

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan organisasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang dimana untuk melayani kepentingan masyarakat. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Berbicara pelayanan publik berarti berbicara tentang kesejahteraan masyarakat berbagai isu muncul dikalangan masyarakat yang dimana ternyata hak pelayanan yang diterima masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan masyarakat pemerintah itu sendiri, yang dimana masyarakat belum sepenuhnya menerima pelayanan itu sendiri sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan sehingga masyarakat selalu mempermasalahkan dalam pemberi pelayanan mana yang baik dan mana yang buruk. Masyarakat yang merupakan pihak yang ingin dilayani dan juga sebagai penerima dari pelayanan publik itu sendiri. Adapun juga

pemilik kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan juga standar pelayanan dan juga menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Adapun pemberi pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu di cermati. Saat ini masih dirasakan bahwa pelayanan masih kurang jauh dari harapan masyarakat saat melakukan pelayanan.

Berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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 yang dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

Jenis-jenis pelayanan publik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi serta kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhannya menghasilkan produk akhir berupa dokumen misalnya sertifikat, izin-izin, keterangan tertulis, pembayaran pajak dan lain-lain.

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyedia atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individual dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik yang berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi

penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Pada pasal 21 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dijelaskan pula dalam komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan

Syarat (dokumen atau barang hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Tatacara pelayanan yang dilakukan bagi penerimaan pelayanan. Yang merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.

3. Jangka waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses rangkaian pelayanan dari setiap jenis pelayanan, dan kemudian waktu yang diperlukan dalam pelayanan.

4. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Peralatan yang diperlukan suatu instansi dalam melakukan proses pelayanan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

5. Biaya atau Tarif

Biaya adalah pengeluaran yang dikenakan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan dalam pengurusan berkas-berkas disuatu instansi dan besarnya pengeluaran ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.

6. Produk Pelayanan

Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang dan jasa atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dalam penyelenggaraan pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan seperti menyediakan kotak saran, sms atau portal pengaduan website dan petugas penerimaan pengaduan.

Dilihat dari point diatas menjelaskan bahwa standar pelayanan terdiri dari yaitu persyaratan, sistem dan mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, saran, prasarana dan fasilitas, biaya atau tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pelayanan publik merupakan suatu tugas pokok yang diemban oleh

instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik masih sering tidak efisien, prosedur dari persyaratan pelayanan yang tidak jelas, tidak adanya kepastian waktu dan biaya, tumpang tindih pekerjaan dan diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga masih jauh dari yang diharapkan masyarakat.

Kantor Camat Dumai Selatan merupakan salah satu organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Dumai Selatan terbentuk pada tanggal 27 Desember 2011 tepat di Kota Dumai berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 08 tahun 2009 tentang pembentukan Kecamatan Kota Dumai dan Kecamatan Dumai Selatan. Kemudian berdasarkan Perda Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai. Selanjutnya ditetapkan pedoman penyusunan standar operasional prosedur (SOP). Bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggara pemerintah dan pelayanan masyarakat di Kecamatan Dumai Selatan, maka diperlukan pedoman dalam penyusunan, mengembangkan serta mengevaluasi penyelesaian pelayanan publik di Kecamatan Dumai Selatan.

Kecamatan Dumai Selatan merupakan salah satu Kecamatan yang termuda di Kota Dumai dengan luas daratan 73,50km². Letak Kecamatan Dumai Selatan tepat berada di tengah Kota Dumai dengan Ibukota Kecamatan Bukit datuk. Kecamatan Dumai Selatan merupakan

Kecamatan pemekaran dari Kecamatan Dumai Timur dan Dumai Barat yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 08 tahun 2009 tentang pembentukan Kecamatan Dumai Kota dan Dumai Selatan. Kecamatan ini diresmikan pada tanggal 29 Desember 2011. Adapun suatu pelayanan dapat dilihat dari unsurnya yang dimana tugas dan tanggung jawab dapat dilaksanakan dengan baik.

Dalam fungsi pelayanan publik di Kantor Camat Dumai Selatan dua hal yang sangat penting diperhatikan yaitu tugas atau pekerjaan itu sendiri yang harus diselesaikan sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku dan proses penyelesaiannya dalam bentuk layanan yang memuaskan bagi orang yang menerima layanan. Faktanya, Kantor Camat Dumai Selatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat saat ini, masih ditemukan keluhan masyarakat yang merasa melayani diri sendiri bukan dilayani aparatur dengan sepenuh hati, ketidakpastian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, pelayanan yang kaku, sikap aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, lambat serta sarana dan prasarannya kurang memadai menjadi salah satu faktor yang dinilai lemahnya pelayanan yang diberikan karena belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya Kantor Camat Dumai Selatan menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka tercapainya tujuan organisasi sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Adapun Visi Kantor Camat Dumai Selatan yaitu: "Mewujudkan pemerintah

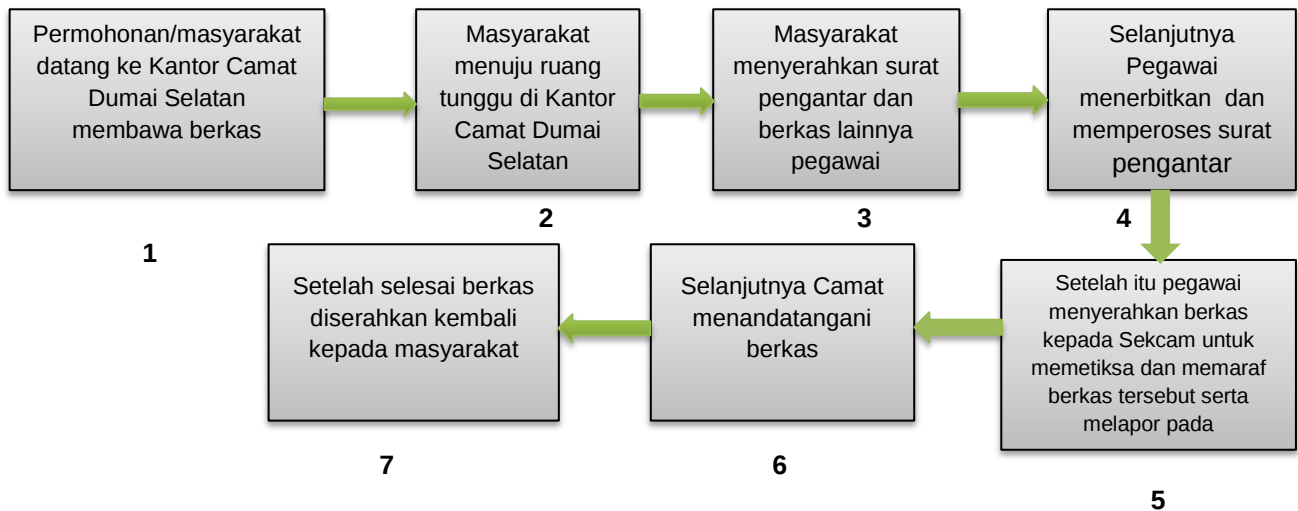
yang efektif, bersih melalui penyelenggaraan pemerintah yang professional, aspiratif dan transparan. “ Adapun Visi Kantor Camat Dumai selatan yaitu :

1. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.
2. Mendorong terwujudnya proses pemberdayaan masyarakat yang madani dalam upaya memperbesar peran dan partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan pembangunan disegala bidang.
3. Menciptakan stabilitas keamanan dan ketertiban lingkungan.

Dilihat dari misi diatas menjelaskan bahwa Untuk mewujudkan visi dan misi Kantor Camat Dumai Selatan maka dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, setiap aparatur yang memberikan layanan haruslah berpedoman pada pola kerja dan prosedur yang sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Hal ini yang dimaksudkan agar masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Kantor Camat Dumai Selatan, Salah satu yang menjadi tuntutan saat ini adalah kejelasan terkait Standar Prosedur Pelayanan (SOP) Kantor Camat Dumai Selatan nomor 42.a Tahun 2022 dalam pemberian pelayanan agar masyarakat merasa mengetahui informasi yang jelas berkaitan pelayanan yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat.

Adapun Prosedur Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dijelaskan sebagaimana pada bagan I.1 yang ditetapkan dibawah ini yaitu:

Bagan I.1
Alur Pelayanan Pada Kantor Camat Dumai Selatan



Sumber Data: Kantor Camat Dumai Selatan Tahun 2023

Berdasarkan prosedur alur pelayanan di atas, pelayanan di kantor Camat Dumai Selatan memiliki tahap-tahap yang harus diikuti oleh masyarakat. Pertama pemohon/masyarakat datang ke Kantor Camat Dumai Selatan membawa berkas sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diurus, setelah itu masyarakat menuju ruang tunggu di Kantor Camat Dumai Selatan, lalu masyarakat menyerahkan surat pengantar dan berkas lainnya pada pegawai, selanjutnya pegawai memproses dan menerbitkan surat pengantar, setelah itu pegawai Kantor Camat Dumai Selatan menyerahkan berkas masyarakat kepada sekcam, selanjutnya camat menerima dan menandatangani berkas, setelah selesai berkas diserahkan kembali kepada masyarakat. Dengan adanya prosedur pelayanan masyarakat akan mudah berurusan dengan pihak Kantor Camat Dumai Selatan.

Adapun pemasalahan yang penulis temukan dalam Alur pelayanan yaitu yang dimana masyarakat kurang memahami alur pelayanan yang telah diberikan pihak Kantor Camat Dumai Selatan dikarenakan tidak adanya papan informasi prosedur pelayanan yang di pasang di dinding sehingga saat masyarakat datang ke Kantor Camat Dumai selatan untuk mengurus berbagai macam berkas masyarakat tersebut ada yang kurang atau tidak lengkap dalam membawa berkas-berkas yang ingin diurus pada Kantor Camat Dumai Selatan sehingga kesalahan tidak sepenuhnya dilakukan oleh pegawai melainkan masyarakat juga termasuk ada kesalahan dalam mencermati prosedur alur pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Dumai Selatan.

Berikut wawancara dengan Bapak Udin sebagai masyarakat yang lagi mengurus Kartu Keluarga (KK) pada Kantor Camat Dumai selatan pada hari, (Senin, 17 April 2022) sebagai berikut :

“Saya mau mengurus Kartu Keluarga, namun persyaratan yang saya bawa tidak lengkap dan saya harus pulang untuk melengkapi kembali persyaratan yang tidak lengkap tersebut”.

Selanjutnya ditambahkan wawancara dengan Ibu Sulastri sebagai masyarakat yang bertempat tinggal di Jalan Marlan Bukit Datuk yang lagi melakukan pengurusan surat laporan mutasi tanah sebagai berikut :

“Menurut saya pegawai Kantor Camat Dumai Selatan tidak menempelkan papan informasi terkait persyaratan dalam pengurusan surat mutasi tanah sehingga pada saat saya mengurus surat mutasi tanah persyaratan yang saya bawa tidak lengkap dan pegawai kantor Camat Dumai Selatan menyuruh saya melengkapi persyaratan tersebut, sehingga saya harus pulang untuk melengkapi persyaratan yang tidak lengkap”.

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa masih ditemukan masyarakat yang salah dalam membawa persyaratan dalam pengurusan berkas sehingga membuat masyarakat harus kembali pulang untuk melengkapi berkas tersebut. Dalam proses pelayanan instansi harus memperhatikan alur pelayanan apakah sudah terpasang dinding atau belum. Dengan tidak terpasangnya alur pelayanan menyebabkan masyarakat banyak yang mengeluh dan salah dalam membawa persyaratan berkas yang ingin diurus pada Kantor Camat Dumai Selatan.

Adapun dalam suatu instansi pemerintah alur pelayanan sangat penting untuk di pasang dinding agar masyarakat tidak ada yang salah dalam melengkapi berkas yang ingin diurus sehingga masyarakat tidak harus pulang kerumah untuk melengkapi berkas yang salah ataupun kurang. Dengan dipasangnya alur pelayanan masyarakat tidak membuang-buang waktu begitu saja. Dengan demikian masih ditemukan belum terpenuhi waktu pelayanan dari saat melakukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan sehingga masih belum maksimal dengan waktu yang sudah ditentukan.

Hal ini mengakibatkan waktu pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Adapun jenis-jenis pelayanan dan prosedur waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel I.1
Jenis-Jenis Pelayanan dan Prosedur Pelayanan Pada Kantor Camat
Dumai Selatan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan
1	Surat Pengantar Kartu Keluarga	• Foto copy KTP pemohon • Foto copy Surat Nikah • Foto copy KK orang tua jika pisah KK • Surat pengantar dari RT • Surat Pindah F.108 dan surat keterangan dari Disduk Capil • Formulir F.101 • Formulir F.16 • Surat pernyataan F-105 jika ada perubahan data • Surat pernyataan perubahan jumlah anggota keluarga jika ada yang pindah atau meninggal • Surat keterangan kelahiran jika ada penambahan anak	Pemohon datang dengan membawa surat pengurusan Kartu Keluarga yang sudah lengkap untuk diverifikasi	14 Hari
2	Surat Pengantar Pengurusan Surat Pindah	• Foto Copy KTP dan KK pemohon • Surat pengantar Lurah • Surat pengantar RT • Foto Copy surat nikah • Pas Photo	Pemohon datang dengan membawa surat pengurusan Pindah yang sudah lengkap untuk diverifikasi	14 Hari
3	Surat Pengantar Laporan Mutasi Tanah	• Foto Copy KTP pembeli dan penjual • Surat pengantar RT • Akta jual beli dan PPAT jika membantu PPAT • Sertifikat Tanah asli • Bukti pelunasan surat setoran bea perolehan hak atas tanah dan bangunan • Surat dari PPAT jika mengurus sendiri • Izin peralihan hak untuk susunan dan tanah Negara • Surat pernyataan perubahan F-1,05 jika ada perubahan data • Surat pernyataan penerima calon hak	Pemohon datang dengan membawa surat pengantar Laporan Mutasi Tanah yang sudah lengkap untuk diverifikasi	14 Hari
4	Surat Ahli Waris	• Foto Copy KTP dan KK • Foto Copy Ahli Waris	Pemohon datang dengan membawa surat Ahli Waris	

		• Foto Copy 2 orang saksi • Surat keterangan kematian atau akte kematian • Surat pernyataan ahli waris • Foto Copy surat yang mengurus a.n alm.	yang sudah lengkap untuk diverifikasi	10 Menit
5	Surat Keterangan Dispensasi Nikah	• Rekomendasi dari kepala Kantor Urusan Agama (KUA) • Model N.1 dari Lurah setempat • Foto Copy Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon	Pemohon datang dengan membawa surat Keterangan Dispensasi Nikah yang sudah lengkap untuk diverifikasi	2 Hari
6	Surat Keterangan Rekomendasi Pendirian Taman Pendidikan Al-Quran	• Susunan pengurusan TPQ • KTP, IJAZAH, dan Pas Photo 3x4 2 lembar (Tenaga Pengajar) • Jumlah murid minimal 2 orang peserta nama dan alamat • Rekomendasi dari RT setempat • Rekomendasi dari Lurah setempat • Foto Coy Surat Tanah bangunan TPQ	Pemohon datang dengan membawa surat keterangan Rekomendasi Pendirian Taman Pendidikan Al-Qura yang sudah lengkap untuk diverifikasi	2 Jam
7	Surat Keterangan Izin Usaha Mikro	• surat pengantar RT • Surat keterangan dari Lurah • Blanko pemohon izin usaha • Pas Photo 4x5= 2 lembar	Pemohon datang dengan membawa surat keterangan Izin Usaha Mikro yang sudah lengkap untuk diverifikasi	2 Jam
8	Surat Keterangan Pendirian Masjid dan Mushalla	• Latar belakang pendirian • SK susunan pendirian masjid • Foto Copy KTP pengurus masjid • Struktur pengurus • Nama-nama pengguna masjid • Surat rekomendasi dari RT • Surat rekomendasi dari Lurah setempat • Surat dari KUA • Foto bangunan masjid/muashalla	Pemohon datang dengan membawa surat keterangan Pendirian Masjid dan Mushalla yang sudah lengkap untuk diverifikasi	14 Hari

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Selatan Tahun 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas pada Kantor Camat Dumai Selatan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pihak aparaturn Kantor Camat Dumai Selatan kepada masyarakat masih

belum maksimal dan membutuhkan waktu yang lama, sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sebagai pihak yang dilayani karena tidak mengacu pada SOP sesuai aturan yang berlaku.

Berikut wawancara dengan Ibu Mirna selaku masyarakat yang mengurus surat pindah pada hari, (Senin 17 April 2023) sebagai berikut:

“Saya sudah mengurus surat pindah pada Kantor Camat Dumai Selatan namun sudah 3 minggu surat tersebut belum juga selesai pegawai mengatakan kepada Ibu Mirna bahwa masih membutuhkan waktu selama 1-2 bulan lagi dalam menyelesaikan surat pindah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa pegawai masih melaksanakan pelayanan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga membuat masyarakat harus menunggu terlalu lama dalam pengurusan berkas Surat Pindah dan berkas lainnya.

Adapun jam kerja pegawai Kantor Camat Dumai Selatan dalam melaksanakan pelayanan yang baik pada masyarakat dapat dilihat pada tabel 1.2 sesuai dengan (SOP) Nomor 42.a Tahun 2022 pada kantor Camat Dumai Selatan dibawah ini :

Tabel I.2
Jam kerja pegawai pada Kantor Camat Dumai Selatan

No.	Hari	Jam Masuk Pegawai	Realisasi Pelayanan	Jam Istirahat Kerja	Jam Pulang Pegawai
1.	Senin	07.30	09.00	12.00-13.00	16.00
2.	Selasa	07.30	09.00	12.00-13.00	16.00
3	Rabu	07.30	09.00	12.00-13.00	16.00
4	Kamis	07.30	09.00	12.00-13.00	16.00
5.	Jumat	08.00	09.00	12.00-14.00	16.00

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Selatan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel I.2 diatas dapat dijelaskan bahwa jam kerja pegawai pada Kantor Camat Dumai selatan hal ini terdapat kesenjangan antara waktu yang telah ditentukan dengan realisasi pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang tidak tepat waktu sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak optimal.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari hasil wawancara salah satu masyarakat yang bernama Ibu Rina yang sedang mengurus kartu tanda penduduk (KTP) pada Kantor Camat Dumai Selatan mengatakan.

“Saat saya datang mengurus kartu tanda penduduk (KTP) pada Kantor Camat Dumai Selatan pegawai tidak melayani sesuai dengan jadwal yang diberikan sehingga saya harus menunggu lama dari jam 08.00 pagi sampai jam 09.00 baru dilayani oleh pegawai, dikarenakan pada saat itu pegawai Kantor Camat Dumai Selatan datang terlambat sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama.”

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa masyarakat merasa kurang nyaman dan bosan karena pegawai Kantor Camat Dumai Selatan dalam memberikan pelayanan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan aturan pelayanan yang telah ditetapkan. Penulis juga mewawancarai Camat Dumai Selatan yang bernama Bapak Wahyu Wicaksono yang mengatakan bahwa:

“Mengenai keterlambatan pemberian pelayanan itu memang benar bahwasanya kita sering mengalami keterlambatan, hal ini terjadi dikarenakan jarak antara rumah ke tempat kerja lumayan jauh”

Berikutnya selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Susi sebagai masyarakat yang mengurus surat Izin Usaha Mikro pada, hari (Jumat 5 Mei 2023) sebagai berikut :

“Saya sedang mengurus surat izin usaha mikro pada Kantor Camat Dumai Selatan, saya datang dari jam 08.00 saya berharap datang langsung dilayani namun kenyataannya sudah jam 09. 10 saya menunggu tapi masih saja belum dilayani, saya merasa kesal terhadap pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan ini yang dimana paegawainya tidak tepat waktu dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa pegawai Kantor Camat Dumai Selatan mengenai waktu jam kerja tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan yang sudah ditetapkan , sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama dan memakan waktu yang lama dalam melakukan proses pelayanan.

Terkait keramahan pegawai dalam melakukan proses pelayanan yang dimana masyarakat mengatakan bahwa pegawai Kantor Camat Dumai Selatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Seharusnya

sebagai pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat harus ramah tama, cepat, adil dan memiliki etika yang baik yang terlihat dari ucapan dan perbuatan dari setiap pegawai.

Selain itu juga ada pegawai yang sedang mengobrol dengan pegawai lain pada saat jam kerja yang dimana pegawai tersebut tidak membicarakan tentang pelayanan melainkan membicarakan hal yang diluar pelayanan, selain itu juga ada pegawai yang asik bermain hp saat jam kerja berlangsung sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan kadang telat untuk dilayani. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik pada masyarakat pada saat melakukan pelayanan di Kantor Camat Dumai Selatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

Berikut wawancara penulis dengan masyarakat yang bernama Bapak Rianto sebagai berikut:

“Menurut saya pegawai bagian pelayanan tidak merespon dengan baik terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan, contohnya saya sendiri ketika datang ke kantor camat ini tidak direspon dengan baik dan pegawai saling melempar tanggung jawab, sehingga hal itu mempersulit saya dalam setiap keperluan di kantor camat ini.”

Terkait jumlah pengunjung dari setiap masyarakat yang dilayani dan berapa banyak jumlah pelayanan yang dilayani oleh pegawai Kantor Camat Dumai Selatan yang sudah terlaksana pada 3 (tahun) terakhir dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah ini:

Tabel I.3
Laporan Pengunjung dari Jumlah Pelayanan Yang Sudah Terlaksana dan belum terlaksana pada Kantor Camat
Dumai Selatan Kota Dumai

No	Jenis Pengurusan	Jumlah Pengunjung			Jumlah Pelayanan yang sudah terlaksana			Jumlah pelayanan yang belum terlaksana		
		Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1.	Surat Kartu Keluarga	604	582	620	510	540	560	94	42	60
2.	Surat pindah	84	90	80	68	82	66	16	8	14
3.	Surat Laporan Mutasi Tanah	90	60	54	80	50	48	10	10	6
4.	Surat Keterangan tidak mampu	150	70	66	146	61	56	4	14	10
5.	Surat Dispensasi Nikah	30	25	28	22	18	19	8	7	9
6.	Rekomendasi Pendirian Taman Pendidikan Al-Quran	25	20	23	15	16	21	10	4	2
7.	Surat Izin Usaha Mikro	150	160	148	135	142	133	15	18	15
8.	Pendirian Masjid dan Mushalla	12	15	18	9	12	15	3	3	3
Jumlah		1.145	1.022	1.037	971	921	918	160	106	119

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Selatan Tahun 2023

Berdasarkan Tabel I.3 di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pengunjung/masyarakat dalam melakukan pelayanan terhadap Kantor Camat Dumai Selatan pada tiga (3) tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 sebanyak 1.145, tahun 2022 sebanyak 1.022, tahun 2023 sebanyak 1.037 Pengunjung. Untuk jumlah pelayanan yang sudah terlaksana pada (3) tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 ada sebanyak 971, tahun 2022 ada sebanyak 921, tahun 2023 ada sebanyak 918 berkas. Dan untuk jumlah pelayanan yang belum terlaksana pada (3) tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 ada sebanyak 160, tahun 2022 ada sebanyak 106, tahun 2023 ada sebanyak 119 berkas.

Hal ini menyebabkan masih banyaknya jenis pelayanan yang belum terlaksana ataupun terselesaikan dikarenakan pegawai tidak selalu berada di Kantor, kadang juga pegawai melakukan dinas diluar dan juga ada pegawai yang cuti. Hal ini yang mengakibatkan adanya jumlah pelayanan pengurusan berkas yang belum terlaksana pada 3 tahun terakhir. Meskipun masih ada berkas pelayanan yang belum terselesaikan yang mengakibatkan masyarakat merasa jenuh dan sering mengeluh sebagai pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat harus menyelesaikan pelayanan yang belum terlaksana itu dalam tahun itu juga sehingga masyarakat merasa dilayani. Walaupun waktu penyelesaian pelayanannya terlambat.

Berdasarkan hal-hal yang telah disebutkan diatas maka penulis tertarik mengangkat masalah ini kedalam judul penelitian. **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menemukan gejala-gejala masalah pada Kantor Camat Dumai Selatan sebagai berikut:

1. Masih terdapatnya penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu.
2. Masih terdapatnya pegawai yang tidak ramah dalam melakukan pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan gejala masalah yang ditemukan di atas, maka penulis merumuskan masalah pokok dalam penelitian ini adalah mengambil judul **“Bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Selatan?”**.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian:
 - a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan.
 - b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan.

2. Kegunaan Penelitian:

- a. Sebagai bahan informasi kepada pihak Kantor Camat Dumai Selatan dalam meningkatkan pelayanan Publik kepada masyarakat di masa yang akan datang
- b. Sebagai bahan pengembangan dan penerapan Ilmu Administrasi khususnya pada studi Administrasi Negara.
- c. Sebagai bahan informasi bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian dalam permasalahan yang sama.