



EVALUASI KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SINGINGI KECAMATAN SINGINGI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

RAFIKA REZA YANDRA

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi

Email : rafikarezayandra@gmail.com

Abstract

The sub-district is one of the regional apparatuses of the district/city regional government whose function is to provide public services to the community, therefore, the success of implementing district/city regional government public services is largely determined by the success rate of public service delivery at the sub-district level. one of the sub-district offices in Kuantan Singingi Regency, namely the Singingi sub-district office, this challenge is a reasonable matter, considering that empirically the community wants the role of government officials to be able to carry out service tasks optimally. This research was conducted at the Singingi District Office in Singingi District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out and explain the performance of public service organizations and to know and explain the obstacles to the performance of public service organizations in the Singingi sub-district office, Kuantan Singingi district. The formulation of the problem in this research is How is the Performance of Public Service Organizations in the Singingi District Office, Kuantan Singingi Regency. The data analysis used is descriptive qualitative, namely analyzing data obtained from interviews, then data reduction, data presentation, and conclusions are drawn. The results of this study are the performance appraisal of employees in Singingi District, Kuantan Singingi Regency, namely the quantity of work, quality of work, work knowledge, teamwork and employee creativity which are still in unfavorable condition.

Keywords: *Performance Evaluation, Public Service Organization, Singingi District Office*

Abstrak

Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah dari pemerintah daerah kabupaten/kota yang berfungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah kabupaten/kota sangat ditentukan oleh tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. salah satu kantor Camat di Kabupaten Kuantan Singingi yaitu kantor Camat Singingi, tantangan tersebut merupakan suatu hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat menginginkan peranan aparatur pemerintah dapat menjalankan tugas-tugas pelayanan secara optimal. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Singingi yang berada di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik dan mengetahui dan menjelaskan hambatan dalam kinerja organisasi pelayanan publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimanakah Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.



Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian dilakukan Reduksi Data, Penyajian Data, dan dilakukan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini yaitu Penilaian kinerja pegawai Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yakni kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan kerja, kerjasama tim dan kreatifitas pegawai masih berada dalam kondisi yang kurang baik ini perlu mendapatkan penanganan yang serius dari Camat Kecamatan Singingi guna mengoptimalkan kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Kata Kunci : Evaluasi Kinerja, Organisasi Pelayanan Publik, Kantor Camat Singingi.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dinyatakan adanya 3 (tiga) tingkatan pemerintah, yakni; Pemerintah (pusat), Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa. Sebagai salah satu tingkatan pemerintah, maka pemerintah daerah terdiri dari unsur “Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)”. Sedangkan pemerintah daerah terdiri dari Kepala Daerah dan Perangkat Daerah.

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) dapat menjadi kenyataan dan sukses apabila didukung oleh aparatur yang memiliki kinerja yang baik dengan mengedepankan terpenuhinya akuntabilitas dan responsibilitas publik, yakni dengan menekan sekecil mungkin pemborosan penggunaan sumber-sumber keuangan pemerintah (negara) dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai fondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah dari pemerintah daerah kabupaten/kota yang berfungsi memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah daerah kabupaten/kota sangat ditentukan oleh tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Sudah menjadi pemandangan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah daerah, bahwa seakan-akan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah sangat identik dengan kondisi “terlalu lama, biaya tinggi, prosedur berbelit-belit, pelayanan bersifat deskriminatif dan lain-lain”.

Banyak keluhan yang datang dari masyarakat kepada pemerintah daerah terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Indonesia dapat dijadikan sebagai indikator untuk menyatakan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah masih berada pada kategori yang “ralatif kurang memuaskan”, hal ini dikarenakan indikator akhir yang dijadikan ukuran dalam penilaian suatu penyelenggaraan pelayanan publik adalah “tingkat kepuasa



masyarakat” sebagai unsur yang dilayani dalam menerima pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Secara mental setiap aparat birokrasi pemerintahan Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, masih ditemukan adanya gejala-gejala pelayanan publik yang kurang baik, yaitu :

- 1) Menurut salah seorang staff kantor Camat Singingi, dari semua pegawai yang ada di kantor Camat Singingi Kab. Kuantan Singingi jika dilihat dari prestasi kerja yang mereka miliki sudah cukup baik karena mereka termasuk pegawai yang aktif mengikuti beberapa pelatihan dan seminar yang diadakan oleh pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan kualitas kinerja aparatur Kecamatan, namun cara pelayanan yang diberikan aparatur kepada publik tidak banyak perubahan melainkan perubahan pengurusan yang semakin sulit yang dirasakan masyarakat. (Wawancara bulan Februari 2023).
- 2) Menurut pengakuan salah seorang warga yang sedang mengurus surat-surat di kantor Camat Singingi, ada beberapa orang pegawai yang kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya sehingga ada beberapa arsip atau file surat yang hilang di tangan pegawai tersebut dilimpahkan kesalahannya kepada warga yang mengurus untuk mengurus kembali. (Wawancara dengan warga di kantor Camat Singingi Kab. Kuantan Singingi bulan Februari 2023).

Berdasarkan gambaran diatas peneliti tertarik untuk mengkaji ”**Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu : “Bagaimanakah Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi ?”.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dan untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan dalam kinerja organisasi pelayanan publik di kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi?

Manfaat Penelitian

Manfaat Akademisi

Sebagai bahan masukan khususnya bagi Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan khasanah ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan terutama dalam hal kinerja pegawainya.



Aspek Praktis

Dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

LANDASAN TEORI

Konsep Administrasi Negara

Menurut Ali (2015:19) secara terminologi apa yang disebut “administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelolah. Maka administrasi menurut saya adalah suatu kegiatan yang dilakukann 2 (dua) orang atau lebih yang saling bekerja sama didalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Konsep Kecamatan

Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, bahwa tingkatan pemerintahan di Indonesia hanya 3 (tiga) yakni; pemerintah pusat, pemerintah daerah (provinsi/kabupaten/kota) dan pemerintahan desa. Pemerintahan daerah kabupaten kota, salah satu unsur dari perangkat daerah kabupaten/kota, salah satu unsur dari perangkat daerah kabupaten/kota adalah lembaga kecamatan, kecamatan berdasarkan pasal 1 ayat 3 Peraturan Gubernur Riau Nomor 18 tahun 2012 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Kecamatan Provinsi Riau adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota.

Konsep Evaluasi

Evaluasi menurut Dunn menyamakan evaluasi dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilai.(dalam Deddy Mulyadi, 2016;121).

Konsep Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.(dalam Rusby, 2017;158).

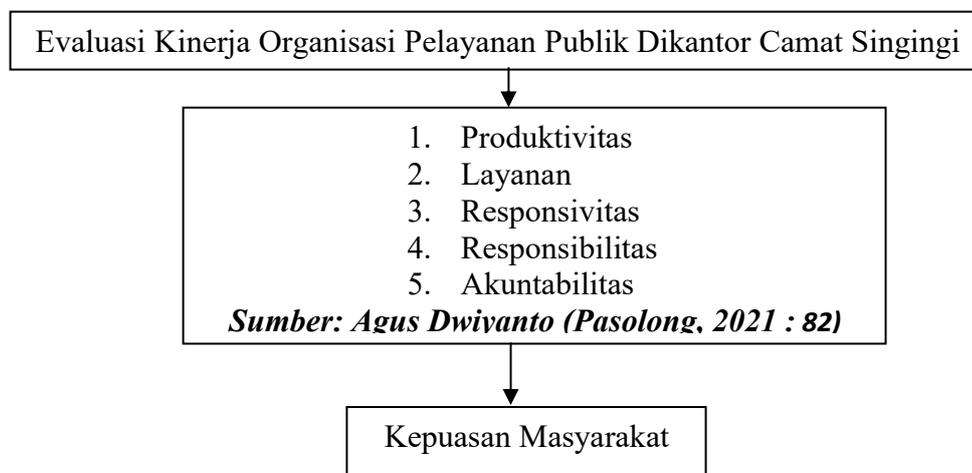
Konsep Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan publik (Mustanir & Rusdi, 2019).



Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Tentang Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).



Sedangkan pengertian Metode Penelitian Kuantitatif, menurut Sugiyono (2017:8) adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Populasi

Pengertian populasi menurut Nanang Martono (2015:370) populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah peneliti.

Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

$$n = \frac{N}{1+Ne}$$
$$n = \frac{4.863}{1+4.863 (0,15)^2}$$
$$n = \frac{4.863}{1 + 109.41}$$
$$n = \frac{4.863}{109.42}$$
$$n = 44.44 = 44 \text{ responden}$$

Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Singingi

| No. | Responden | Jumlah | | Presentasi % |
|-----|-------------------|----------|--------|--------------|
| | | Populasi | Sampel | |
| 1 | Camat | 1 | 1 | 100% |
| 2 | Sekretaris | 1 | 1 | 100% |
| 3 | Kasubbag Program | 1 | 1 | 100% |
| 4 | Kasubbag Umum | 1 | 1 | 100% |
| 5 | Kasubbag Keuangan | 1 | 1 | 100% |
| 6 | Kasi Pemerintahan | 1 | 1 | 100% |
| 7 | Kasi Pemberdayaan | 1 | 1 | 100% |
| 8 | Kasi Ketertiban | 1 | 1 | 100% |
| 9 | Masyarakat | 4.863 | 44 | 1,39 |
| 10 | Jumlah | 4.871 | 52 | 1,47% |

Sumber : Data Olahan 2023



Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian dilakukan dengan ditetapkan lokasi dalam penelitian akan dapat lebih mudah untuk mengetahui dimana suatu penelitian dilakukan. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yang berada di Jl. Jendral Sudirman, Kelurahan Muaralembu.

Metode Pengumpula Data

Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2014: 230).

| No | Tanggapan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-Rata Skor |
|----|---|----------|----|----|----|-----|--------|----------------|
| | | SB | B | CB | KB | T B | | |
| 1 | Pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya | 16 | 21 | 40 | 19 | 0 | 96 | 322 |

Observasi

Observasi menurut Pasalong, (2013: 131) adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak di teliti.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015: 329) studi dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Produktivitas

Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Produktifitas.



| | | | | | | | | |
|-------------------------|---|----|----|-----|----|---|-----|-----|
| 2 | Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan | 17 | 31 | 33 | 15 | 0 | 96 | 338 |
| 3 | Petugas melaksanakan administrasi dan teknis secara akuntabel (yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku) | 16 | 33 | 28 | 19 | 0 | 96 | 334 |
| Jumlah | | 49 | 85 | 101 | 53 | 0 | 288 | 336 |
| Jumlah Responden | | 16 | 28 | 34 | 18 | 0 | 96 | |
| Persentase (%) | | 17 | 29 | 35 | 18 | 0 | 100 | |

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.7 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator produktifitas yang menyatakan sangat baik sebanyak 16 responden atau sebanyak 17%, yang menyatakan baik sebanyak 28 responden atau sebanyak 29%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 34 responden atau 35%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 18 responden atau 18% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Menurut Kussrianto dalam Sutrisno (2017:102), mengemukakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Peran serta tenaga kerja disini adalah penggunaan sumber daya serta efektif dan efisien.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan yang menyatakan cukup baik berpendapat pegawai kantor kecamatan dianggap dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dari waktu normalnya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pegawai kecamatan yang dapat menyelesaikan berkas pekerjaannya dan melanjutkan berkas pekerjaan yang baru ditandai dengan tidak adanya berkas pekerjaan yang menumpuk di meja kerja mereka dan pegawai tidak dapat memberikan pelayanan publik ketika terjadi antrian masyarakat yang relatif cukup banyak. Hal ini dicerminkan dari pegawai kecamatan yang tampak stres ketika melayani masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ini biasanya ditemukan di awal-awal minggu seperti hari senin ataupun hari selasa dimana masyarakat lebih sering mendatangi kantor kecamatan untuk meminta bantuan pelayanan publik dengan berbagai bentuk pelayanan serta pegawai Kecamatan Singnigi saat ini dianggap ada pegawai yang memungut biaya saat pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang sering memungut biaya ketika ada masyarakat yang meminta pelayanan publik kepada mereka.

Dapat disimpulkan bahwa produktivitas adalah sikap mental karyawan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan hasil

yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan. Produktivitas karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain mental dan kemampuan fisik karyawan, hubungan antara atasan dan bawahan, motivasi kerja karyawan,

| No | Tanggapan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata Rata Skor |
|-------------------------|---|----------|----|-----|----|----|--------|----------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Fasilitas kursi/tempat duduk, koran dan sebagainya diruang tunggu/loket pada kantor Camat Singingi | 15 | 27 | 39 | 15 | 0 | 96 | 330 |
| 2 | Ruang Pelayanan nyaman dan aman | 19 | 25 | 32 | 20 | 0 | 96 | 331 |
| 3 | Kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi dalam mencari informasi yang mudah di akses | 16 | 29 | 37 | 14 | 0 | 96 | 335 |
| Jumlah | | 50 | 81 | 108 | 49 | 0 | 288 | 336 |
| Jumlah Responden | | 17 | 27 | 36 | 16 | 0 | 96 | |
| Persentase (%) | | 17 | 28 | 38 | 17 | 0 | 100 | |

pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan atau gaji, kecanggihan teknologi yang digunakan, kesempatan berprestasi dan indikator produktifitas sangat berpengaruh terhadap karyawan yang produktif dimana memiliki karakteristik yaitu lebih dari sekedar memenuhi kualifikasi pekerjaan, bermotivasi tinggi, mempunyai orientasi pekerjaan, dewasa, dapat bergaul dengan efektif.

Indikator Layanan

Tabel 5.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Layanan

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.11, diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator layanan yang menyatakan sangat baik sebanyak 17 responden atau sebanyak 17%, yang menyatakan baik sebanyak 27 responden atau sebanyak 28%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 36 responden atau 38%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 16 responden atau 17% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi



dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sinambela, 2011 :4-5)

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwasanya ruang pelayanan yang terlalu kecil dan ruangan yang panas membuat pelayanan menjadi kurang nyaman. Sampai saat ini, masyarakat menilai bahwa pelayanan kecamatan tidak memiliki kenyamanan dan aman dalam pelayanannya dan pegawai kecamatan kurang memperhatikan fasilitas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat banyaknya fasilitas yang kurang seperti kursi dalam proses pelayanan yang lama sehingga akan membuat pelayanan menjadi

| No | Tanggapan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-Rata Skor |
|-------------------------|---|----------|----|-----|----|----|--------|----------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat | 19 | 27 | 36 | 14 | 0 | 96 | 339 |
| 2 | Bersikap <i>ramah dan sopan</i> saat berinteraksi dengan masyarakat | 18 | 23 | 39 | 16 | 0 | 96 | 331 |
| 3 | Petugas memiliki respon yang baik dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan | 19 | 19 | 35 | 23 | 0 | 96 | 322 |
| Jumlah | | 56 | 69 | 110 | 53 | 0 | 288 | 329 |
| Jumlah Responden | | 19 | 23 | 37 | 18 | 0 | 96 | |
| Persentase (%) | | 20 | 24 | 38 | 18 | 0 | 100 | |

kurang baik dalam pelayanan di kecamatan dalam melayani masyarakat serta dalam hal teknologi dalam pelayanan yang masih kurang yang membuat informasi yang didapat kurang tidak sampai kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa indikator layanan adalah persepsi dan sikap yang telah dibangun konsumen terhadap produk maupun pelayanan kantor yang mampu memberikan rasa kepuasan karena sudah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Indikator Responsivitas

Tabel 5.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsivitas

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.15 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Responsivitas yang menyatakan sangat baik sebanyak 19 responden atau sebanyak 20%, yang menyatakan baik sebanyak 23 responden atau sebanyak 24%,

| No | Tanggapan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata Rata Skor |
|-------------------------|--|----------|----|-----|----|----|--------|----------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan prosedur yang mudah dipahami serta teknis dan administrasi pelayanannya | 19 | 26 | 34 | 17 | 0 | 96 | 369 |
| 2 | Petugas pelayanan menjalankan prosedur yang jelas sesuai dengan aturan yang ada | 14 | 29 | 35 | 18 | 0 | 96 | 327 |
| 3 | Petugas melayani masyarakat dengan baik serta memberikan tindakan-tindakan yang akurat, adil, dan tepat waktu dan mudah dimengerti | 11 | 37 | 36 | 12 | 0 | 96 | 347 |
| Jumlah | | 44 | 92 | 105 | 47 | 0 | 288 | 340 |
| Jumlah Responden | | 15 | 31 | 35 | 16 | 0 | 96 | |
| Persentase (%) | | 15 | 32 | 36 | 16 | 0 | 100 | |

yang menyatakan cukup baik sebanyak 37 responden atau 38%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 18 responden atau 18% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan berpendapat bahwasanya pelayanan yang dilakukan kurang tanggap dalam hal pelayanan yang terkesan lama dan pegawai kecamatan kurang memiliki sikap bersikap *ramah dan sopan* saat berinteraksi dengan masyarakat serta pegawai tidak memiliki respon yang tidak baik dalam menampung keluhan masyarakat terkait pelayanan. Pegawai sering melalikan tidak terlalu merespon saat pelayanan hal ini akan terasa di biarkan saja dalam pelayanan.

Indikator Responsibilitas

Tabel 5.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsibilitas

Sumber: Olahan Data Tahun 2023



Berdasarkan tabel 5.19 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Responsibilitas yang menyatakan sangat baik sebanyak 15 responden atau sebanyak 15%, yang menyatakan baik sebanyak 31 responden atau sebanyak 32%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 35 responden atau 36%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 16 responden atau 16% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan yang berpendapat bahwa

| No | Tanggapan | Kategori | | | | | Jumlah | Rata Rata Skor |
|-------------------------|---|----------|----|-----|----|----|--------|----------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan | 14 | 28 | 38 | 16 | 0 | 96 | 328 |
| 2 | Petugas harus mampu dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya/kepentingannya. | 15 | 23 | 39 | 19 | 0 | 96 | 322 |
| 3 | Petugas mampu menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik | 17 | 29 | 34 | 16 | 0 | 96 | 336 |
| Jumlah | | 46 | 80 | 111 | 51 | 0 | 288 | 329 |
| Jumlah Responden | | 15 | 27 | 37 | 17 | 0 | 96 | |

pegawai kecamatan dianggap prosedur yang mudah sulit dipahami serta teknis dan administrasi pelayanannya dan pegawai kecamatan dianggap kurang memahami prosedur dan tidak sesuai aturan yang berlaku serta beberapa pegawai tidak memberikan tindakan-tindakan yang akurat saat melakukan pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa indikator responsibilitas menunjukkan bahwa petugas/karyawan Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi telah memberikan pertanggungjawaban yang baik. Beberapa tindakan yang dilakukan memberikan gambaran penanganan pelayanan yang baik dan sudah memiliki pembagian tugas dan wewenang mereka masing-masing selain itu juga dalam setiap hal yang petugas/karyawan lakukan selalu memngacu pada peraturan yang berlaku.

Indikator Akuntabilitas



| | | | | | | | |
|-----------------------|----|----|----|----|---|-----|--|
| Persentase (%) | 16 | 28 | 38 | 18 | 0 | 100 | |
|-----------------------|----|----|----|----|---|-----|--|

Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Akuntabilitas

Sumber: Olahan Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.23 diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Akuntabilitas yang menyatakan sangat baik sebanyak 15 responden atau sebanyak 15%, yang menyatakan baik sebanyak 27 responden atau sebanyak 28%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 37 responden atau 38%, yang menyatakan kurang Baik sebanyak 17 responden atau 18% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0%.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan yang menyatakan cukup baik berpendapat bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk tidak bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan meskipun pendidikan yang cukup namun belum dapat menunjukkan semangat dan etos kerja yang profesional dan pegawai kecamatan terkadang terllu mementingkan kebutuhan masyarakat seperti ketika terdapat kekurangan persyaratan atas pelayanan yang diminta serta pegawai di Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dalam melalukan pelayanan tidak sesuai prosedur.

Dapat disimpulkan bahwa indikator akuntabilitas menunjukkan bahwa petugas/karyawan Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Dalam pemahaman dan penerepan akuntabilitas pada Kantor Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi pelayanan juga sudah bisa dibilang sudah baik dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dilihat dari bentuk pertanggungjawaban yang dinilai sudah memenuhi kriteria aturan yang berlaku, Tetapi dalam proses pelaksanaan kegiatan masih didapati beberapa kendala yang mempengaruhi proses pertanggungjawaban seperti beberapa prosedur tidak sesuai dengan apa yang disepakati diawal dan belum maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini, secara umum kondisi kinerja pegawai Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi menurut tanggapan masyarakat di Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi saat cukup baik.

Saran

Berdasarkan dari uraian kesimpulan diatas maka penelitian menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Disarankan kepada camat maupun pihak-pihak yang bertugas di kantor camat agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan terutama dalam dimensi bukti fisik seperti pemberian pelayanan yang bersih dan nyaman kepada masyarakat yang menerima pelayanan karena



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
pISSN :2745-7761

- kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor penting yang menjadi tolak ukur baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan publik.
2. Disarankan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang belum diteliti yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
pISSN :2745-7761

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ali, F. (2015). *Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Dedy Mulyadi, 2016, *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.

Harbani, Pasolong.2013.*Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.

Latif, A., Rusdi, I. M., Mustanir, A., & Sutrisno, M. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal MODERAT*, 5(1), 3.

Martono,Nanang. 2015.*Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.

Rusby, Zulkifli. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

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

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Undang-Undang

pasal 1 ayat 3 Peraturan Gubernur Riau Nomor 18 tahun 2012 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Kecamatan Provinsi Riau

undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah