

Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Provinsi Riau Tahun 2024

Reizy Farhan ^{1*}, Agustiawan ², Muhammad Ahyaruddin ³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Riau

* E-mail: reizyfarhan24@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 14-08-2025

Revision: 31-10-2025

Published: 31-10-2025

DOI Article:

10.62421/jibema.v3i2.162

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi kinerja pelayanan publik kecamatan lubuk dalam kabupaten siak sri indrapura provinsi riau tahun 2024. Tugas pelayanan publik maka pemerintah telah menetapkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Provinsi Riau. Waktu Penelitian ini diadakan pada bulan April – Juli 2025. Sumber Data yang digunakan yaitu primer dan sekunder, data primer dalam penelitian ini yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari responden yang terdiri dari identitas informan dan hasil wawancara terkait dengan evaluasi kinerja pelayanan publik Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Provinsi Riau Tahun 2024, setelah itu dianalisa secara deskriptif.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik, Kecamatan Lubuk, Kabupaten Siak Sri Indrapura, Provinsi Riau

ABSTRACT

This study aims to analyze the evaluation of public service performance in Lubuk Dalam District, Siak Sri Indrapura Regency, Riau Province in 2024. The task of public service, the government has stipulated Law No. 25 of 2009 concerning Public Services in Article 1 that public service is an activity or series of activities in fulfilling service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. This study uses a qualitative approach that aims to understand symptoms that do not require quantification. This study was conducted in Lubuk Dalam District, Siak Sri Indrapura Regency, Riau Province. The time of this study was held in April - July 2025. The data sources used are primary and secondary, primary data in this study is data that the author obtained directly from respondents consisting of informant identities and interview results related to the evaluation of public service performance in Lubuk Dalam District, Siak Sri Indrapura Regency, Riau Province in 2024, after which it was analyzed descriptively.

Acknowledgment

Key word: *Evaluation of Public Service Performance, Lubuk District, Siak Sri Indrapura Regency, Riau Province*

©2025 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara kesatuan yang terdiri dari banyak pulau tersebar dari sabang hingga merauke, dengan keadaan geografis ini maka Negara Indonesia memiliki keragaman yang terdiri dari berbagai suku bangsa, bahasa dan agama. Untuk mewujudkan keragaman tersebut maka pemerintah Negara Indonesia menitikpkan otonomi daerah yang dimana terdapat pemberian wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan daerah tanpa menghilangkanan ciri khas yang dimiliki oleh masing – masing daerah dan sebagaimana yang diatur dalam undang – undang Nomor 23 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang merupakan landasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan roda pemerintahan didaerahnya.

Dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu organisasi pemerintahan itu harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh aparatur negara yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk tugas pelayanan publik maka pemerintah telah menetapkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap pelayanan publik dan penyelenggaraan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut:

1. Tangkas, cermat dan tepat dalam melaksanakan pelayanan
2. Menunjukkan sifat empati terhadap persoalan pemohon informasi, bersikap santun dan ramah
3. Profesional, tidak mempersulit
4. Membuka diri terhadap kritik, protes, keluhan, serta keberatan dari permohonan informasi.

Kewajiban pelayan publik:

1. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing
2. Menghindari perbuatan atau tindakan yang dapat berakibat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani
3. Bersikap dan bertingkah laku sopan santun terhadap masyarakat namun tegas, responsif, transparan, dan profesional dan ketentuan yang berlaku

4. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara
5. Memberikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggaraan
7. Terbuka untuk menghindari kebenturan kepentingan
8. Proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
9. Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku
10. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
11. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
12. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawab sebagai penerima pelayanan publik
13. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan publik
14. Melaporkan harta kekayaan, bagi yang wajib menyampaikan laporan harta kekayaan penyelenggara negara (LHKPN)
15. Melaporkan gratifikasi pada komisi pemberantasan korupsi selambat-lambatnya 30 hari setelah menerima

Larangan pelayanan publik:

1. Melakukan praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
2. Melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan merugikan masyarakat
3. Mempergunakan kewenangan untuk melakukan tindakan yang memihak atau bersifat diskriminatif dan pilih kasi kepada kelompok tertentu atau perorangan
4. Melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun dalam melaksanakan tugas untuk kepentingan pribadi, golongan atau pihak lain.
5. Meminta dan atau menerima pembayaran tidak resmi atau pembayaran di luar ketentuan yang berlaku, seperti pemberian komisi, dana ucapan terimakasih, imbalan, sumbangan dan sejenisnya yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi
6. Membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7. Menyalahgunakan kewenangan jabatan secara langsung dan atau tidak langsung
8. Memanfaatkan sarana dan prasarana milik negara untuk kepentingan pribadi
9. Membocorkan rahasia negara yang di ketahui karena kedudukan dan atau jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain
10. Menghilangkan, memalsukan, dan atau merusak aset negara atau dokumen milik negara/ organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik.

11. Melakukan kegiatan sendiri dan atau bersama dengan atasan, teman sejawat, bawahan atau orang dalam lingkup tugasnya.

Pegawai merupakan sumber daya manusia yang paling penting dalam organisasi merupakan salah satu unsur penggerak kelembagaan, menjadi bagian dari manajemen organisasi untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Dalam pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut :

- a. Nilai dasar
- b. Kode etik dan kode perilaku
- c. Komitmen, integritas moral, dan tanggung jawab pada pelayanan publik
- d. Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas
- e. Kualifikasi akademik
- f. Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas
- g. Profesionalitas jabatan

Selain dari itu pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki fungsi yang telah diatur dalam Undang-Undang ASN sebagai berikut :

- a. Pelaksana kebijakan publik
- b. Pelayan publik
- c. Perekat dan pemersatu bangsa

Tugas Aparatur Sipil Negara (ASN) yakni :

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia

Dalam melaksanakan tugas pegawai juga memerlukan etika dalam pelaksanaan pelayanan yang baik. Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah. Karena itu perlu untuk perwujudan dan perkembangan saling bergantung sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah menurut (B.Libois, dalam Haryatmoko, 2013: 130).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayan publik. Dan tidak dapat di pungkiri dalam hal pelayanan publik ini yang dijalankan oleh pegawaisering kali mengabaikan etika dalam pelayanan sehingga banyak menimbulkan dampak negatif terhadap masyarakat. pelayanan yang baik juga mengutamakan tugas dan fungsi nya sebagai seorang pegawai diatas dari kepentingan pribadi.

Kantor Kecamatan Lubuk Dalam merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang melayani masyarakat di Kecamatan Lubuk Dalam, Kabupaten Siak Sri Indrapura. Berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 8 Tahun 2016, camat bertugas melaksanakan berbagai tanggung jawab, seperti mengelola penyelenggaraan pemerintahan, memberdayakan masyarakat, mewujudkan keamanan dan ketertiban, menetapkan peraturan daerah dan bupati, serta memelihara sarana prasarana pelayanan publik. Selain itu, camat juga mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, memberikan pengarah dan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan di desa dan kecamatan, serta melaksanakan urusan pemerintahan yang tidak menjadi kewenangan perangkat daerah lainnya. Camat juga bertugas melaksanakan perintah dari Bupati untuk menangani urusan pemerintahan tertentu di tingkat kabupaten serta tugas lainnya baik secara tertulis maupun lisan sesuai lingkup kewenangannya.

Kecamatan tempat bagi pegawai pemerintah untuk langsung melakukan interaksi kepada masyarakat yang berupa penyelenggara pelayanan. Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. rendahnya kualitas mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanan. kualiiitas pelayanan yang baik sesuai dengan pegawai yang profesional. Oleh karena itu pegawai dituntut untuk meningkatkankinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Peraturan Bupati Siak No 18 tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat, menyatakan Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Kecamatan mempunyai tugas meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yakni:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
- b. Pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Pelaksanan koordinasi upaya ketentraman dan ketertiban umum
- d. Pelaksanaan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati
- e. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang dilakukan oleh

- perangkat daerah ditingkat kecamatan
- g. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan di Desa dan Kelurahan
 - h. Pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah kabupaten yang ada di kecamatan
 - i. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undang.

Adapun pelayanan yang dilakukan di kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura sebagai berikut ini adalah jenis pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Lubuk Dalam. Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura

Tabel 1. Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan Kartu Penduduk • Pembuatan Kartu Keluarga • Pembuatan Surat Kelahiran • Pembuatan Surat Dispensasi Nikah
2	Surat Pengantar Izin	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Izin Mendirikan Bangunan(IMB) • Surat Izin Tempat Usaha • Surat Izin Mengadakan Hiburan
3	Surat Pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah • Surat Keterangan Pindah • Surat Keterangan Berdomisili • Surat Keterangan Kurang Mampu

Sumber :data dari kantor camat Lubuk Dalam kabupaten Siak Sri Indrapura

Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa tujuan pelaksanaan pelayanan publik adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pelayanan publik di Kecamatan dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pegawai kantor Camat untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, berupa pembuatan Administrasi kependudukan, Surat pengantar izin, Surat pengantar keterangan serta untuk alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis

pelayanan publik lainnya.

Pegawai dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya menurut Mangkunegara (2007:6).

Dalam praktiknya kinerja dibagi dalam dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja organisasi tersebut secara keseluruhan. Namun kinerja pegawai merupakan kinerja individu yang mendukung kinerja organisasi. dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan kinerja pada pegawai di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura.

Dari hasil observasi, peneliti menemukan masalah dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Lubuk Dalam, menurut observasi sementara penulis menemukan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Lubuk Dalam. Terlihat dari persyaratan yang tidak ditentukan dengan jelas untuk masyarakat yang melakukan pengurusan yang dibutuhkan serta ketentuan waktu dalam penyelesaiannya dan proses yang berbelit belit dalam pelaksanaan pelayanan dan ketentuan biaya yang tidak pasti.

Dalam rangka melaksanakan kinerja pelayanan kepada masyarakat tentunya harus didukung oleh peralatan kantor yang memadai untuk melakukan pelayanan. Dan apabila sarana dan prasarana yang dibutuhkan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada maka akan berdampak bagi pegawai untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat. karena jika sarana dan prasarana yang akan digunakan akan memperlambat waktu dalam penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas, penulis menemukan fenomena yang terjadi berdasarkan observasi di lapangan, penulis mendapatkan beberapa keterangan dan informasi dari sumber terpercaya, informasi tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Jumlah sarana dan prasarana untuk menunjang pegawai di kantor Kecamatan Lubuk Dalam dengan jumlah tersebut di indikasikan belum memadai untuk menunjang kinerja pegawai tersebut dengan kinerja pegawai yang berjumlah 13 orang dan dari wawancara sementara mereka menyampaikan bahwa masih banyak yang melakukan pelayanan masih menggunakan laptop pribadi hal tersebut yang menyebabkan terkendalanya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang tidak sesuai dengan jumlah kebutuhan pegawai yang ada.
- b. Pegawai kantor di Kecamatan Lubuk Dalam Memberikan layanan kepada masyarakat masih

terkesan kaku, berbelit-belit, serta sikap dan tindakan pegawai bagian pelayanan yang kurang ramah.

- c. Pegawai Kantor Camat dalam dalam menyelesaikan urusan layanan kepada masyarakat tidak ada kepastian waktu dalam penyelesaiannya

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Provinsi Riau. Waktu Penelitian ini diadakan pada bulan April – Juli 2025. Sumber Data yang digunakan yaitu primer dan sekunder, data primer dalam penelitian ini yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari responden yang terdiri dari identitas informan dan hasil wawancara terkait dengan evaluasi kinerja pelayanan publik Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Provinsi Riau Tahun 2024. Pada Data Sekunder, yaitu data-data yang penulis peroleh dari buku-buku, jurnal, website dan lain sebagainya yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini, antaranya data gambaran umum objek penelitian. Setelah semua data yang dikumpulkan melalui metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, selanjutnya data dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya, setelah itu dianalisa secara deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan dilapangan dengan tujuan dapat memecahkan masalah-masalah penelitian, mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang telah diajukan dalam penelitian ini yang kemudian digunakan sebagai bahan untuk membuat kesimpulan dan saran.

HASIL

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik pada Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura maka dapat dilihat pada uraian hasil penelitian berikut :

1. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

a. Kecermatan petugas

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi

proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru.

Berdasarkan wawancara dengan bapak M. Agung Apandi selaku Camat Lubuk Dalam mengenai “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?” menjelaskan :

“Tentunya sebagai seorang pegawai kita harus cermat dalam menyelesaikan tugas ataupun masalah-maslaah yang ada, termasuk juga saya dan tekan-rekan kerja lainnya apalagi yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat dan saya rasa yang kami lakukan sudah baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku.” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam mengenai “Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?” menjelaskan :

“Lebih cepat, lebih baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Yaitulah visi misi dari pemerintah ini sebenarnya lebih cepat itu, lebih baik. Mengikuti visi misi yang ada dan SOP yang berlaku.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Lalu selanjutnya mewawancarai bapak Anas Rohmadi selaku Staf PATEN Kecamatan Lubuk Dalam mengatakan:

“Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kesini dengan berbagai macam keperluan. Kami selalu memeriksa kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak adanya kesalahan.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai kecermatan petugas penelitian di Kantor Camat Lubuk Dalam sudah cermat dan sangat teliti dalam melayanimasyarakat pengguna layanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Selanjutnya peneliti mewawancarai beberapa masyarakat pengguna layanan yang berada di Kantor Camat Lubuk Dalam mengenai “Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan ?” kepada bapak Faqrur Razy dan diperoleh jawaban :

“Sudah, dapat dilihat dari kedisiplinan bekerja mereka ketika melayani masyarakat. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukankesalahan yang dilakukan oleh pegawai Camat” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Lalu kemudian melanjutkan wawancara kepada ibu Suci Fratiwi dengan pertanyaan yang

sama dan didapat jawaban :

“Hanya beberapa pegawai yang cermat dan mau memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tanggap terkadang yang lain seperti tidak peduli saja dengan kehadiran masyarakat.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu ibu Fira Aldiyanti menjelaskan :

“Sudah cermat dan jarang menemukan kekeliruan. Ketika saya berada disini dalam proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kantor Camat sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai Camat. ” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas kepada masyarakat pengguna layanan mengenai kecermatan petugas, peneliti menarik kesimpulan bahwa belum sepenuhnya petugas pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam bisa cermat untuk cakupan semua petugas yang ada.

b. Standart pelayanan yang jelas

Kantor Camat Lubuk Dalam sudah memiliki standard pelayanan yang jelas meliputi waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

Berikut hasil wawancara peneliti kepada bapak M. Agung Apandi selaku Camat Lubuk Dalam mengenai “Apakah Kantor Camat Lubuk Dalam memiliki pelayanan yang jelas ?” diperoleh jawaban sebagai berikut :

“Iya jelas, kita menggunakan SOP yang ada.” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Berikut hasil wawancara peneliti kepada Bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam mengenai “Apakah Kecamatan Lubuk Dalam memiliki pelayanan yang jelas ?” diperoleh jawaban sebagai berikut :

“Tentunya, dan sesuai SOP yang berlaku. Kami selalu menyesuaikan dengan SOP terkini dari Kecamatan” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Lalu kemudian kembali mewawancarai Staf PATEN Kecamatan bapak Anas Rohmadi Kantor Camat Lubuk Dalam menjelaskan :

“Iya, kita menggunakan SOP yang ada. Standar pelayanan yang kami miliki memang tidak semua kami pasang, karena berbentuk buku dan sebagian masih di komputer dan belum semua di cetak.”

(Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti mengenai Standart pelayanan yang jelas dapat menarik kesimpulan bahwa memiliki standard pelayanan yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani masyarakat pengguna layanan dengan berpatokan kepada SOP, walaupun SOP yang berlaku masih berbentuk buku dan sebagian masih berupa soft file dan belum di cetak.

Kemudian peneliti lanjut mewawancarai masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan penjelasan tentang “Menurut bapak/ibuk, apakah Kantor Camat Lubuk Dalam mempunyai standart pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan ?” kepada Faqrur Razy dan diperoleh jawaban:

“Saya tidak tahu menahu masalah yang ada atau tidaknya standar pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam, yang saya tahu ialah mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai dengan hal yang sama kepada masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Suci Fratiwi menjelaskan :

“Mungkin yang tertulis udah, tetapi realisasinya belum..” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB)

Lalu peneliti mewawancarai Fira Aldiyanti lalu ia memaparkan :

“Seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tau mengenai standard pelayanan public yang jelas.” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai Standart pelayanan yang jelas dapat disimpulkan bahwa sebagai masyarakat pengguna layanan tidak semuanya mengetahui standart pelayanan public di Kantor Camat Lubuk Dalam seperti yang dijelaskan diatas.

c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menjalankan kualitas pelayanan.

Berikut hasil wawancara peneliti bersama bapak M. Agung Apandi sebagai Camat Lubuk Dalam dengan menanyakan “Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?” diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Untuk pihak Kecamatan yang menggunakan alat bantu seperti print dan komputer untuk membantu menyelesaikan keperluan masyarakat saya rasa sudah cukup mahir, tapi mungkin

komputernya tidak memenuhi persyaratan dan alat-alatnya yang kurang” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Berikut hasil wawancara peneliti bersama bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam Lubuk Dalam dengan menanyakan “Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?” diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Tentunya para pegawai harus sudah bisa menguasai alat bantu ini karena bagaimanapun hal ini dapat mempercepat pekerjaan dalam menyelesaikan pelayanan, dan menurut saya para pegawai disini sudah menguasai alat bantu tersebut .” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Selanjutnya mewawancarai Staf PATEN Kecamatan bapak Anas Rohmadi Lubuk Dalam mengungkapkan :

“Saya rasa peran pegawai disini sudah semuanya ahli dalam mengoperasikan alat bantu yang ada.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, peneliti menyimpulkan belum meratanya kemampuan pegawai secara keseluruhan, masih adanya kekurangan yang jelas terjadi ketika pegawai yang dibidangnya tidak datang.

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan supaya mendapatkan sudut pandang yang berbeda dengan pertanyaan “Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Camat Lubuk Dalam dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?” kepada bapak Faqur Razy yang memaparkan penjelasan :

“Belum semua pegawai pelayanan disini mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti melanjutkan wawancara dengan hal yang sama kepada Suci Fratiwi, mengatakan :

“Lumayan, setau saya hanya ada sedikit pegawai yang mampu menggunakan alat bantu.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti, kemudian menjelaskan :

“Sudah mampu, namun untuk dikategorikan mahir secara penggunaan belum terlalu” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan mengenai kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, peneliti menyimpulkan hamper sama penjasam yang didapat dengan pegawai yang sebelumnya diwawancarai, mereka mengakui adanya kekurangan dalam menggunakan alat bantu yang ada bahkan ada beberapa masyarakat yang sama sekali tidak mengetahuinya.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kulaitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untui mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

a. Merespon Setiap Masyarakat

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai pelayanan ketika mendapat respon baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan public di Kantor Camat Lubuk Dalam.

Maka dari itu peneliti mewawancarai Camat Pematang bapak M. Agung Apani mengenai “Menurut Bapak, bagaimana atau tanggapan pegawai Kantor Camat Lubuk Dalam dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?”, diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Tanggapannya harus positif, dan kami juga memiliki kotak yang berisi kuesioner atau kertas survey yang juga bisa diakses digital melalui kode QR yang tertera pada banner dan aduan masyarakat dapat melalui Rt/Rw masing-masing yang nantinya akan dilakukan rutinitas pertemuan guna membahas atau mengevaluasi terkait pelayanan yang ada, selain itu juga dapat langsung disampaikan kepada pegawai yang ada di kantor Camat” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Maka dari itu peneliti mewawancarai bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam Lubuk Dalam mengenai “Menurut Bapak/Ibu, bagaimana atau tanggapan Kecamatan Lubuk Dalam dalam menanggapi keluhan pengguna layanan ?”, diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Menanggapi keluhan masyarakat dengan cara direspon, jadi disesuaikan dengan kantor Camat

Lubuk Dalam dan sesuai dengan SOP yang berlaku.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai bapak Anas Rohmadi selaku Staf PATEN Kecamatan yang menjelaskan bahwa :

“Respon pegawai yang ada disini sangat baik, jika ada pengguna layanan yang datang pegawai langsung menjamu dan menanyai keperluan masyarakat pengguna pelayanan.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap penggalan, peneliti menyimpulkan bahwa respon pegawai Camat Lubuk Dalam sudah baik dan sesuai SOP yang berlaku. Merespon dengan tanggap dan dibuktikan dengan menjamu masyarakat pengguna layanan hingga selesai.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan “Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ?” bapak Faqrur Razy menjelaskan bahwa :

“Baik, dengan ramah dan penuh senyum.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Suci Fratiwi sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

“Responnya baik dan tanggap. Contohnya ketika saya baru datang pegawai langsung menanyakan apa keperluan saya.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu ibu Fira Aldiyanti, diperoleh jawaban :

“Reponnya baik tapi jutek. Hanya beberapa pegawai saja yang begitu, selebihnya masih dikategorikan normal” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap penggalan terhadap masyarakat pengguna layanan, peneliti menyimpulkan bahwa kalau masyarakat pengguna layanan pasti senang jika pegawai di Kantor Camat Lubuk Dalam tanggap terhadap keperluannya.

b. Pelayanan dengan cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai pelayanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan

dengan keperluan yang dihadapi pengguna layanan terselesaikan dan akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Maka dari itu mewawancarai bapak M. Agung Apandi selaku Camat Lubuk Dalam mengenai “Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?” diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Saya rasa sudah, karena kami selalu mementingkan keperluan masyarakat dalam menyelesaikan keperluannya dan semaksimal mungkin kami selesaikan dengan cepat dan sesuai dengan SOP yang ada..” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Maka dari itu mewawancarai bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam Lubuk Dalam mengenai “Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?” diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Menurut saya kamu sudah melakukan pelayanan dengan baik dan tepat dan juga kami selalu sejauh ini memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai bapak Anas Rohmadi selaku Staf PATEN Kecamatan yang menjelaskan bahwa :

“Ya, menurut saya kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan legaliser itu bias dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi, kecuali jika bapak Camat sedang tidak dikantor” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap penggalan, peneliti menyimpulkan bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan cepat sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan “Apakah pegawai Camat Lubuk Dalam sudah melakukan pelayanan dengan cepat?” bapak Faqrur Razy menjelaskan bahwa :

“Sudah, namun tergantung dengan apa yang hendak diurus oleh masyarakat.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Suci Fratiwi sebagai masyarakat pengguna layanan yang

ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

“Biasanya cepat tergantung ada atau tidaknya pegawai, kalau cuamn satupegawai prosesnya jadi lama.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu ibu Fira Aldiyanti, diperoleh jawaban :

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan.” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai pelayanan dengan tepat, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang ada belum terlalu bagus disegala hal, masihada beberapa kekurangan yang ada. Akan tetapi selain cepat pelayaan juga harus teapt. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti naka pegawai layanan sudah melakukan tugasnya dengan benar.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang teapt untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu.

Maka dari itu mewawancarai bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam mengenai “Apakah pegawaimelayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?” diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Iya tepat waktu dan sesuai SOP. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat, kenapa harus ditunda-tunda. Kalau tidak tepat waktu masyarakat akan protes” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Staf PATEN Kecamatan bapak Anas Rohmadi yang menjelaskan bahwa :

“Kami berusaha tepat waktu dalam melayani pengguna layanan agar masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai merespon setiap penggalan, penelitimenyimpulkan bahwa pegawai pelayanan berusaha memberikan kinerja optimal kepada masyarakat pengguna layanan agar sesuai dengan SOP yang berlaku.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan “Apakah pegawai Camat Lubuk Dalam melakukan pelayanan dengan tepat waktu?” bapak Faqrur Razy menjelaskan bahwa :

“Kurang, ketika saya melakukan pengurusan berkas-berkas. Katanya gara-gara perubahan peraturan jadi harus menunggu lama” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Suci Fratiwi sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

“Tidak tepat waktu”(Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu ibu Fira Aldiyanti, diperoleh jawaban :

“Setau saya sudah tepat waktu, saya jarang menemui keterlambatan ketika saya mengurus keperluan disini” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai pelayanan dengan waktu yang cepat, peneliti menyimpulkan bahwa untuk keterlambatan masih sering terjadi dan malah sampai waktu berbulan-bulan sehingga banyak pengguna layanan merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai layanan.

d. Semua keluhan direspon pegawai

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Camat Lubuk Dalam sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan.

Maka dari itu mewawancarai bapak M. Agung Apandi selaku Camat Lubuk Dalam mengenai “Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan?” diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Iya direspon secara keseluruhan, kita harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Dan begitu juga jika ada keluhan dari Masyarakat kita akan tampung semua keluhan dari Masyarakat, agar kita bisa berbenah dan menutupi kekurangan kita.” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Maka dari itu mewawancarai bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam mengenai “Apakah semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan?” diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“Sebisa mungkin kami selalu merespon keluhan masyarakat dengan baik, setelah itu kami berdiskusi ketika melakukan rutinitas pertemuan guna membahas masukan apa saja dan keluhan apa saja yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan serta kinerja pegawai yang ada di kantor Camat.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.30 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai Staf PATEN Kecamatan, bapak Anas Rohmadi yang menjelaskan bahwa :

“Semua keluhan pengguna layanan kami respon dengan baik.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai semua keluhan direspon oleh pegawai, peneliti menyimpulkan bahwa petuigas pelayanan sudah berusaha memberikan sarana untuk membantu kinerja pegawai sehingga lebih baik.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan “Apakah pegawai merespon semua keluhan yang ada dari masyarakat pengguna layanan?” Bapak Faqrur Razy menjelaskan bahwa :

“ Kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu, tetapi mereka sangat menerima masukan dari masyarakat” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Suci Fratiwi sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

“Tidak, kalau misalnya ada keluhan ditanggapi atau tidak saya kurangtau karena saya jarang kesini” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti, diperoleh jawaban :

“Tidak, karena pelayanan sudah bagus. Waktu itu saya ada lihat ada masyarakat yang mempunyai keluhan lalu menyampaikannya. Pegawai menanggapi dengan minta maaf dan mengatakan terima kasih” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai respon keluhan pelanggan, peneliti menyimpulkan bahwa masih ada keluhan dari masyarakat pengguna layanan da nada yang langsung menyampaikannya kepada pegawai pelayanan, sehingga banyak pegawai yang meminta maaf dan berterima kasih.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

a. Mendahulukan pemohon

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan Lubuk Dalam harus pendapat utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Berkaitan dengan mendahulukan pemohon menurut bapak M. Agung Apandi mengenai “Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi ?” diperoleh jawaban :

“Itukan teori, kalau pegawai mendadak ada urusan mendesak tentu diserahkan ke petugas lain yang berada di kantor Camat” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Berkaitan dengan mendahulukan pemohon menurut bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam mengenai “Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi ?” diperoleh jawaban :

“Iya lebih mendahulukan pelayanan masyarakat ketimbang pelayanan pribadi sendiri. Contohnya andai ada seorang yang datang untuk mengurus akte kematian atau mengurus suatu kepentingan sekolah, itu harus didahulukan. Jika kita ada kepentingan pribadi diluar jam kantor tapi ada masyarakat yang minta dilayani itupun harus sesuai dengan bidang kita, kita layani.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Berikut berdasarkan wawancara peneliti bapak Anas Rohmadi selaku Staf PATEN Kecamatan Lubuk Dalam mengatakan:

“Seharusnya seperti itu, karena tujuan kami disini adalah melayani masyarakat pengguna pelayanan.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai mendahulukan pemohon, peneliti menyimpulkan ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun masih ada juga pegawai yang memilih mendahulukan kepentingan nya pribadi seperti menjemput anak, tapi mereka berkata lebih mendahulukan masyarakat.

Lalu peneliti juga ingin mengetahui secara nyata kenyamanan tempat Kecamatan Lubuk Dalam dari masyarakat pengguna layanan, yaitu bapak Faqur Razy mengenai “Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?” diperoleh jawaban :

“Iya, biar masyarakat tidak menunggu lama dalam menyelesaikan administrasi dengan pihak Kecamatan.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna lainnya, yaitu ibu SuciFратиwi yang mengatakan :

“Tidak juga, saya pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani. Sehingga waktu terpakai sekitar 30 menit untuk menunggu mereka” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Jawaban yang tidak jauh berbeda dikatakan oleh ibu Fira Aldiyanti :

“Kalau pengalaman saya, pernah diminta untuk menunggu karena pegawai ada rapat ketika sedang melayani saya. Padahal saya sudah antri cukup lama” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Lubuk Dalam tentang mendahulukan pemohon, peneliti menyimpulkan pegawai pelayanan seharusnya mendahulukan kepentingan pemohon kerana pengguna layanan merupakan prioritas pegawai. Jika pengguna layanan tidak didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang kurang bagus bagi pegawai pelayanan.

b. Melayani dengan sikap ramah, sopan dan tidak diskriminatif dan menghargai

Keramahan pegawai layanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak orang-orang ramah. Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya ialah ketika melayani pegawai tidak

mendahulukan pengguna layanan yang sudah dikenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan sesuai nomor antrian. Lalu sikap menghargai dalam pelayanan juga hamper sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukann dengan menyapa serta senyum dengan pengguna layanan, menyakan dan mencatatkeperluan pelanggan.

Seperti yang disampaikan oleh bapak M. Agung Apandi selaku Camat Lubuk Dalam mengenai “Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan ramah, sopan santun dan tidak deskriminatif atau membeda-bedakan?”

kemudian menjelaskan :

“Tentu saja, kami tidak pernah membeda-bedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan tidak membeda-bedakan satu sama lain.” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Seperti yang disampaikan bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam Kecamatan Lubuk Dalam oleh mengenai “Apakah pegawaisudah melayani pengguna layanan dengan ramah, sopan santun dan tidak deskriminatif atau membeda-bedakan?” kemudian menjelaskan :

“Tentu saja,, semua sama, masyarakat datang kekantor Camat untuk menyelesaikan keperluan mereka masing-masing dan kami pun melayani mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku, tidak ada membeda-bedakan.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Peneliti juga mewawancari bapak Anas Rohmadi selaku Staf PATEN Kecamatan dengan pertanyaan yang sama lalu mengatakan bahwa :

“Kami rasa sudah melayani masyarakat pengguna dengan sopan danramah, agar masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan. Iya, kami sebisa mungkin melayani dan mengharagi dengan baik agar masyrakat pengguna layanan yang datang untuk mengurus keperluannya di Kantor Camat Lubuk Dalam.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelannngan dapat disimpulkan bahwa keramahan dan sopan santun memang sangat penting dimiliki oleg pegawai pelayanan dalam proses pelayanan guna melayani masyarakat agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sikap tidak membeda-bedkan dalam melayani masyarakat sangat berarti karena pegawai sudah melakukan pelayanan dengan professional dan sesuai SOP.

Selanjutnya peneliti mewawancarai beberapa masyarakat pengguna layanan yang ada di Kantor Camat Lubuk Dalam dengan pertanyaan “Apakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan ?” kepada bapak Faqur Razy, lalu ia menjelaskan :

“Sudah sopan, dan tidak ada membeda-bedakan, semuanya sama rata dalam menangani pelayanan. Itu setau saya” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti lanjut mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu ibu Suci Fratiwi, mengatakan :

“Pegawai disini pada ramah dan sopan, tapi ada juga yang kurang ramah. Mungkin sedang ada sesuatu jadinya hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa kita terlebih dahulu. Pegawai disini tidak ada membeda-bedakan.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Lalu selanjutnya mewawancarai ibu Fira Aldiyanti yang juga merupakan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Lubuk Dalam, mengatakan :

“Saya merasa pegawai disini ramah. Tidak membeda-bedakan.Semua dilayani sama. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan masyarakat pengguna layanan.” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas mengenai melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan, dapat disimpulkan semuanya secara garis besar sudah terlaksana dengan baik namun tetap saja ada beberapa kesalahan yang harus diperbaiki guna menjadikan pelayanan lebih optimal.

Berdasarkan hasil observasi penelitian yang dilakukan pada Kantor Camat Lubuk Dalam mengenai Kualitas pelayanan memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Kantor Camat Lubuk Dalam sangat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Hal ini disebabkan karena sikap pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai belum cukup baik, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan berbelit– belit, proses pelayanan perizinan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat. Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubu-

ngan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka.

4. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

a. Penampilan petugas

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berhubungan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Camat Lubuk Dalam sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan SOP.

Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak M. Agung Apandi sebagai Camat Lubuk Dalam “Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik?”, diperoleh jawaban sebagai berikut :

“Jelas, kalau penampilan buruk tentu tidak bisa, karena pelayanan ini adalah bintangnya sama dengan guru yang mengajar, kalau gurunya mengajar tidak rapi, anak tidak mau juga, payah kita.”
(Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Berikut berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam Kecamatan Lubuk Dalam mengatakan :

“Jelas, inikan penampilan yang berhadapan dengan masyarakat. Kalau kita tidak berpenampilan dengan rapi, tidak ada wangi-wangian pasti masyarakat dengan kita merasa kurang nyaman. Dari

segi pandangan aja kurang enak dipandang.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Berikut juga pernyataan dari bapak Anas Rohmadi selaku Staf PATEN Kecamatan Lubuk Dalam mengatakan:

“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kamipun selaku pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penampilan sangat berpengaruh besar kepada kualitas pelayanan yang bakal diberikan. Penampilan harus rapi sehingga membuat rasa nyaman kepada masyarakat.

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang menerima pelayanan. Menurut salah satu masyarakat pengguna layanan yaitu Faqrur Razy mengenai :

“Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Lubuk Dalam ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan ?” diperoleh jawaban “Baik dan juga ramah dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pelayanan. Menyambut setiap masyarakat yang hendak melakukan pengurusan” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu ibu Suci Fratiwi yang mengatakan :

“ Sudah rapi dalam berpakaian. Tetapi tetap saja masih ada petugas yang belum sesuai dengan peraturan berlaku” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB)

Peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Fira Aldiyanti mengatakan :

“ Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Sebagai petugas pelayanan public harus mencoba berpenampilan rapi dan harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB)

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Lubuk Dalam sudah cukup rapi dan sebagian masyarakat mendapat rasa ramah dari pegawai yang ada. Sehingga ketika pegawai berpenampilan rapi masyarakat dengan senang hati melakukan proses pelayanan tanpa ada keluhan.

b. Kenyamanan tempat

Kenyamanan tempat dalam sebuah proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Kenyamanan konsumen meliputi area lain selain penjualan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi dan lainnya. Sehingga tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan sebagai penyedia layanan public harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna pelayanan yang datang dan juga harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit didalam ruangan, kemudian juga menyediakan tempat duduk yang sesuai dengan ruangan.

Berkaitan dengan kenyamanan tempat menurut bapak M. Agung Apandi mengenai “Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan public ?” diperoleh jawaban:

“Tentu saja dan kami semaksimal mungkin membuat tempat yang nyaman dalam melayani masyarakat.” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Berkaitan dengan kenyamanan tempat menurut Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam Bapak Sutiman mengenai “Menurut bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan public ?” diperoleh jawaban : Lalu jawaban dari tidak jauh berbeda, yang mengatakan :

“Kenyamanan tempat adalah kunci utama karena melayani masyarakat ini harus ditempat yang nyaman, bersih dan rapi.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Berikut berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Anas Rohmadi selaku Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Kecamatan Kecamatan Lubuk Dalam mengatakan :

“Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia AC sehingga masyarakat layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna pelayanan baik, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun, sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak maka masyarakat pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Lalu peneliti juga ingin mengetahui secara nyata kenyamanan tempat Kecamatan Lubuk Dalam dari masyarakat pengguna layanan, yaitu bapak Faqur Razym mengenai “Bagaimana kondisi lingkungan

tempat pelayanan di Kecamatan Lubuk Dalam? Sudah nyaman atau belum?” diperoleh jawaban :

“Sudah nyaman, namun kurangnya fasilitas diruang tunggu seperti AC. Masih terdapat keluhan dari pengunjung sebagai masyarakat pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna lainnya, yaitu Suci Fratiwi yang mengatakan :

“Tempat pelayanan ini belum nyaman karena ada beberapa kertas diatas meja yang belum tertata secara rapi, selain itu tempat ini belum menggunakan AC jadi kalau siang hari ruangan terasa panas.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Jawaban yang tidak jauh berbeda dikatakan oleh Fira Aldiyanti :

“Sudah nyaman, tapi kurang ditambah AC dan tempat pelayanan tidak bersih maka masyarakat banyak komplek.” (Kamis,24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna layanan Kecamatan Lubuk Dalam tentang belum terlalu nyaman dikarenakan belum adanya AC diruang tunggu, sehingga ketika siang hari akan terasa panas.

c. Kemudahan proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu kebutuhan yang dicari konsumen.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Camat Lubuk Dalam bapak M. Agung Apandi mengenai “ Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?”, diperoleh jawaban :

“Iya, menurut saya sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya disini.” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam bapak Sutiman mengatakan mengenai “Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan ?”, diperoleh jawaban :

“Iya, menurut saya sudah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang mengurus kepentingannya disini. Iya jelaslah, kalau tidak dilayani dengan baik layanan tersebut tentu menghambat pelayanan.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Lalu selanjutnya bapak Anas Rohmadi selaku Kasi Pemerintahan, Ketentrama dan Ketertiban Kecamatan Lubuk Dalam mengatakan :

“Pegawai Camat Lubuk Dalam sudah memberikan kemudahan kepada para pengguna layanan. Contohnya ketika pegawai memberikan syarat- syarat yang dibutuhkan kepada masyarakat pengguna layanan dalam mengurus yang dibutuhkan.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya dikantor pelayananKecamatan Lubuk Dalam.

Lalu peneliti juga mau menyakan secara langsung tanggapan masyarakat pengguna layanan mengenai “Apakah Kecamatan Lubuk Dalam memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?” kepada bapak Faqur Razy, mengatakan :

“Iya, para pegawai melakukannya dengan cepat, sehingga para masyarakat tidak menunggu lama untuk melakukan administrasi pelayanan.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna lainnya yaitu ibu Suci Fratiwi, mengatakan :

“Kecamatan Lubuk Dalam sudah memberikan kemudahan kepadasaya dalam proses pelayanan sehingga tidak kebingungan dalam dalammengurus keperluan atau mencari syarat-syarat yang dibutuhkan.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Menurut ibu Fira Aldiyanti, maysarakat pengguna layanan lainnya mengatakan bahwa :

“Pegawai disini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan. Contohnya ketika saya mengurus keperluan disini, tidak ada dipersulit “ (Kamis,24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan proses pelayanan yang ada di Kecamatan Lubuk Dalam sudahcukup optimal dan banyak respon positif dari masyarakat pengguna layanan.Kemudahan proses pelayanan menjadi tolak ukur dari kesuksesan suatu pelayanan.

d. Kedisiplinan petugas

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap petugas dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin

menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian petugas yang penuh tanggung jawab, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak M. Agung Apandi mengenai “Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?” diperoleh jawaban dari wawancara yang mengatakan :

“Iya, secara umum kedisiplinan penting. Jika pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang datang lebih harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan. Tapi kami selalu menekankan dan saling mengingatkan. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepatwaktu.” (Senin, 28 Juli 2025. Pukul 10.59 WIB).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Sutiman selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Camat Lubuk Dalam Lubuk Dalam “Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?” diperoleh jawaban dari wawancara yang mengatakan :

“Tentu saja penting, karena salah satu faktor berjalan lancarnya sebuah pelayanan terletak pada pegawai yang disiplin. Kalau tidak disiplin pastinya masyarakat akan mengeluh, dan juga disiplin itu penting karena kalau tidak disiplin pegawainya bagaimana pelayanan itu menjadi prima.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.38 WIB).

Lalu menurut bapak Anas Rohmadi selaku Staf PATEN Kecamatan mengatakan :

“Menurut saya kedisiplinan itu penting dikarenakan jika tidak disiplin maka masyarakat pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami sebagai pegawai layanan disini.” (Selasa, 22 Juli 2025. Pukul 11.46 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kedisiplinan petugaspeneliti menyimpulkan itu adalah modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap perilaku dan pola kehidupanyang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yangpegawai kerjakan.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan yang sedang berada di Kecamatan Lubuk Dalam dengan pertanyaan “Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses

pelayanan?” kepada Faqur Razy diperoleh jawaban sebagai berikut :

“Sangat disiplin, dapat dilihat dari kinerja mereka saat melayani masyarakat. Mereka tertib dan menjalankan semuanya dengan SOP yang berlaku” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 10.00 WIB).

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna lainnya yaitu Suci Fratiwi yang mengungkapkan :

“Belum disiplin, dikarenakan belum jam istirahat tapi sudah istirahat. Padahal masih adanya masyarakat pengguna layanan yang antri.” (Rabu, 23 Juli 2025. Pukul 13.30 WIB).

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna lainnya lagi yaitu Fira Aldiyanti yang mengatakan :

“Sepengetahuan saya pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, walaupun sudah mendekati waktu istirahat pegawai tetap melakukannya sampai urusan saya selesai.” (Kamis, 24 Juli 2025. Pukul 9.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kedisiplinan petugas di Kecamatan Lubuk Dalam sampai mendekati kriteria yang diharapkan, hanya tinggal beberapa permasalahan kecil saja yang perlu dibereskan. Disiplin petugas merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibidang pelayanan public guna menunjukkan kinerja, sikap dan perilaku pada masyarakat. Disiplin dilakukan untuk menghasilkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pembahasan

Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Dalam

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal (Camat, Kepala Seksi, Staf PATEN) dan eksternal (masyarakat pengguna layanan), kinerja pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Dalam pada tahun 2024 dapat dianalisis melalui beberapa indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas.

1. Produktivitas

Pegawai Kecamatan Lubuk Dalam umumnya telah menunjukkan kecermatan dalam melayani masyarakat dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Mayoritas masyarakat menyatakan jarang terjadi kesalahan dalam pelayanan, meskipun terdapat catatan bahwa tidak semua pegawai konsisten dalam menjaga ketelitian dan kecepatan merespons kebutuhan pengguna layanan. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan printer juga dinilai baik,

walaupun masih terdapat keterbatasan peralatan dan variasi tingkat kemahiran antarpegawai. Standar pelayanan telah tersedia dalam bentuk SOP, namun publikasi dan sosialisasinya belum optimal, sehingga sebagian masyarakat tidak mengetahui prosedur baku yang berlaku.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas dan ketelitian pelayanan di Kecamatan Lubuk Dalam telah memenuhi sebagian besar ekspektasi masyarakat, namun masih memerlukan penguatan pada aspek pemerataan kompetensi teknis dan konsistensi penerapan SOP. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Aminuddin dkk. (2022) di Desa Woerahi, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan publik dianggap cukup baik ketika aparaturnya mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan segera memperbaiki kesalahan yang terjadi. Dalam perspektif *New Public Management* (NPM), kualitas pelayanan yang baik diukur melalui kepuasan pengguna layanan, akurasi dalam pelaksanaan prosedur, dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi untuk meningkatkan efisiensi (Hood, 1991). NPM menekankan bahwa sektor publik perlu mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta, seperti orientasi pada hasil, penggunaan indikator kinerja yang jelas, dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi SOP, pemerataan keterampilan pegawai, dan pemenuhan sarana prasarana menjadi langkah penting agar kualitas dan ketelitian pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Dalam dapat mencapai standar optimal sesuai prinsip NPM.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan publik dinilai baik dari segi kecepatan dan ketepatan, dengan sebagian besar layanan dapat diselesaikan dalam waktu singkat jika seluruh persyaratan terpenuhi. Namun, ketergantungan pada jumlah pegawai dan kehadiran pejabat berwenang masih menjadi faktor penentu kelancaran pelayanan. Respon terhadap keluhan masyarakat dilakukan dengan ramah dan cepat, baik melalui interaksi langsung maupun mekanisme formal seperti kotak saran, QR code, dan pertemuan rutin dengan RT/RW. Meskipun demikian, sikap ramah belum konsisten di seluruh lini pegawai dan ketepatan waktu masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti perubahan regulasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai Kecamatan Lubuk Dalam pada umumnya baik. Sebagian besar masyarakat merasa puas karena pelayanan diberikan secara cepat dan sesuai prosedur. Pegawai berusaha melayani dengan ramah, walaupun masih terdapat variasi antarindividu. Keluhan utama terletak pada sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti kurangnya perangkat komputer dan fasilitas ruang tunggu.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu di Kelurahan Kladufu dengan judul *Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kladufu Kecamatan Sorong Timur Kota Sorong* (Ronald Solamena dkk., 2024) yang menunjukkan bahwa

pegawai pada umumnya berusaha memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan prosedural, namun kualitas kerja masih terhambat oleh keterbatasan sarana pendukung. Dengan demikian, di kedua lokasi, peningkatan kualitas kerja memerlukan penguatan fasilitas serta pemerataan sikap profesional antarpegawai.

3. Responsivitas

Dalam perspektif *New Public Management* (NPM), indikator responsivitas terhadap masyarakat merupakan perwujudan dari prinsip customer orientation, di mana masyarakat diposisikan sebagai “pelanggan” yang berhak mendapatkan layanan cepat, tanggap, dan berkualitas. NPM menekankan bahwa birokrasi publik harus mengadopsi praktik manajemen sektor swasta, termasuk dalam hal penanganan keluhan secara proaktif dan transparan.

Hasil penelitian di Kecamatan Lubuk Dalam yang memanfaatkan berbagai saluran pengaduan seperti kotak saran, survei berbasis QR code, dan forum RT/RW, selaras dengan prinsip NPM yang menekankan pentingnya feedback mechanism untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Mekanisme ini sejalan dengan gagasan Osborne & Gaebler (1992) yang menyatakan bahwa pemerintahan modern perlu membangun sistem yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan publik.

Demikian pula, temuan penelitian terdahulu di Desa Woerahi (Aminuddin, Suriyani, & Andriatno, 2022) memperlihatkan adanya forum rutin untuk membahas keluhan masyarakat, yang mencerminkan upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan (continuous improvement). Hal ini menguatkan pandangan NPM bahwa setiap keluhan harus dianggap sebagai sumber data untuk pengambilan keputusan dan inovasi pelayanan.

Dengan demikian, indikator respons terhadap masyarakat di kedua penelitian tidak hanya menunjukkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip NPM, tetapi juga menjadi bukti bahwa orientasi pada kepuasan publik dapat diintegrasikan ke dalam praktik pelayanan publik, asalkan disertai konsistensi sikap ramah, profesional, dan tidak diskriminatif dari seluruh aparat.

4. Responsibilitas

Penampilan pegawai cukup rapi dan sesuai ketentuan, yang berkontribusi positif terhadap kenyamanan pelayanan. Fasilitas pelayanan dinilai cukup nyaman, tetapi keluhan terkait belum tersedianya AC di ruang tunggu menjadi catatan penting. Kemudahan dalam pelayanan sudah cukup optimal, di mana masyarakat merasa tidak dipersulit dalam proses administrasi. Kedisiplinan pegawai tergolong baik, meskipun masih ditemukan kasus pegawai yang beristirahat sebelum waktunya atau terlambat

hadir.

Berdasarkan wawancara di lapangan, kinerja pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Dalam dapat dinilai dari indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan responsibilitas. Hasil ini kemudian dibandingkan dengan penelitian terdahulu di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu (Poernomo dkk., 2025) yang menemukan kinerja pelayanan publik pada umumnya baik, namun masih ada kendala SOP yang belum jelas, pegawai yang belum ramah, dan fasilitas kurang memadai.

Secara umum, kinerja pelayanan publik Kecamatan Lubuk Dalam dapat dikategorikan baik namun memerlukan peningkatan dalam pemerataan kualitas antarpegawai, peningkatan fasilitas pendukung, serta sosialisasi standar pelayanan yang lebih terbuka kepada masyarakat.

4.6.2 Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Lubuk Dalam

Berdasarkan hasil temuan lapangan, faktor-faktor penghambat dalam kinerja pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Dalam meliputi:

1. Keterbatasan Sarana dan Prasarana
 - a) Spesifikasi komputer dan ketersediaan peralatan belum memadai.
 - b) Fasilitas ruang tunggu belum dilengkapi AC sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat.
 - c) Penataan ruang pelayanan belum sepenuhnya rapi.
2. Kurangnya Konsistensi Kinerja Pegawai
 - a) Tidak semua pegawai cermat, cepat, dan ramah dalam memberikan pelayanan.
 - b) Tingkat keterampilan teknis (pengoperasian alat bantu) belum merata.
 - c) Masih terdapat pegawai yang mendahulukan urusan internal sehingga menghambat pelayanan.
3. Minimnya Sosialisasi SOP dan Standar Pelayanan
 - a) Sebagian besar masyarakat tidak mengetahui secara pasti prosedur baku pelayanan karena informasi standar hanya tersedia dalam bentuk buku atau file digital yang tidak dipublikasikan secara luas.
4. Faktor Eksternal
 - a) Perubahan regulasi atau prosedur yang memerlukan penyesuaian menyebabkan keterlambatan pelayanan.

- b) Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan pelayanan terhambat ketika pegawai berhalangan hadir.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Apriani (2023) yang mengidentifikasi bahwa faktor penghambat kinerja pegawai di Kecamatan Balikpapan Kota meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta hambatan teknis seperti gangguan listrik atau ketidakhadiran pimpinan. Kesamaan hasil ini mengindikasikan bahwa perbaikan pelayanan publik memerlukan fokus pada penguatan kapasitas SDM, penyediaan fasilitas yang memadai, serta sistem delegasi dan penggantian pimpinan ketika berhalangan.

Dalam perspektif *New Public Management* (NPM), hambatan-hambatan ini mencerminkan pentingnya penerapan prinsip *efficiency*, *effectiveness*, dan *customer orientation* (Hood, 1991). NPM menekankan bahwa penyedia layanan publik perlu mengelola sumber daya secara optimal layaknya sektor swasta, memanfaatkan teknologi untuk efisiensi, dan memastikan kualitas layanan yang konsisten. Keterbatasan sarana prasarana menghambat produktivitas dan kepuasan masyarakat, sementara kurangnya konsistensi kinerja pegawai mengganggu penerapan *service quality* yang menjadi inti NPM. Minimnya sosialisasi SOP juga bertentangan dengan prinsip *transparency* dan *accountability* yang diusung NPM, karena masyarakat berhak mengetahui prosedur baku yang berlaku.

Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Dalam sebaiknya diarahkan pada tiga hal utama: (1) pemerataan keterampilan teknis dan pelayanan di seluruh pegawai, (2) peningkatan dan pemeliharaan sarana prasarana, serta (3) optimalisasi publikasi dan sosialisasi SOP agar seluruh masyarakat memahami prosedur pelayanan. Implementasi strategi ini sejalan dengan pendekatan NPM yang mengedepankan kinerja berbasis hasil, inovasi dalam pelayanan, dan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diperoleh suatu simpulan yakni kinerja pelayanan publik pegawai pada Kantor Camat Lubuk Dalam dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai belum baik dan sangat perlu diperbaiki lagi terutama pada yang menjadi fokus utama yang menjadi permasalahan dalam kinerja pegawai adalah masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai Persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Beberapa hambatan yang dihadapi pada Kantor Camat Lubuk Dalam

dalam kinerjanya adalah Disiplin pegawai yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seringkali beberapa dari pegawai yang datang ke kantor tidak tepat waktu dengan alasan jarak tempat tinggal dengan kantor jauh. Jika hal ini tidak dirubah dan terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan di Kantor Camat Lubuk Dalam akan terhambat dan mengakibatkan jadwal pelayanan tidak tepat waktu dan terlambat. Oleh karena itu perlu adanya upaya pembinaan yang bersifat konsisten berkesinambungan, serta ketegasan dari Camat sebagai pimpinan di Kantor Camat Lubuk Dalam dalam membina aparatur – aparatur yang kurang disiplin. Masih adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian masyarakat menyatakan adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana perbedaan tersebut merupakan bentuk ketidakadilan (diskriminasi) pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu perbedaan sikap yang ditunjukkan dalam melakukan pelayanan sampai kepada perbedaan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan publik.

REFERENCE

- Adri, A. (2017). Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Inspektorat Provinsi Sulawesi Selatan. Repository Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Aminuddin, Suriyani, B. B., & Andriatno, I. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(4), 1011–1026. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.45>
- Anitasari. (2016). Pengaruh Sistem Akuntansi Keuangan Daerah dan Anggaran
- Antaraneews.com <https://riau.antaraneews.com/berita/211158/kecamatan-lubuk-dalam-siak-terbaik-se-riau-berkat-pelayanan-drive-thru> Berbasis Kinerja terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Survei pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Cimahi). *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*.
- Apriani. (2023). Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota. [Artikel Ilmiah]
- Arianto, B., Warjio, Usman T., (2016), Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Perangkat Kelurahan, *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6 (2): 107-122.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka: akarta.
- Bastian, Indra. (2001). *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPF.
- Dessler, G. (2000). *Human Resource Management*. 8th edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Dinata, Ivan. (2015). *Kinerja Kecamatan Bukit Raya Sebagai Kecamatan Terbaik Di Kota Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Riau.
- Hatry, H. P. (2006). *Performance measurement: Getting results (2nd ed.)*. The Urban Institute Press.

- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada: Depok.
- Husein, Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali: Jakarta.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Kadir, A. & Pane, R.A.H. (2018). Evaluasi Kinerja Pegawai Bagian Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmuilmu Sosial*, Vol. 10 (2) 205-209.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIK YKPN: Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mangkunegara. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Mujiburrahman, (2011), Hubungan Antara Pendidikan, Motivasi Dan Budaya Kerja Dengan Kinerja Pegawai (Studi Pada Inspektorat Kabupaten Aceh Timur), *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1 (2):160-169
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia: Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia: Bandung.
- Mulyadi, Deddy dkk. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison- Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pasolog, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Sagita, Novie Indrawati. (2016). *Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung*. Universitas Padjajaran.
- Sari, R. (2018). Motivasi Berprestasi, Kepuasan Kerja dan Manajerial Kepala Sekolah serta Dampaknya terhadap Kinerja Guru. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 1 (1): 16-19
- Setiady, Febry. (2020). *Faktor-Faktor Pendukung Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak Sri Indrapura Sebagai Kecamatan Terbaik Se-Provinsi Riau*. Skripsi. Universitas Riau
- Sinaga, Asmah Syam. (2020). *Peranan Motivasi Kerja dalam Kinerja Pegawai Kantor Tanjungbalai Utara*. Universitas Medan Area
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementas*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.

- Siregar, D. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perseron Terbatas Digitdata Terminal Evolusi. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 2 (1): 74 - 82.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. PT. Rajagrafindo Persada: Depok.