang kurang tertib karena meninggalkan kantor camat saat jam kerja. Selain itu sarana dan prasarana di kantor camat Koto Gasib memang tersedia tetapi kualitas dan kapasitasnya kurang memadai. Hal ini dapat dilihat dari diruang tunggu pelayanan hanya disediakan sedikit kursi dan satu kipas angin dan ruang tungguanya kecil sehingga membuat masyarakat kurang nyaman.

Kata kunci: Pelaksanaan, Pelayanan, Publik

Abstract

This research is motivated by the fact that there have been no significant changes made by the Koto Gasib District government to the public services provided to the community. With the aim of finding out how to implement public services at the Koto Gasib District Sub-district Office, Siak Regency. The method used is a qualitative research method, with data collection techniques that are carried out, namely interview, observation, and documentation techniques. The result of this study is that the public services provided by the Koto Gasib District Sub-district Office have not been maximized. Employees are quite reliable in responding to requests submitted by the community. But there are still employees of the Koto Gasib sub-district office who are not in order because they leave the sub-district office during working hours. In addition, facilities and infrastructure at the Koto Gasib sub-district office are indeed available, but the quality and capacity are inadequate. This can be seen from the waiting room the service is only provided.

Keywords: : Implementation, Service, Public

PENDAHULUAN

Negara Indonesia dalam meningkatkan kualitas kerja organisasi perangkat daerah pemerintah pusat menerbitkan suatu kebijakan yaitu kebijakan otonomi daerah. Terdapat dalam Undang-Undang Dasar 1945 Nomor 2 pasal 18 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten, dan Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Otonomi daerah merupakan hak suatu daerah untuk mengurus dan mengatur pemerintahannya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daerah itu sendiri berdasarkan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, semua urusan yang menjadi hak pemerintah pusat akan dilimpahkan kepada pemerintah daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, menyatakan bahwa Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah. Bupati/wali kota wajib mengangkat camat dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka dalam urusan wajib non pelayanan dasar terdapat urusan tenaga kerja dan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kebijakan yang berkaitan dengan manajemen tenaga kerja di daerah, seperti pemberdayaan dan pelatihan tenaga kerja lokal, termasuk dalam urusan tenaga kerja. Layanan dasar yang berkaitan dengan identitas penduduk, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting (kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian), dan penerbitan dokumen kependudukan, termasuk dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Urusan-urusan ini harus dikelola oleh pemerintah daerah untuk menjamin pelayanan masyarakat dan pengelolaan sumber daya manusia yang efisien.

Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan menyatakan bahwa camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Pemerintah kecamatan menangani sebagian urusan otonomi daerah terutama dalam urusan pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Moenir (2001:13) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Sawir 2020:87).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemenuhan dari keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diimplementasikan oleh wakil-wakil Negara. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah tujuan utama Negara yang didirikan oleh masyarakat. Dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan Pelayanan Publik, pemberdayaan masyarakat, dan pelibatan masyarakat yang lebih besar, gagasan ini sejalan dengan Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Kewenangan Pemerintah Daerah. Sebagai daerah otonom, pemerintah daerah yang

menerapkan desentralisasi dipercayai akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam memupuk demokrasi.

Dengan adanya otonomi daerah, daerah tersebut memiliki kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan terbaik jika memenuhi persyaratan kualitas layanan adalah pelayanan public yang prima. Tolok ukur yang berfungsi sebagai rekomendasi untuk menyediakan pelayanan dengan standar pelayanan. Standar pelayanan ini juga bisa dijadikan acuan dalam menilai kualitas pelayanan yang berkualitas mudah, cepat, terukur, dan terjangkau. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait proses penyampaian pelayanan itu terdiri dari persyaratan, system dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi dari instansi pemerintah jika telah mampu menerapkan keenam standar kualitas tersebut.

Sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintah Kabupaten, camat bertanggungjawab untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pengawasan dan pengarahan yang diharapkan dapat memaksimalkan pembangunan sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Bupati Siak Pasal 2 Nomor 05 Tahun 2011 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati kepada camat untuk melaksanakan urusan Pemerintah Daerah, yang berbunyi: "Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan kelurahan kampung, serta melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah kabupaten yang dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah kabupaten yang ada di kecamatan".

Salah satu organisasi pemerintah yang merencanakan pelayanan publik adalah kantor kecamatan. Sebagai penyedia layanan public, tanggung jawab utama kecamatan adalah untuk mendukung Institusi Pemerintah Kabupaten dalam upaya mereka untuk mengatur, membangun dan mengatur wilayah Kecamatan dapat meningkatkan pelayanan publik melalui perizinan. Oleh karena itu, Kecamatan Koto Gasib juga menjalankan tugas ini, membantu Kabupaten Siak untuk melayani masyarakat dengan lebih baik. Penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Koto Gasib ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan kualitas pelaksanaan pelayanan serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi kemudian dengan maksud memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan observasi awal peneliti selama magang di Kantor Kecamatan Koto Gasib, peneliti mengevaluasi bahwasannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Koto Gasib baik itu dalam hal ketepatan waktu, kepastian, keramahan, bahkan kejelasan informasinya masih dapat dikategorikan dibawah standar.

Dari penjelasan diatas terdapat beberapa masalah yang membuat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Koto Gasib belum memberikan pelayanan yang maksimal sehingga penulis menemukan adanya beberapa fenomena yang terjadi di lokasi, adapun fenomena tersebut sebagai berikut:

1. Permasalahan pertama disebabkan oleh lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat, hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang belum maksimal diberikan kepada masyarakat karena petugas pelayanan yang kurang disiplin

- yang berkaitan dengan ketepatan waktu, baik itu jam kerja maupun jam pelayanan.
2. Permasalahan kedua di Kecamatan Koto Gasib masih kurang sarana dan prasarana yang disediakan untuk pelayanan kepada masyarakat, hal ini seperti kurangnya papan informasi yang membuat masyarakat bingung karena tidak ada langkah-langkah pelayanan yang harus diikuti. Contoh lainnya kurang teknologi komputer untuk membantu operasional di Kantor Camat Koto Gasib.
 3. Kemudian masalah ketiga mengenai SDM yang dimiliki Pengawai Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Koto Gasib juga masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan publik.

Dari ketiga permasalahan inilah yang menjadi alasan peneliti untuk meneliti di Kantor Kecamatan Koto Gasib. Menurut peneliti, pelayanan publik merupakan tonggak utama bahkan dapat dikatakan sebagai tulang punggung pemerintahan di Kantor Kecamatan Koto Gasib untuk mencapai tujuan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat maka pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi maupun pemerintah. Selain itu menurut peneliti, pelayanan publik yang baik adalah salah satu acuan penting dalam mencapai pemerintah yang bersih efisien dan bertanggung jawab sehingga baru bisa dikatakan sebagai good governance.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Creswell (2014:15) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah suatu proses yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran yang menyeluruh dan kompleks, melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informasi, serta dilakukan dengan cara alamiah tanpa adanya interperensi apapun dari penulis. Maleong (dalam Herdiansyah 2014) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif itu adalah penelitian yang dimana harus memahami permasalahan yang dialami oleh para informan atau subjek yang akan di wawancara seperti pandangan, motivasi dan tindakan. Dengan pendekatan ini peneliti akan mengimplementasikan keadaan data-data yang berkaitan dengan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak yang sebenarnya terjadi di lapangan. Untuk mendapatkan data peneliti melakukan observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (7) menjelaskan bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Konsep yang digunakan Pelayanan Publik menurut Zeithmal-Parasurman- Berry (1990) (dalam Pasalong 2007:135) terdapat beberapa indikator yang memiliki peran penting dalam pelayanan publik yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik)
2. Reability (kehandalan)
3. Responsivess (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)

5. Empaty (empati)

Beberapa indikator diatas adalah kerangka pikir yang peneliti gunakan dalam proses wawancara. Peneiliti melakukan teknik wawancara untuk mengumpulkan data dan informasi penelitian terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak. Setiap informan harus memberikan informasi terbaik atas data dan tanggapannya. Oleh karena itu, peneliti akan memberikan penjelasan mengenai data dan informasi yang telah diperoleh langsung dari informan dan temuan-temuan di lapangan, akan peneliti jabarkan sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti fisik)

Bukti fisik yaitu terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh instasi pemerintah dalam memberikan pelayanan, selain itu terkait dengan bukti nyata yang diberikan dalam pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat. Bukti fisik juga mengacu pada penampilan dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithmal-Parasurman- Berry (1990) (dalam Pasalong 2007:135) menyatakan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, perubahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang meliputi fasilitas fisik dan penampilan pegawainya atau kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputer dan tempat informasi. Bukti fisik adalah pelayanan yang dapat dilihat dan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Bukti fisik dalam hal ini menunjukkan bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak.

❖ Meningkatkan Kapasitas dan Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kapasitas dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah merupakan bukti nyata pelayanan hal ini merupakan komponen penting dalam pelayanan. Sarana dan prasarana yaitu alat bantu yang digunakan di kantor seperti komputer, laptop, printer dan jaringan internet. Jika alat bantu itu berfungsi dengan baik maka pelayanan akan cepat dan efektif.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan di kantor camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak sudah cukup baik, dan perlu proses usaha perbaikan dalam mencapai kesempurnaan. Walaupun dalam hal ini ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana belum tersedia banyak dan lengkap.

Berdasarkan hasil observasi penulis ke Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib diketahui ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan sudah tercapai karena sudah disediakan fasilitasnya, namun belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi dalam hal ini ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang belum baik, hal ini dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas kursi tunggu dan pendingin ruangan yang belum memuaskan masyarakat.

2. Reability (kehandalan)

Bila berbicara mengenai kehandalan yang ada dipikiran kita pastinya akan membayangkan hal penggunaan sumber daya sebaik mungkin untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) (dalam Pasalong 2007:135) mengemukakan bahwa kehandalan berhubungan dengan perusahaan mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, ketepatan waktu serta sikap yang simpatik dan pelayanan dengan tingkat akurasi yang tinggi atau mampu

menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kehandalan dalam hal ini menunjukkan bagaimana mengoptimalkan kemampuan dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat konsisten sesuai SOP yang ditetapkan di Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak.

❖ **Mengoptimalkan Kemampuan dan Kecermatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

Meningkatkan kemampuan dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan merupakan salah satu tanggung jawab petugas kantor camat yang harus diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib bahwa kemampuan dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik tetapi menuju kesempurnaan masih membutuhkan usaha untuk mencapainya.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib dalam mengoptimal kemampuan pegawai belum maksimal faktanya bahwa masih ada masyarakat tetap tidak puas dengan pelayanan publik yang mereka terima dari pegawai kantor camat. Selain itu pendidikan pegawai juga mempengaruhi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan serta dalam memahami komputer/laptop yang disediakan oleh kantor. Kehandalan pegawai tidak dapat di ukur dari lamanya ia bekerja karena lama bekerja tidak menjamin ia cermat dalam menjalankan tugasnya sehingga tidak membuat masyarakat lama menunggu dalam mengajukan permohonan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui mengenai kehandalan dan kecermatan pegawai dalam menjalankan tugas melayani masyarakat secara keseluruhan sudah cukup baik, namun belum maksimal karena masih ada masalah kecil yang terjadi, walaupun dalam hal ini hanya satu orang yang menyatakan bahwa kurang puas tapi hal ini bisa juga terjadi di masyarakat yang lainnya. Hal yang membuat masyarakat menunggu lama itu menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan belum optimal.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan dapat dikatakan sebagai respon dari suatu kegiatan. Menurut Zeithmal- Parasurman-Berry (1990) (Pasalong 2007:135) mengatakan bahwa ketanggapan adalah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi-informasi yang jelas, tanggap terhadap keinginan konsumen. Jadi dalam hal ini daya tanggap dapat diartikan sebagai kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai. Responsiveness (ketanggapan) dalam hal ini adalah bagaimana upaya meningkatkan respons pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon surat keterangan ahli waris dengan cepat di Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak.

❖ **Meningkatkan Respons Pegawai dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat Pemohon Surat Keterangan Ahli Waris**

Kantor Camat Koto Gasib memberi pelayanan bagi masyarakat salah satu pelayanan yang disediakan yaitu pembuatan surat keterangan ahli waris. Pelayanan ini dilayani di bagian Kesejahteraan Sosial. Ada dua pegawai kantor camat yang akan melayani dan membuat surat keterangan ahli waris ini.

Berdasarkan hasil peneliti tersebut dapat diketahui bahwa mengenai respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Karena setiap masyarakat yang datang langsung dilayani oleh pegawai kantor camat Kecamatan Koto Gasib dan diarahkan ke bagian yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan

Surat Keterangan Ahli Waris masyarakat akan di arahkan ke ruangan Kesejahteraan Sosial tentunya ada pegawai yang sudah siap membuat permohonan yang diajukan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti diketahui bahwa dalam meningkatkan respon pegawai dalam memberikan pelayanan pada kantor camat Kecamatan Koto Gasib ini berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang datang ke kantor camat untuk mengajukan permohonan surat keterangan ahli waris sudah direspon dan dilayani, masyarakat yang tidak tahu pun diarahkan oleh pegawai. Hal ini perlu dijaga dan ditingkatkan agar masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan Koto Gasib.

4. Assurance (jaminan)

Dalam pelayanan jaminan adalah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) (Pasalong 2007:135) jaminan adalah pegawai mampu untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada organisasi seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, tepat waktu dan sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Hal ini dapat dikatakan bahwa arti dari jaminan ini adalah seberapa jauh tingkat efektifitas suatu pelayanan yang diberikan apakah dapat mencukupi tingkat efektifitasnya atau masyarakat sudah merasa puas dengan waktu pelayanannya. Jaminan dalam hal ini menunjukkan bagaimana pegawai kantor camat Kecamatan Koto Gasib dalam Meningkatkan Jaminan Pelayanan Tepat Waktu di Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak.

❖ Meningkatkan Jaminan Pelayanan Tepat Waktu

Ketepatan waktu yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting. Dalam penelitian ini sebagian besar informan mengatakan pelayanan tepat waktu tidak mereka dapatkan, surat keterangan ahli waris yang mereka ajukan sudah diproses dan suratnya sudah jadi tetapi tidak dapat diterima langsung karena harus ada tanda tangan camat dan camatnya tidak ada di kantor saat itu. Hal tersebut menyangkut kebutuhan masyarakat. Dan ada masyarakat yang membutuhkan surat keterangan ahli waris yang ditanda tangan sama camat untuk syarat pelunasan pinjaman di bank tetapi camatnya tidak ada di kantor sehingga surat tersebut harus ditinggal dan surat bisa di proses ketika camat sudah kembali ke kantor sedangkan keperluan tersebut harus diselesaikan hari itu juga. Hal ini terlihat sepele tapi berdampak pada kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan.

Dari hasil temuan dalam peneliian dapat dijelaskan bahwa jaminan pelayanan tepat waktu tidak bisa diberikan karena masih bergantung pada kehadiran Bapak Camat untuk meneken Surat Keterangan Ahli Waris. Walaupun surat sudah selesai jika tidak ada tanda tangan Camat suratnya tidak akan diserahkan kepada masyarakat. Ini menjadi hambatan dalam memberikan jaminan pelayanan tepat waktu.

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian dapat diketahui bahwa mengenai jaminan pelayanan tepat waktu di kantor camat Kecamatan Koto Gasib belum berjalan optimal karena masih ada masyarakat yang harus menunggu suratnya selesai disebabkan oleh camat tidak ada di kantor sehingga surat keterangan ahli waris tidak ditanda tangan dan surat tersebut tidak bisa diserahkan kepada masyarakat. Keterbatasan waktu masih menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa dalam meningkatkan Jaminan Pelayanan Tepat Waktu pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat masih ada masyarakat yang

harus datang ke kantor lebih dari satu kali hanya untuk membuat surat keterangan ahli waris. Selain itu pegawai tidak bisa menjamin kalau pelayanan bisa diselesaikan dengan tepat waktu karena terkadang surat baru dibuat oleh petugas tetapi camatnya sudah tidak berada di kantor sehingga masyarakat harus menunggu sore atau besok untuk mendapatkan surat yang sudah diajukan. Seharusnya Pemerintah Kecamatan Koto Gasib menggunakan tanda tangan digital saja supaya masyarakat tidak menunggu lama, dan Surat Keterangan Ahli Waris bisa selesai dan digunakan masyarakat meskipun Camat mengikuti kegiatan diluar kantor.

5. Empaty (empati)

Jika berbicara mengenai empati pastinya kita akan membayangkan hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Empati yaitu mendahulukan kepentingan pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan dan santun. Zeithaml- Parasurman-Berry (1990) (dalam Pasalong 2007:135) juga berpendapat bahwa empati adalah mampu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Dalam hal ini empati dapat diartikan melayani masyarakat yang datang dengan sikap ramah dan sopan santun tidak membedakan masyarakat yang mengajukan permohonan. Empati dalam hal ini menunjukkan bagaimana Mengoptimalkan Sikap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat dengan Sikap Ramah dan Santun di Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak.

❖ Mengoptimalkan Sikap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dengan Sikap Ramah dan Sopan

Dalam pelayanan publik empati pegawai kepada masyarakat itu sangat penting. Jika pelayanan yang diberikan ramah sopan dan santun, serta tidak membedakan pelayanannya kepada masyarakat ini akan mendapatkan penilaian baik dari masyarakat. Namun ketika peneliti mengamati pelayanan publik kantor camat Kecamatan Koto Gasib belum semua pegawai memberikan keramahan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa di kantor camat Kecamatan Koto Gasib dalam hal mengoptimalkan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap ramah dan sopan peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat belum optimal.

Berdasarkan hasil observasi peneliti ke kantor camat Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak dalam hal mengoptimalkan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belumlah optimal. Hal ini karena sikap ini tergantung kepribadian seseorang jadi sangat sulit untuk dioptimalkan, karena tidak semua pegawai itu bisa ramah pada semua orang, kadang sudah bertutur kata lembut tetapi kurang senyum. Ini bisa disebabkan kurang sehatnya pegawai atau pikirannya lagi banyak masalah, hal ini sebenarnya kurang berdambak baik, karena tugas pegawai itu melayani masyarakat dengan baik jadi tidak ada alasan untuk tidak ramah saat melayani masyarakat yang datang ke kantor.

Berdasarkan hasil observasi peneliti Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib sudah memiliki SOP yang jelas tetapi belum maksimal dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kecamatan Koto Gasib belum optimal dalam melayani masyarakat. Seperti masih ada pegawai yang tidak disiplin seperti masuk dan keluar kantor tidak sesuai jam kerja dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu sarana dan prasarana yang disediakan

seperti ruang tunggu pelayanan belum memuaskan masyarakat. Masih ada masyarakat yang kurang nyaman dengan fasilitas ruang tunggu yang disediakan.

❖ **Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib**

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib yang menjadi faktor penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib adalah sebagai berikut:

1. Faktor sarana dan prasarana yang disediakan masih kurang maksimal seperti jaringan internet dan laptop yang hanya ada satu dalam ruangan pelayanan Kesejahteraan Sosial (ruangan pembuatan Keterangan Surat Ahli Waris).
2. Faktor Camat yang mengikuti kegiatan diluar Kantor Camat sehingga surat tidak dapat diselesaikan hari itu juga. Camat tidak di kantor menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Faktor kurangnya komunikasi antara Pemerintah Kecamatan Koto Gasib dengan masyarakat sehingga persyaratan administrasi selalu tidak lengkap. Sehingga pelayanan terhambat tidak dapat diproses.

SIMPULAN

Dari hasil kajian yang penulis lakukan terkait dengan “Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Camat di Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak” penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu pelaksanaan pelayanan pada kantor camat Kecamatan Koto Gasib pada dasarnya belum maksimal, dimana dalam hal ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah kecamatan masih belum optimal terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Baik itu dalam hal efektivitasnya maupun kapasitasnya. Masih ada yang pegawai kantor camat kecamatan Koto Gasib yang kurang tertib karena meninggalkan kantor camat saat jam kerja berlangsung dengan alasan menjemput anak sekolah. Mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor camat Kecamatan Koto Gasib memang tersedia tapi belum memadai dapat dilihat diruang tunggu pelayanan hanya disediakan sedikit kursi dan satu kipas angin dan ruang tungguanya kecil sehingga membuat masyarakat kurang nyaman. Selain itu mengenai jaminan pelayanan tepat waktu di kantor camat Kecamatan Koto Gasib belum optimal karena pejabat penanda tangan surat keterangan ahli waris sering tidak dikantor camat karena ada kegiatan diluar kantor. Hal ini membuat masyarakat harus menunggu dan mengakibatkan kekecewaan pada masyarakat, terkadang surat keterangan ahli waris ini di urus untuk kebutuhan mendadak dan penting.

Faktor penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kecamatan Koto Gasib adalah Faktor sarana dan prasarana yang disediakan masih kurang maksimal seperti jaringan internet dan laptop yang hanya ada satu dalam ruangan pelayanan Kesejahteraan Sosial (ruangan pembuatan Keterangan Surat Ahli Waris).

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur, and Muhammad Baharuddin Zubakhrum. 2024. Administrasi Pemerintahan Daerah. Jombang: CV. Askara Sastra Media.
- Basrowi, Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bugin, Burhan. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Djaenuri, A. 2015. Kepemimpinan Etika Dan Kebijakan Pemerintahan. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Faisal, Muhammad. 2023. Hukum Pelayanan Publik. Yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media.
- Gesmi, I, and E Feriyanus. 2018. Birokrasi Dan Sistem Pemerintahan Di Indonesia. Ponorogo: Myria Publisher.
- Hamid, Hendrawati. 2020. Manajemen Pemerintahan Daerah. Makassar: Garis Khatulistiwa (Anggota IKAPI).
- Hendrayady, Agus et al. 2023. Manajemen Pelayanan Publik. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Herdiansyah, H. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika.
- Marwiyah, S. 2023. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi. Probolinggo.
- Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Munaf, Yusri. 2016. Hukum Administrasi Negara. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Murdiyanto, E. 2020. Metode Penelitian Kualitatif:Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal. Yogyakarta: LP2M UPN Veteran Yogyakarta Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. KYBERNOLOGY Ilmu Pemerintahan Baru 1. Jakarta: PT Rineka Cipta. Ndraha, Taliziduhu. 2013. Kybernologi: Ilmu Pemerintahan Baru. Jakarta: Refika Aditama.
- Nurcholis, Hanif. 2007. Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah. Jakarta: Grasindo.
- Rachman, Marjoni. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Samarinda: Tahta Media Group.
- Rahman, Khairul. 2022. Ilmu Pemerintahan & Tinjauan Dari Landasan Berfikir Filsafat Ilmu Ontologi, Epistimologi, Dan Aksiologi. Pekanbaru, Marpoyan: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Rahman, S. 2004. Pembangunan Dan Otonomi Derah, Realisasi Program Gotong Royong. Jakarta: Pancar Suwuh.
- Riwayati, Anny. 2024. Otonomi Daerah Dan Good Governance. Surabaya: CV. Mitra Mandiri Persada.
- Sawir, Muhammad. 2020. Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Aplikasi. Makassar: CV Budi Utama.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D. Bandung: Alfabeta
- Suwanda, Dadang, Wirman Syafri, and Tjahya Supriatna. 2021. Mal Pelayanan Publik. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syafie, Inu Kencana. 2016. Ilmu Pemerintahan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Bandung: PT Refika Aditama. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Syafiie. 2019. Ilmu Pemerintahan. Jakarta: PT Bumi Aksara.