

**YAYASAN PENDIDIKAN LANCANG KUNING
LAKSAMANA RAJA DI LAUT
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
LANCANG KUNING DUMAI**

**ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S.1)
Ilmu Administrasi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Lancang Kuning Dumai



Oleh:
YULI PRATIWI
NIM: 1810090811186

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2023**



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : YULI PRATIWI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811186
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT
DUMAI BARAT KOTA DUMAI

Tanggal Lulus : 10 Oktober 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Anggota,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : YULI PRATIWI
No. Mahasiswa : 1810090811186
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat
Dumai Barat Kota Dumai

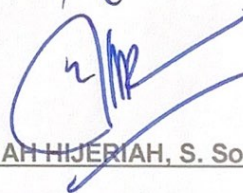
Disetujui oleh :

Pembimbing I



DILA ERLIANTI, S. Sos., M. Si

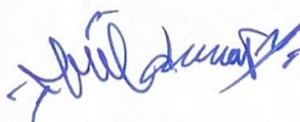
Pembimbing II



E. MAZNAH HIJERIAH, S. Sos., M. Si

Mengetahui :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI, S. Sos., M. Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : YULI PRATIWI
No. Mahasiswa : 1810090811186
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : **Analisis Asas Pelayanan Publik pada Kantor
Camat Dumai Barat Kota Dumai**

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,
Dan seluruh sumber yang dikutip maupun
Yang dirujuk telah saya nyatakan
Dengan benar

YULI PRATIWI

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI

NAMA : YULI PRATIWI
NIM : 1810090811186

Keberhasilan Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dalam meningkatkan pelayanan tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki dalam menjalankan aturan yang sudah ditetapkan dan kelengkapan fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan masih ditemukan beberapa gejala masalah yaitu : Masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang alur/prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Dumai Barat dan Masih kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu.

Berdasarkan gejala-gejala yang dikemukakan di atas, penulis merumuskan masalah pokok penelitian, yaitu **“Bagaimana Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai”** : (1) Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Mahmudi (2015:224) tentang asas pelayanan publik, dengan indikator Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Tidak Diskriminatif (Kesamaan Hak), dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan masyarakat Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai dan masyarakat Kecamatan Dumai Barat dengan pengambilan sampel menggunakan metode sensus untuk pegawai dan metode insidental untuk masyarakat. Jenis data penelitian ini yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Angket, dan Wawancara. Teknik pengolahan data menggunakan statistik deskriptif dengan pengukuran rating scale.

Berdasarkan penelitian, menunjukkan hasil **Baik**. Menggunakan 6 (enam) indikator dan 24 sub indikator dengan responden sebanyak 98 orang responden yang menyatakan baik sebesar 75,24%. Bila dilihat dari skor secara keseluruhan sebanyak 6.241 pada rentang skor 4.705 – 7056. Adapun faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu adanya Transparansi, Akuntabilitas, dan Partisipatif. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya Kondisional, Tidak Diskriminatif (Kesamaan Hak), dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan anugerah nikmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan, kekuatan, dan ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini tidak terlepas dari bantuan dan kerja sama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si selaku pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan support dan bimbingan untuk menyelesaikan penulisan.
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan pengarahan, bimbingan, dan pencerahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

4. Ibu E. Maznah Hijeriah, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, sehingga penulisan ini dapat selesai tepat waktu.
5. Bapak/ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Bapak Al Khusairi, S.Sos, M.Si selaku Camat Dumai Barat Kota Dumai beserta pegawai yang berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data dukung kepada penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan.
7. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Agus Toni dan Ibunda Karsih yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, dan terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungannya hingga saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi dan selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya, I love you more more more.
8. Teman-teman tercinta VYP, Nakdis Kecamatan Dumai Barat, Pecinta TPI, genk Home, Vivi Wenda Sary, Oki Ervanti, Irawati, S.AP, Gebby Ratna Sharikha Putri, dan teman-teman dan keluarga yang telah memberikan bantuan dan kontribusi kepada penulis, yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

9. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri Yuli Pratiwi, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah, sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat keridhaan dari Allah SWT.

Dumai, September 2023

Penulis

YULI PRATIWI

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR BAGAN..... viii

DAFTAR DIAGRAM..... ix

DAFTAR LAMPIRAN..... x

BAB I PENDAHULUAN

 A. Latar Belakang 1

 B. Rumusan Masalah..... 13

 C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... 14

BAB II TELAAH PUSTAKA

 A. Kerangka teori..... 15

 B. Operasional Variabel Penelitian..... 28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

 A. Lokasi Penelitian..... 35

 B. Populasi dan Sampel..... 35

 C. Jenis dan Sumber Data..... 37

	D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
	E. Analisis Data.....	39
BAB IV	GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI	
	A. Sejarah Berdirinya Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	43
	B. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai	44
	C. Struktur Organisasi dan Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai	52
	D. Sarana dan Prasarana.....	81
BAB V	ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI	
	A. Identitas Responden.....	84
	B. Analisis Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	87
	C. Faktor Pendukung dan Penghambat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	115
BAB VI	KESIMPULAN	
	A. Kesimpulan.....	118
	B. Saran.....	119
	DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. 1 Jenis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	11
Tabel I. 2 Jenis dan Waktu Penyelesaian Administrasi Pelayanan Tahun 2022 pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	12
Tabel III.1 Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	37
Tabel IV.1 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	45
Tabel IV.2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan Ruang pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	46
Tabel IV.3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.....	48
Tabel IV.4 Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	49
Tabel IV.5 Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan Tugas pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	50
Tabel IV.6 Sarana dan Prasarana pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	82
Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85

Tabel V. 2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	86
Tabel V. 3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	87
Tabel V. 4	Tanggapan Responden Terhadap Transparansi.....	91
Tabel V. 5	Tanggapan Responden Terhadap Akuntabilitas.....	95
Tabel V. 6	Tanggapan Responden Terhadap Kondisional.....	99
Tabel V. 7	Tanggapan Responden Terhadap Partisipatif.....	103
Tabel V. 8	Tanggapan Responden Terhadap Kesamaan Hak.....	107
Tabel V. 9	Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	111
Tabel V. 10	Rekapitulasi Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.....	113

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan	IV.1	Struktur Organisasi pada Kantor Camat Dumai Barat	
		Kota Dumai	53

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram V.1 Tanggapan Responden Mengenai Transparansi pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai	92
Diagram V.2 Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai	96
Diagram V.3 Tanggapan Responden Mengenai Kondisional pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai	100
Diagram V.4 Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai	104
Diagram V.5 Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan Hak pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai	108
Diagram V.6 Tanggapan Responden Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai	112
Diagram V.7 Tanggapan Responden Mengenai Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai ..	114

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 99/KPTS/STIA-LK/D/VI/2023 tanggal 20 Juni 2023 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor : 099/STIA-LK/D/VI/2023 Tanggal 20 Juni 2023
3. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor : 0210/SKP/DPMPTSP/VII/2023
4. Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian/Pengumpulan Data dari Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai Nomor: 070/310/KEC-DB-SEKRE tanggal 21 September 2023
5. Angket Penelitian
6. Lembaran Data Penelitian
7. Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu perwujudan dari fungsi dari aparatur negara adalah memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan pada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Di bidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Pemerintah.

Untuk mencapai tujuan nasional diperlukan pegawai negeri sipil yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, maka untuk itu diperlukan sistem pelayanan yang baik sehingga nantinya dalam menjalankan tugas pemerintahan tidak ada keluhan terhadap kinerja yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan seperti panjangnya jalur birokrasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada Pasal 1 Ayat 1, menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka 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.

Pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Pelayanan barang

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Pengadaan dan penyaluran publik yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi kesediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan jasa

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.
- b. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruh bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi visi negara yang ditetapkan dalam perundang-undangan.

3. Pelayanan Administratif

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi pemerintah diselenggarakan dalam bentuk pelayanan pemberian dokumen berupa perizinan dan non-perizinan merupakan keputusan administrasi pemerintah. Keputusan administrasi pemerintah merupakan keputusan penyelenggara yang bersifat penetapan.

Hal-hal yang terkait tentang pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik. Aturan tersebut dapat dijadikan acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik disebutkan pada Pasal 1 bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab

kepada pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, peran pemerintah sebagai daerah otonom penyelenggara bagi pemenuhan kebutuhan masyarakatnya melalui berbagai pelayanan yang diberikan diatur dengan Undang-Undang.

Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada Pasal 6 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah yaitu Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Prinsip otonomi daerah lahir karena berkeyakinan bahwa tidak semua urusan mengenai kepentingan masyarakat dapat dilaksanakan oleh pemerintah Pusat, ada urusan-urusan pemerintahan yang lebih baik dan efektif jika dilakukan oleh daerah dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dipahami bahwa otonomi daerah sebagai bagian upaya-upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat daerah secara lebih baik dan efisien.

Kecamatan merupakan salah satu bagian dari instansi pemerintah yang berkedudukan diwilayah daerah kabupaten/kota, dalam konteks otonomi daerah diindonesia, kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Kecamatan dapat dinyatakan sebagai sektor pelayanan publik yang mengurus segala keperluan warga terkait dengan administrasi kependudukan.

Pembangunan masyarakat ditingkat kecamatan merupakan bagian integrasi dari pembangunan nasional yang ditujukan pada pemerataan hasil pembangunan nasional yang dilakukan bangsa Indonesia. Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah terdapat pada Pasal 221 yang menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.

Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Kecamatan dibentuk untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai sebagai salah satu Kecamatan di Perangkat Daerah Kota Dumai. Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dijelaskan dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. Struktur organisasi Kecamatan yang dimaksud dalam peraturan ini, terdiri dari :

1. Camat
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - a. Subbagian Perencanaan, Keuangan dan Aset; dan
 - b. Subbagian Tata Usaha;
3. Seksi Pemerintahan;
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
5. Seksi Kesejahteraan Sosial;
6. Seksi Ekonomi Pembangunan;
7. Seksi Ketertiban dan Keamanan
8. Kelurahan; dan
9. Kelompok Jabatan Fungsional.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, pada pasal 4 camat memiliki tugas sebagai berikut yang menyatakan:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Walikota (Perwa);
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;

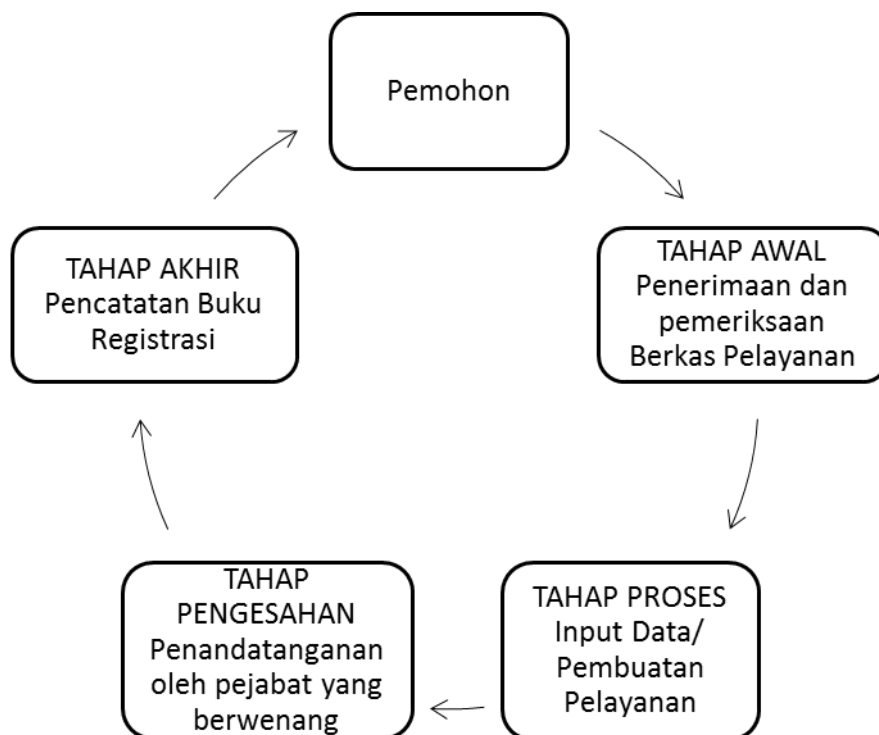
6. Mengoordinasikan kegiatan ekonomi dan pembangunan di tingkat Kecamatan;
7. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;
8. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
9. Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
10. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh perangkat kerja Pemerintahan Daerah yang ada di kecamatan;
11. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
12. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; dan
13. Melaksanakan tugas yang dibantu oleh perangkat kecamatan.

Dalam menjalankan tugas pokoknya Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai mempunyai Visi dan Misi. Adapun Visi dari Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai antara lain : “Terwujudnya Dumai sebagai Kota Pelabuhan dan Industri yang Unggul dan Bertumpu pada Budaya Melayu”. Untuk mewujudkan Visi Kecamatan Dumai Barat diatas, ditetapkan Misi Pemerintah Kecamatan Dumai Barat sebagai berikut:

1. Mengembangkan Perekonomian Kota yang Berdaya Saing dan Bertumpu pada Kepelabuhanan Industri;
2. Mewujudkan Sumberdaya Manusia yang Berkualitas dan Berjati diri Melayu;
3. Mewujudkan Insfrastruktur Wilayah yang berkualitas; dan
4. Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang Baik.

Untuk melihat persyaratan pelayanan publik pada kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai maka dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Bagan 1.1
Alur Pelayanan
Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai



Sumber data : Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai Tahun 2023

Dengan adanya alur pelayanan tersebut maka memudahkan segala urusan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam pelayanan administrasi.

Dalam menunjang aktivitas pelayanan administrasi kantor Camat Dumai Barat yang harus dijalankan oleh pegawainya dan setiap jenis pelayanannya memiliki persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang ingin berurusan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Adapun persyaratan tersebut secara umum adalah :

1. Surat Pengantar dari ketua RT
2. Foto copy kartu tanda penduduk (KTP)
3. Foto copy kartu keluarga (KK)
4. Pas foto 3x4
5. Formulir dari kelurahan

Jenis pelayanan dan pelaksanaan pelayanan yang telah terbagi pelaksanaannya pada setiap seksi/bidang yang mempunyai fungsinya masing-masing diKecamatan Dumai Barat Kota Dumai.

Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat dilihat persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi atau dilengkapi oleh masyarakat jika ingin mendapatkan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan. Selanjutnya untuk melihat jumlah perkembangan pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan Publik
pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pengurusan		
		2020	2020	2021
1.	Kartu Keluarga	459	453	438
2.	Surat Pindah	235	177	204
3.	Surat SKGR	132	147	158
4.	Surat Kapal	31	27	15
5.	Surat Domisili Perusahaan	-	2	1
6.	Surat Izin Pembuatan Rumah Kost	1	-	2
7.	Surat Ahli Waris	242	507	349
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	17	13	8
9.	Surat Dispensasi Nikah	39	38	31
10.	Surat Izin Keramaian	-	174	229

Sumber data : Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan hasil observasi penulis terhadap pelayanan yang diberikan pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai terhadap masyarakat belum maksimal dan memakan waktu yang cukup lama tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

Dapat dilihat dari tabel I.1 diatas, menunjukkan bahwa perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu mengalami turun naiknya

jumlah dari tahun 2019 yang berjumlah 1.155, tahun 2020 berjumlah 1.538, tahun 2021 berjumlah 1.435.

Untuk lebih jelasnya tentang standar waktu pelayanan dan realisasi pelayanan tahun 2021 pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel I.2
Jenis dan Waktu Penyelesaian Administrasi Pelayanan Tahun 2022
pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu	Jumlah Pelayanan	Realisasi	
				Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
1.	Kartu Keluarga	7 hari	438	197	241
2.	Surat Pindah	24 menit	204	62	142
3.	Surat SKGR	3 hari	158	63	95
4.	Surat Kapal	15 menit	15	6	9
5.	Surat Domisili Perusahaan	15 menit	2	1	1
6.	Surat Izin Pembuatan Rumah Kost	15 menit	1	-	1
7.	Surat Ahli Waris	20 menit	105	42	63
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	15 menit	10	4	6
9.	Surat Dispensasi Nikah	28 menit	34	15	19
10.	Surat Izin Keramaian	1 hari	268	116	152

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat dijelaskan bahwa setiap jenis pengurusan yang ada pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai sudah memiliki ketentuan waktu penyelesaian masing-masing dari pengurusan sehingga pelayanan masyarakat yang diberikan tepat pada waktunya. Namun pada realisasinya waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai ada yang tepat waktu dan ada juga yang tidak tepat waktu.

Berdasarkan hal tersebut diatas penulis tertarik membuat penelitian dengan judul : **“Analisis Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai”**.

B. Perumusan Masalah

Dari hasil observasi yang dilakukan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai ditemukan gejala masalah antara lain:

1. Masih kurangnya alur/prosedur pelayanan yang jelas pada Kantor Camat Dumai Barat.
2. Masih kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu.

Berdasarkan gejala masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah pokok penelitian yaitu : **“Bagaimana Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai ?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.
- b) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

- a) Sebagai bahan masukan bagi Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat.
- b) Sebagai ilmu terapan administrasi khususnya ilmu manajemen publik bagi penulis.
- c) Sebagai bahan informasi bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sama.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan oleh seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani dan servis/jasa. Maka pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Penyelenggaraan tugas pemerintah sangat tergantung pada aparatur Negara, khususnya pegawai negeri sipil dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan mengandung dua istilah yaitu melayani dan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah “kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut peraturan pemerintah No 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka 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.

Sinambela (2006:6) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, karena negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu:

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bahwa Prinsip dapat diartikan sebagai Asas, kebenaran yang menjadi pokok dasar orang berfikir, bertindak dan sebagainya.

Menurut Wursanto dalam Jannah (2016:52) menjelaskan Prinsip atau Asas merupakan dasar, pondasi, atau sesuatu kebenaran yang menjadi pokok atau tumpuan berpikir.

Menurut Moenir dalam Pasalong (2010:128) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Menurut Sedarmayanti (2010:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Menurut Komarudin (2014:25) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela dalam Pasalong (2010:128) pelayanan adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menggantungkan suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak dapat terikat suatu produk atau fisik.

Menurut Moenir (2014:197-200) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani. Maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat persyaratan pokok:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu penyampaian yang tepat

4. Keramahtamahan

Menurut Moenir (2014:88) mengatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya:

1. kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi laandasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Faktor pendapatan yang didapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.

Menurut Ibrahim (2008: 67-68) Paradigma baru pelayanan publik, secara umum paradigma organisasi yang dikembangkan ialah orientasi kualitas dengan pendekatan manajemen mutu terpadu (*MMT = Total Quality management = TQM*). Hal ini dipandang perlu, demi kelangsungan hidup organisasi itu sendiri, karenanya perlu disadari sepenuhnya bahwa kualitas atau mutu itu sendiri sangat tergantung pada kepentingan atau pelayanan masyarakat pembangunan itu sendiri.

Organisasi publik sebagai organisasi non profit, yang bermuara benefit akan sangat tergantung kelangsungan hidup organisasinya pada mutu pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat luas. Untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, maka orientasi pelayanan para penyelenggara pemerintah harus berdasarkan visi dan misi yang jelas dan bermuara pada pelayanan publik yang prima.

Kurniawan dalam Pasalong (2010:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ibrahim (2008:4) pelayanan sangat berperan penting bagi keberhasilan organisasi jenis apapun juga, walaupun tentunya dengan sasaran yang berbeda-beda. Bagi organisasi publik tentunya pelayanan publik itu memang harus menjadi keluarannya (karena sifatnya non-profit). Agar terwujudnya pelayanan masyarakat yang berkualitas, efektif, dan efisien itu, perlu dilakukan transformasi pemerintahan dari yang bersifat *product-driven organization* (organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat).

Untuk itu pemerintah harus memiliki kemampuan dalam memahami dan memenuhi keinginan dan permintaan masyarakat, kemampuan menyediakan pelayanan jasa yang berkualitas dan dapat diandalkan, kemampuan membaca dan mengikuti perubahan teknologi, sosial politik/budaya/lingkungan dalam arti luas, dan mampu memprediksi kebutuhan masyarakat sampai beberapa waktu kedepan.

Mahmudi (2015:224) mengemukakan dalam pemberian pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Transparasi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Mahmudi (2015:224), Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

1. Satuan kerja /satuan organisasi Kementerian
2. Departemen
3. Lembaga Pemerintah Non Departemen
4. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misalnya : sekretariat dewan (Sekwan), secretariat Negara (Setneg), dan sebagainya
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
6. Badan Hukum Milik Negara (BHMN)
7. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
8. Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Menurut Surjadi (2012:12) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi:

1. Kepastian hukum
2. Transparansi
3. Daya tanggap
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien
6. Tanggung jawab
7. Akuntabilitas
8. Tidak menyalahgunakan wewenang

Menurut Komarudin (2014:27) Kelompok dalam pelayanan Publik meliputi:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005;18) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Pemberi pelayanan adalah pejabat / pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan penerima pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Menurut Ratminto dan Winarsih, (2006:245) Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Menurut Ratminto dan Winarsih, (2007:22) Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan

3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kenyamanan
10. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

Lavinne dalam harbani pasolong (2008-208) membagi 3 indikator pelayanan publik:

1. *Responsivenees*

Responsivitas adalah mengukur data tanggap providers terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan costumer.

2. *Responsibility*

Responsibilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3. *Accountability*

Akuntabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholder, seperti nilai norma yang berkembang dimasyarakat.

Menurut Istanto (2011:106) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Adapun kata prima atau unggul optimal menunjukkan pada makna kualitas. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Nurdjaman (2004:56) menyebutkan pelayanan berkualitas adalah pelaksanaan pelayanan yang bersifat sederhana, terbuka, lancar tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Menurut Syafiie (2011:65) tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
2. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customers
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka

Untuk mencapai tingkat pelayanan prima atau unggul setiap pegawai harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, sikap selalu siap untuk melayani tentang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan. Menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan klien secara profesional.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk memudahkan dalam menganalisa dan memahami serta menghindari kesalahpengertian maka untuk memberikan batasan tentang konsep penelitian sebagai berikut:

1. Analisis

Yang dimaksud dengan analisis adalah sebagai proses untuk menghasilkan pengetahuan yang dihubungkan dengan konsep teori terhadap sesuatu yang dilakukan, yang pengujiannya dilakukan secara empiris yaitu langsung mengenai hubungan antara konsep dengan tindakan yang dilakukan

2. Asas

Yang dimaksud dengan asas adalah sebagai dasar, sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir dan bertindak yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dalam memberikan pelayanan.

3. Pelayanan

Yang dimaksud dengan pelayanan adalah segala proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung kepada masyarakat Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai.

4. Publik

Yang dimaksud dengan publik dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memerlukan pelayanan kepada pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

5. Asas Pelayanan Publik

Yang dimaksud dengan Asas pelayanan publik dalam penelitian ini adalah pokok dasar berfikir, bertindak dalam proses penyelenggaraan segala rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

6. Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Berdasarkan kerangka teoritis, maka disusunlah operasional variabel penelitian yang berguna untuk pemahaman dan menghindari penafsiran yang berbeda-beda dalam menganalisa. Menurut Mahmudi (2013:228) asas pelayanan publik meliputi enam indikator seperti dibawah ini :

1. Transparansi

Yang dimaksud dengan transparansi dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh masyarakat.

Sub indikatornya:

- a. Adanya keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.
- b. Adanya kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- c. Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat.
- d. Adanya kemudahan yang diterima masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan.

2. Akuntabilitas

Adapun yang dimaksud dengan akuntabilitas dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota

Dumai harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sub indikatornya:

- a. Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Adanya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan yang sesuai dengan yang butuhkan masyarakat.
- c. Adanya kemampuan pegawai yang bekerja berpedoman pada aturan yang berlaku.
- d. Adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan.

3. Kondisional

Adapun yang dimaksud dengan kondisional yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.

Sub indikatornya:

- a. Adanya keahlian dan kemampuan pegawai sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan.
- b. Adanya kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
- c. Adanya pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

- d. Adanya pegawai yang mampu menerapkan kenyamanan tanpa merugikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

4. Partisipatif

Yang dimaksud dengan partisipatif dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai agar dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Sub indikatornya:

- a. Adanya keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan.
- b. Adanya kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan.
- c. Adanya partisipasi dari masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan.
- d. Adanya tanggung jawab pegawai untuk memberikan solusi atas permasalahan pelayanan.

5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Yang dimaksud dengan tidak diskriminatif (kesamaan hak) pada penelitian ini yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi masyarakat.

Sub indikatornya:

- a. Adanya keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan secara berkualitas.
 - b. Adanya kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
 - c. Adanya jaminan kepada setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan.
 - d. Adanya kesopanan, keramahan, dan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yang dimaksud dengan keseimbangan hak dan kewajiban pada penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai agar dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sub indikatornya:

- a. Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan.
- b. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi.

- c. Adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.
- d. Adanya pemberian pelayanan dengan tidak membedakan status sosial masyarakat.

Untuk mengukur pelaksanaan asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, penulis menggunakan skala pengukuran *rating scale* untuk dijadikan sebagai item pertanyaan dengan kriteria jawaban seperti berikut :

- Baik : diberi skor 3
- Cukup baik : diberi skor 2
- Tidak baik : diberi skor 1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang beralamat di Jalan Cut Nyak Dien. Adapun dasar pertimbangan penulis mengambil Lokasi penelitian pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, karena Kantor Camat Dumai Barat adalah organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan kependudukan dan penulis melihat terdapatnya beberapa permasalahan seperti keterlambatan dalam proses penyelesaian pelayanan publik serta masih kurang memadainya kondisi sarana dan prasarana kerja dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang ada kurang maksimal dan tidak tepat waktu.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2013:91) mengatakan yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut Arikunto (2010:173), populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Selanjutnya menurut Hasan (2005:84), sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang bisa mewakili populasi.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang berjumlah 38 orang orang. Untuk mengambil sampel pegawai menggunakan metode *sensus* yaitu suatu metode dimana seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 38 orang.

Selanjutnya untuk masyarakat, penulis menggunakan metode *insidental* menurut Sugiyono (2012:85), merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti selama 20 hari penelitian dimana dalam 1 hari penulis temui sebanyak 3 orang dengan total keseluruhan populasi dan sampel sebanyak 60 orang.

Untuk lebih jelasnya keadaan populasi dan sampel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Keadaan Populasi dan sampel
Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Camat	1	1	100 %
2.	Sekretari Camat	1	1	100 %
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	1	1	100 %
4.	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1	1	100 %
5.	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	1	1	100 %
6.	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1	1	100 %
7.	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	1	1	100 %
8.	Kepala Subbagian Perencanaan Keuangan dan Aset	1	1	100 %
9.	Kepala Subbagian Tata Usaha	1	1	100 %
10.	Tenaga Pelaksana (PNS)	8	8	100 %
11.	Tenaga Kerja dengan Perjanjian Kerja	21	21	100 %
12.	Masyarakat	60	60	-
Jumlah		98	98	-

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat, Tahun 2023

C. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian ini yang menjadi jenis data yang dibutuhkan terdiri dari :

1. Data Primer

Menurut Singadji (2010:171) data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dari pengertian diatas, maka penulis mengambil berupa data yang berkaitan dengan Asas Pelayanan Publi yaitu :

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

2. Data Sekunder

Menurut Suwadi (2012:147) data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi, untuk melengkapi materi penelitian ini adalah :

- a. Sejarah Berdirinya Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai
- b. Keadaan dan Komposisi Pegawai Di Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai
- c. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai
- d. Sarana dan Prasarana Kerja pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1) Observasi

Peneliti mengadakan pengamatan langsung pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

2) Kuesioner (Angket)

Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, pertanyaan yang disusun secara sistematis yang diajukan kepada responden penelitian yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik.

3) Wawancara (Interview)

Wawancara (Interview) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila penelitian ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

E. Analisa Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya akan dilakukan pengelompokan data yang sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. Selanjutnya data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan. Pelaksanaan data akan

dilakukan secara statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Adapun skala pengukuran yang digunakan untuk menganalisis data penulis menggunakan *rating scale* menurut Sugiyono(2012:97), yaitu data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif dengan rincian perhitungan sebagai berikut :

Baik : $3 \times 4 \times 98 = 1176$

Cukup baik : $2 \times 4 \times 98 = 784$

Tidak baik : $1 \times 4 \times 98 = 392$

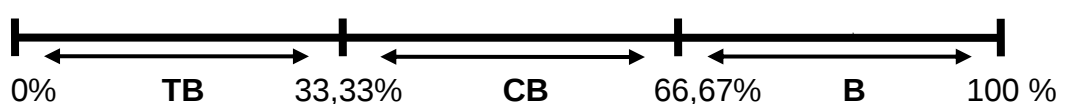
Penentuan kategori per indikator dilakukan berdasarkan rentang sebagai berikut :

Baik : 785 - 1176

Cukup baik : 393 - 784

Tidak baik : 0 - 392

Untuk mengetahui kriteria interval skor penilaian per indikator dengan menggunakan garis kontinum sebagai berikut :



Selanjutnya dalam penentuan bobot *rating scale* seluruh indikator pelayanan publik (rekapitulasi) dapat dilihat melalui :

Baik : $3 \times 24 \times 98 = 7.056$

Cukup baik : $2 \times 24 \times 98 = 4.704$

Tidak baik : $1 \times 24 \times 98 = 2.352$

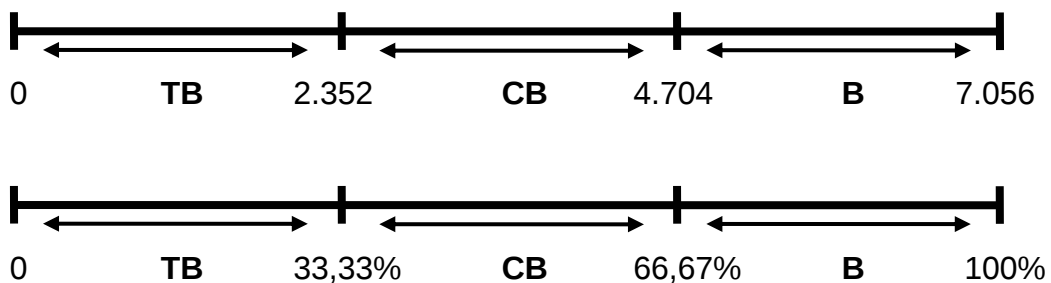
Dalam penentuan kategori seluruh indikator dilakukan berdasarkan rentang sebagai berikut :

Baik : $4.705 - 7.056$

Cukup baik : $2.353 - 4.704$

Tidak baik : $0 - 2.352$

Untuk mengetahui kriteria interval skor penilaian seluruh indikator dengan menggunakan garis kontinum sebagai berikut :



Hasil penelitian dijelaskan dengan tabel distribusi frekuensi dan presentase dengan jawaban responden perindikator sehingga dapat diketahui berapa banyak responden yang memberikan jawaban efektif, cukup efektif, dan tidak efektif terhadap masing-masing indikator

penelitian. Hal ini dilakukan hingga ke hasil rekapitulasi penelitian atau kesimpulan.

Penyajian data penulis menggunakan distribusi frekuensi dan skor sehingga dapat diketahui berapa persentase tanggapan responden yang tersebar untuk setiap kriteria jawaban yang tersedia. Untuk lebih melengkapi hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan skor beserta diagram pie dan garis kontinum skor.

BAB IV

GAMBARAN UMUM KANTOR CAMAT DUMAI BARAT

A. Sejarah Berdirinya Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Kantor Camat Dumai Barat merupakan kawasan yang terletak di wilayah kota Dumai, sebelum pemekaran memiliki 10 kelurahan dan dengan berubahnya status Pemerintahn Kota Dumai, berdasarkan UU 16 tahun 1999 maka Kelurahan di Kecamatan Dumai Barat menjadi 4 Kelurahan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat serta kewibawaan pemerintah dalam menangani permasalahan di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam mengimbangi pertumbuhan, perkembangan maupun perubahan Kota Dumai yang cepat dan pesat yang dapat mempengaruhi tata ruang maupun kondisi sosial.

Secara fisiografis wilayah Kecamatan Dumai Barat dengan ketinggian 2 – 5 m di permukaan laut, dengan jenis tanah agronasiai dan gleihmus dalam bentuk rawa-rawa pada dataran rendah dan jenis podsoik merah kuning pada dataran berbukit, dengan demikian Kecamatan Dumai Barat termasuk daerah dataran rendah dan makin daerah bagian selatan berbukit dengan perkiraan 70% dataran rendah dan 30% berbukit, adapun luas wilayah Kecamatan Dumai Barat 120 km², banyaknya curah hujan 1.500 mm/th dengan suhu rata-rata antara 22- 33⁰C. Kecamatan Dumai Barat mempunyai areal tanah 12.000Ha yang terbagi atas rumah dan perkarangan, sawah dan perkebunan.

Keadaan penduduk yang terdapat dalam suatu kecamatan sangat bersangkutan dan mempengaruhi keberhasilan pembangunan suatu kecamatan yang telah dibina dan diarahkan dengan baik akan menjadikan penduduk yang produktif dan terampil serta aktif.

B. Keadaan dan Komposisi Pegawai Kantor Camat Dumai Barat

Kota Dumai

Pegawai sebagai unsur pelaksanaan tugas dan fungsi suatu organisasi yang tertera dalam uraian tugas, perlu mendapat perhatian dari pimpinan yang baik, sehingga tugas dan tanggung jawab yang diberikan mampu diselesaikan dengan baik dan maksimal agar tujuan organisasi mampu mencapai suatu target yang telah ditentukan.

Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dalam melaksanakan tugasnya memiliki jumlah pegawai sebanyak 38 orang dengan status kepegawaian 17 orang pegawai sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan 21 orang pegawai lainnya sebagai Tenaga Kerja dengan Perjanjian Kerja (TKPK).

Adapun keadaan dan komposisi pegawai pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai adalah sebagai berikut :

1. Keadaan Pegawai Berdasarkan jenis kelamin

Organisasi membutuhkan pegawai yang mampu bekerja sama dengan baik antara satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini Kantor Camat Dumai Barat memiliki pegawai laki-laki dan perempuan yang dituntut untuk bekerja sama dalam mencapai tujuannya karena masing-masing mereka

memiliki kemampuan dibidang masing-masing pada bidangnya sehingga dengan adanya kemampuan dibidangnya diharapkan mampu untuk mencapai tujuan dalam satu organisasi. Komposisi pegawai menurut jenis kelamin pada Kantor Camat Dumai Barat dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.1
Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor
Camat Dumai Barat Kota Dumai

No	Jenis Kelamin	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase (%)
		PNS	TKPK		
1	Laki-laki	9	9	18	50
2	Perempuan	8	12	20	50
Jumlah		17	21	38	100

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan data tabel IV.1 diatas jumlah keseluruhan pegawai pada Kantor Camat Dumai Barat sebanyak 38 orang yang terdiri dari 19 (50%) orang pegawai laki-laki dengan status 9 orang PNS dan 10 orang pegawai Honorer/TKPK sedangkan untuk pegawai jenis kelamin perempuan sebanyak 19 (50%) orang pegawai dengan jumlah persentase yang sama antara pegawai laki-laki dan perempuan.

2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat / Golongan Ruang

Pangkat / golongan ruang tertentu pada Pegawai Negeri Sipil akan menentukan keberadaanya pada organisasi pemerintahan pangkat / golongan biasanya dijadikan dasar penempatan pada pada seorang Pegawai Negeri Sipil dalam menduduki suatu jabatan atau pertimbangan

untuk promosi karier dalam bekerja sesuai dengan kemampuan yang dicapainya dengan aturan yang berlaku adapun komposisi pegawai menurut pangkat / golongan pada Kantor Camat Dumai Barat dapat dilihat berikut ini :

Tabel IV.2
Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan Ruang pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

No	Pangkat	Golongan	Jumlah	Persentase (%)
A.	Pelaksana Tugas (PNS)			
1.	Pembina	IV a	2	5, 27
2	Penata TK.I	III d	4	10, 52
3	Penata	III c	3	7, 90
4	Penata Muda TK.I	III b	1	2, 63
5	Penata Muda	III a	6	15,79
6	Pengatur	II d	1	2,63
B.	Pelaksana Tugas Non Golongan			
1.	TKPK	-	21	55,26
	Jumlah	-	38	100

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat, Tahun 2023

Berdasarkan data tabel IV.2 diatas dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Camat Dumai Barat mempunyai pangkat dan golongan yang berbeda. Jumlah pegawai yang paling banyak terletak pada pangkat Penata Muda dengan golongan III a berjumlah 6 orang dan pegawai yang berpangkat penata Muda Tk.I dengan golongan III b berjumlah 1

orang dengan tingkat persentase 2,63 %, Untuk pegawai yang berpangkat Penata dengan golongan III c berjumlah 3 orang dengan tingkat persentase 7,90%, Untuk pegawai yang berpangkat Penata Muda TK.I dengan golongan III d berjumlah 4 orang dengan tingkat persentase 10,52%, Untuk pegawai yang berpangkat Pembina dengan golongan IV a berjumlah 2 orang dengan tingkat persentase 52,27%, Untuk pegawai yang berpangkat Pengatur dengan golongan II d berjumlah 1 orang dengan tingkat persentase 2,63%, sedangkan untuk pegawai honor/TKPK (Non Golongan) sebanyak 21 orang dengan tingkat persentase 55,26%.

3. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Didalam setiap organisasi pastiya membutuhkan pegawai yang mempunyai kualitas dan kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya guna tercapainya tujuan dari sebuah organisasi hal itu dapat kita lihat dari tingkat pendidikan yang dimilikinya guna mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu pendidikan merupakan hal yang sangat penting dan pendidikan merupakan modal utama bagi setiap sumber daya organisasi yang ada baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan (publik) dengan demikian pendidikan diwajibkan bagi setiap individu untuk memiliki tingkat pendidikan yang tinggi sehingga dengan adanya tingkat pendidikan yang tinggi maka segala kendala yang ada pada organisasi akan mudah teratasi. Demikian juga halnya pada Kecamatan Dumai Barat dimana tingkat pendidkan tentunya menentukan pencapaian kinerja Camat Dumai Barat hal itu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3
Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada
Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

No	Tingkat Pendidikan	Status Kepegawaian		Jumlah	Persentase (%)
		PNS	TKPK		
1	Strata 2 (S2)	2	-	2	5,26
2	Strata 1 (S1)	11	5	16	42,10
3	Diploma III (D3)	-	2	2	5,26
4	SLTA / SMA	4	11	15	39,48
5	SLTP / SMP	-	3	3	7,90
	Jumlah	17	21	38	100

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat, Tahun 2023

Berdasarkan tabel IV.3 diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan dapat meningkatkan kualitas kinerja seseorang dimana dari 38 pegawai Kantor Camat Dumai Barat tingkat pendidikan terletak pada tingkat pendidikan strata 2 (S2) sebanyak 2 orang dengan persentase 5,26%, untuk tingkat pendidikan strata 1 (S1) sebanyak 16 orang dengan persentase 42,10%, untuk tingkat pendidikan SLTA /SMA berjumlah 15 orang dengan persentase sebesar 39,48%, dan sedangkan untuk tingkat pendidikan SLTP / SMP berjumlah 3 orang dengan persentase sebesar 7,90%.

4. Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

Pengalaman kerja merupakan syarat penting bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari masa kerja pegawai tersebut, pengalaman yang didapat selama bertugas dalam satu posisi sangat menentukan bahwa kemungkinan besar ilmu yang didapat pegawai tersebut besar kemungkinan dapat menyelesaikan masalah. Didalam organisasi tingkat

masa kerja seseorang merupakan suatu penentu dalam pelaksanaan kinerja organisasi didalam pemerintahan termasuk kantor Camat Dumai Barat adapun komposisi pegawai berdasarkan masa kerja dapat dilihat berikut ini :

Tabel IV.4
Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja pada Kantor Camat
Dumai Barat Kota Dumai

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1	1-10	17	44,74
2	11-20	16	42,10
3	21- 30	5	13,16
	Jumlah	38	100

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat, Tahun 2023

Berdasarkan tabel IV.4 diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat masa kerja pegawai pada kanto Camat Dumai Barat masa kerja pegawai yang paling lama berada pada masa kerja 1-10 tahun yaitu 17 orang dengan tingkat persentase 44,74%, dan untuk pegawai dengan masa kerja 11-20 tahun yaitu 16 orang dengan tingkat persentase 42,10% dan sedangkan untuk pegawai dengan masa kerja 31-40 tahun yaitu 5 orang dengan tingkat persentase 13,16%.

5. Keadaan Pegawai Berdasarkan Jabatan Tugas

Kantor Camat Dumai Barat mempunyai pegawai yang ditempatkan sesuai dengan tingkat pendidikan dan keahlian atau keterampilan yang dimiliki masing-masing pegawai, dalam hal ini dari 38 pegawai dilingkungan Kantor Camat Dumai Barat tersebar diberbagai

bagian, bidang dan seksi yang ada pada kantor Camat Dumai Barat sesuai dengan kebutuhannya.

Didalam pelaksanaan satandar pelayanan akan didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan serta latar belakang tingkat pendidikan yang menjadi tujuan utama dalam organisasi oleh karena itu penempatan sumber daya manusia yang benar harus sesuai dengan kemampuan dan keterampilan bahkan salah satunya tingkat pendidikan yang mempengaruhi jabatan atau kedudukan seseorang oleh karena itu penempatan sumber daya manusia yang ada harus sesuai dengan latar belakang yang dimilikinya.

Untuk melihat komposisi pegawai berdasrkan Jabatan Tugas pada Kantor Camat Dumai Barat dapat dilihat pada berikut ini :

Tabel IV.5
Keadaan pegawai Berdasarkan Jabatan Tugas pada Kantor
Camat Dumai Barat Kota Dumai

No	Jabatan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	Camat	1	2,63
2	Sekretaris Camat	1	2,63
3	Kepala Seksi Pemerintahan	1	2,63
4	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	1	2,63
5	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1	2,63
6	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	1	2,63
7	Kepala Seksi Ekonomi dan Pembangunan	1	2,63

8	Kasubag Perencanaan Keuangan dan Aset	1	2,63
9	Kasubag Tata Usaha	1	2,63
10	Analisis Kemitraan	1	2,63
11	Pengadministrasi umum	1	2,63
12	Pengadministrasi Pertanahan	1	2,63
13	Analisis Pemberdayaan Masyarakat	1	2,63
14	Analisis Ekonomi Kreatif	1	2,63
15	Analisis Ekonomi Kreatif	1	2,63
16	Analisis Tata Praja	1	2,63
17	Pengadministrasi Kepegawaian	1	2,63
18	TKPK	21	55,29
	Jumlah	38	100%

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat, Tahun 2023

Berdasarkan tabel IV.5 diatas dapat dijelaskan bahwa Kantor Camat Dumai Barat dipimpin oleh Camat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Sekretaris Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Seksi Pemerintahan Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Seksi Kesejahteraan Sosial Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Seksi Pemberdayaan Masyarakat Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Seksi Ekonomi dan Pembangunan Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang

dengan persentase sebesar 2,63%, Kasubag Perencanaan Keuangan dan Aset Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Kasubag Tata Usaha Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Analis Kemitraan Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Pengadministrasi umum Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Pengadministrasi Pertanahan Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Analis Pemberdayaan Masyarakat Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Analis Ekonomi Kreatif Camat Dumai Barat sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 5,26%, Analis Tata Praja Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, Pengadministrasi Kepegawaian Camat Dumai Barat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 2,63%, dan Pegawai Honorer/TKPK Camat Dumai Barat sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 55,29%.

C. Struktur Organisasi dan Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Dumai Barat

1. Stuktur Organisasi pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

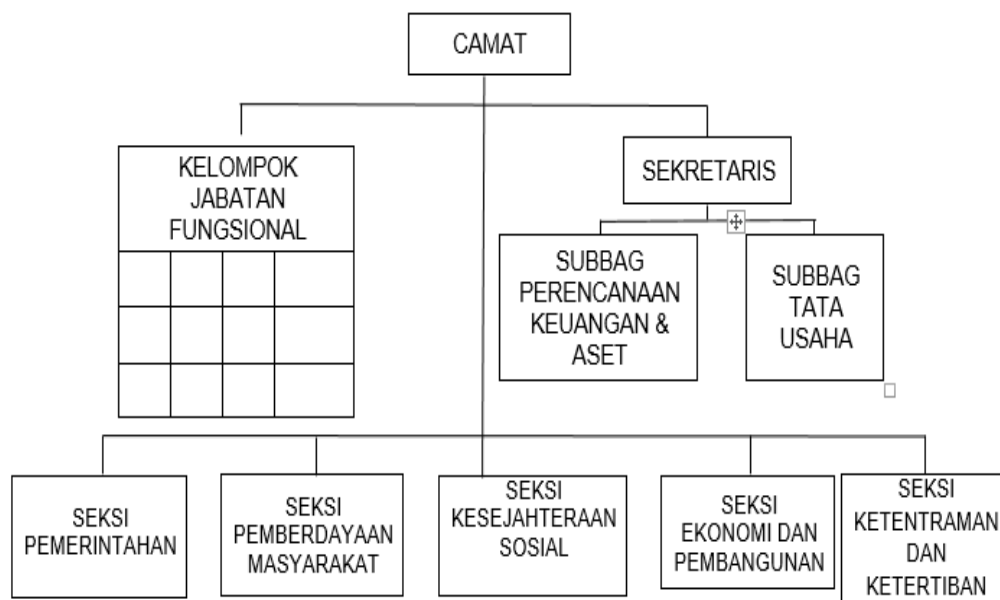
Struktur organisasi merupakan salah satu syarat yang sangat penting didalam organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta, struktur organisasi ini merupakan suatu tampilan dari kejelasan kerangka pembagian tugas dan wewenang dan tanggung jawab atau tata kerja

dalam suatu organisasi yang bersifat menggambarkan sesuatu komposisi personil organisasi tersebut tidak akan sulit untuk berurusan dengan siapa.

Struktur organisasi Kantor Camat Dumai Barat sesuai dengan Peraturan walikota 72 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan selanjutnya berdasarkan peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 17 tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan Kota Dumai yang diubah menjadi 12 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan perangkat Daerah Kota Dumai.

Struktur organisasi Kantor Camat Dumai Barat dapat dilihat berikut ini :

Bagan IV.1
Struktur Organisasi Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai



Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai,Tahun 2023

Peraturan walikota Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan pasal 2 Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kota Dumai.

Susunan Organisasi Kecamatan yang dimaksud dalam Peraturan ini , terdiri dari :

1. Camat
2. Sekretaris
 - Subbag Perencanaan Keuangan Dan Aset
 - Subbag Tata Usaha
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
5. Seksi Kesejahteraan Sosial
6. Seksi Ekonomi dan Pembangunan
7. Seksi Ketertiban dan Ketentraman

3. Tugas Pokok dan fungsi Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya Kantor Camat Dumai Barat Selain melaksanakan tugas sesuai pasal 4 ayat (1) Perwako No.72 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, yang akan dijelaskan berikut ini :

- 1) Camat

Camat mempunyai fungsi tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh alikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umu Pemerintahan untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut, Camat mempunyai fungsi :

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan daerah (Perda) dan Peraturan Walikota (Perwa);
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Mengoordinasikan kegiatan ekonomi dan pembangunan di tingkat Kecamatan;
- g. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
- h. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
- i. Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- j. Melaksanakan Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh perangkat kerja Pemerintahan Daerah yang ada di Kecamatan; dan

- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) **Sekretaris Camat**

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan perencanaan umum, pemrograman dan anggaran, pemantauan dan evaluasi, ketetausahaan, kepegawaian, keuangan, Kearsipan penataan organisasi dan tata laksana, koordinasi penyusunan perundangan, pengelolaan barang milik negara dan kerumahtanggaan. Uraian tugas dimaksud sebagai berikut :

- a. Pengkoordinasian kegiatan Kecamatan;
- b. Pengkoordinasikan dan penyusunan rencana, program dan anggaran kecamatan;
- c. Pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketetausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerjasama, hubungan masyarakat, arsip dan Dokumentasi Kecamatan;
- d. Penataan Organisasi dan tata laksana;
- e. Penyelenggaraan Penetausahaan administrasi
- f. Penanggungjawab Kesekretariatan penyelenggaraan
- g. Pengoordinasian Penyelenggaraan administrasi berbasis informasi teknologi;
- h. Pengoordinasian dan penyusunan peraturan perundang-undangan serta pelaksanaan advokasi hukum;
- i. Penyelenggaran pengelolaan barang milik/kekayaaan negara dan layanan pengadaan barang/jasa ; dan

- j. Penyiapan fungsi lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan lingkup fungsinya ,Sekretaris terdiri dari :

- **Subbagian Perencanaan, Keuangan dan Aset**

Subbagian Perencanaan, Keuangan dan Aset sebagaimana dimaksud mempunyai tugas melakukan koordinasi penyusunan rencana program dan anggaran serta melakukan administrasi keuangan, pengelolaan barang milik/kekayaan negara serta sarana program dilingkungan Kecamatan. Subbagian Perencanaan, Keuangan dan Aset mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a. Menyiapkan pengumpulan bahan peraturan perundang-undangan,kebijakan teknis,pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan penyusunan rencana program dan anggaran, administrasi keuangan dan pengelolaan barang milik / kekayaan negara;
- b. Menyiapkan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan penyusunan rencana program dan anggaran, administrasi keuangan dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara;
- c. Menyiapkan perumusan pedoman dan petunjuk teknis dalam penyusunan rencana program dan anggaran, administrasi keuangan, dan pengelolaan barang milik/ kekayaan negara;
- d. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan penyiapan bahan petunjuk pemecahan masalah sesuai lingkup tugasnya;

- e. Melakukan Koordinasi dengan unit kerja / instansi terkait sesuai dengan lingkup tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugasnya;
- f. Menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan kegiatan jangka panjang, menengah, pendek berupa rencana strategi organisasi;
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan analisis dan evaluasi serta penyusunan laporan sesuai lingkup tugasnya; dan
- h. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

- **Subbagian Tata Usaha**

Subbagian Tata Usaha sebagaimana dimaksud mempunyai tugas melakukan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi. Adapun uraian tugas subbagian Tata Usaha sebagai berikut :

- a. Melakukan pengumpulan bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi;
- b. Menyiapkan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan bahan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi;

- c. Menyiapkan administrasi pegawai untuk mengikuti diklat struktural, teknis dan fungsional;
- d. Menyiapkan pengumpulan dan pengolahan data serta informasi yang berhubungan dengan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi;
- e. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis dalam pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kerumahtanggaan, kepegawaian, arsip dan dokumentasi;
- f. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- g. Melakukan koordinasi dengan unit kerja / instansi terkait sesuai dengan lingkup tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- h. Menyiapkan bahan pembinaan dan pengawasan dibidang organisasi dan tata laksana yang meliputi kelembagaan, ketatalaksanaan dan analisis jabatan;
- i. Menyiapkan bahan penyelenggaraan urusan Surat Menyurat / naskah dinas dan kearsipan;
- j. Menyiapkan bahan perpustakaan beserta penyelenggaraan, hubungan masyarakat dan protokol; dan
- k. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

3) **Seksi Pemerintahan**

Seksi Pemerintahan sebagaimana dimaksud mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi pengembangan otonomi daerah, politik dalam negeri dan administrasi publik, kependudukan, hukum dan perundang-undangan, pertanahan, fasilitasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Uraian tugas Seksi Pemerintahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan Nasional dalam rangka memantapkan pengamalan Pancasila, pelaksanaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pelestarian Bhineka Tunggal Ika, Pertahanan dan Pemeliharaan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Pembinaan Persatuan dan Kesatuan bangsa serta pengembangan kehidupan Demokrasi berdasarkan Pancasila;
- b. Merencanakan kegiatan urusan dan pemerintahan dan pelayanan umum;
- c. Melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
- d. Merencanakan Kegiatan seksi Pemerintahan dan pelayanan umum pada Kecamatan;
- e. Menyiapkan bahan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA);

- f. Menyiapkan bahan pengusulan pemekaran atau pemecahan dan penghapusan Kelurahan dan Kecamatan;
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan koordinasi Forum Komunikasi Pimpinan Kecamatan (FORKOPIMKA) bidang pemerintahan;
- h. Menyiapkan bahan koordinasi dengan perangkat daerah dan / atau Instansi vertikal serta Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tugas dan Fungsinya Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum;
- i. Menyiapkan bahan penyusunan rupa-rupa bumi Kecamatan;
- j. Mengumpulkan bahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) yang menjadi tugas Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum sebagai bahan penyusunan RPJPD, RPJMD dan RKPD;
- k. Menyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) untuk pelaksanaan Kegiatan urusan Pemerintahan dan pelayanan Umum pada Kecamatan;
- l. Mengumpulkan bahan-bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) Tahunan dan LPPD Akhir Masa Jabatan Walikota dalam pelaksanaan Kegiatan Urusan Pemerintahan dan pelayanan Umum pada Kecamatan sebagai bahan penyusunan LPPD Tahunan dan LPPD Akhir masa Jabatan Walikota;

- m. Mengumpulkan bahan-bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) akhir tahun dan akhir masa jabatan Walikota atas pelaksanaan Kegiatan Urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum pada Kecamatan;
- n. Menyiapkan bahan Koordinasi dengan perangkat Daerah dan Instansi vertikal lainnya di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan Umum;
- o. Menyiapkan bahan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Perangkat Daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan Kegiatan Pemerintahan;
- p. Melaksanakan Evaluasi Kinerja Kecamatan (EKK);
- q. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan, Kependudukan, Pertanahan dan Pelayanan Umum;
- r. Melaksanakan koordinasi dan menyiapkan data pembuatan monografi Kecamatan;
- s. Menyiapkan bahan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Pemerintahan Kelurahan, Kependudukan, Pertanahan dan Pelayanan Umum Kelurahan;
- t. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan bidang Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan;

- u. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja perangkat seksi Pemerintahan Kelurahan;
- v. Melaksanakan koordinasi terhadap urusan pemerintahan Pemerintah / Pemerintah Provinsi / Pemerintah Kota yang ditugas pembantuan Kepada Kecamatan;
- w. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap urusan Pemerintahan Daerah yang dilimpahkan kepada Lurah;
- x. Menyiapkan bahan pembinaan dan fasilitasi pemilihan, pengesahan, pengangkatan dan pemberhentian Rukun Tetangga (RT) dan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK);
- y. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap pengelolaan administrasi pertanahan;
- z. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap inventarisasi tanah, izin pemindahan hak atas tanah;
 - aa. Melaksanakan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan, organisasi kemasyarakatan di Kecamatan dan Kelurahan ;
 - bb. Melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan di tingkat Kecamatan;
 - cc. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan;

- dd. Melaksanakan kegiatan pelayanan baik perizinan maupun non perizinan kepada masyarakat dengan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan;
- ee. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada Kecamatan dan Kelurahan;
- ff. Melaksanakan evaluasi dan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan dan Kelurahan;
- gg. Melaksanakan pelayanan permohonan surat keterangan pindah dan keterangan pindah datang penduduk;
- hh. Melaksanakan pelayanan permohonan surat pengantar pindah daerah dan antar provinsi;
- ii. Memberikan saran dan pertimbangan teknis bidang Pemerintahan dan Pelayanan Umum kepada atasan;
- jj. Menghimpun, mengolah dan menganalisa data hasil kegiatan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum;
- kk. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan dilingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya;
- ll. Mempelajari, memahami dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- mm. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;

- nn. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- oo. Menilai hasil kerja bawahan dengan jalan Monitor dan mengevaluasi hasil kerjanya untuk pengembangan karir;
- pp. Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan / atau Kegiatan kepada atasan;
- qq. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan Walikota kepada Camat dalam urusan Pemerintahan dan pelayanan Umum; dan
- rr. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

4) **Seksi Pemberdayaan**

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pemberdayaan masyarakat, pembangunan fasilitas pelayanan umum, perekonomian dan lingkungan hidup. Adapun uraian tugas seksi ini adalah :

- a. menyusun rencana penyelenggaraan, pengendalian, dan pengawasan urusan pemberdayaan masyarakat;
- b. merencanakan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat Kecamatan;
- c. menyusun bahan dan melaksanakan rencana strategis Renstra dan Renja urusan pemberdayaan masyarakat kecamatan;

- d. mengumpulkan bahan RPJPD, RPJMD dan RKPD yang berhubungan dengan tugas-tugas seksi pemberdayaan masyarakat sebagai bahan penyusunan RPJPD, RPJMD dan RKPD;
- e. menyusun RKA untuk pelaksanaan kegiatan urusan pemberdayaan masyarakat pada Kecamatan;
- f. mengumpulkan bahan-bahan LPPD Tahunan dan LPPD Akhir Masa Jabatan Walikota dalam pelaksanaan kegiatan urusan pemberdayaan masyarakat pada kecamatan sebagai bahan penyusunan LPPD Tahunan dan LPPD Akhir Masa Jabatan Walikota;
- g. mengumpulkan bahan-bahan LKPJ akhir tahun dan akhir masa jabatan Walikota atas pelaksanaan kegiatan urusan pemberdayaan masyarakat pada Kecamatan;
- h. menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam pemberdayaan pembangunan yaitu dalam pelaksanaan Musyawarah Perencanaan pembangunan (Musrenbang) dan Gotong royong masyarakat di lingkup Kecamatan;
- i. Menyiapkan bahan koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal serta UPTD dan UPT yang tugas dan fungsinya urusan pemberdayaan masyarakat;
- j. Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan pengawasan terhadap Kelembagaan pemberdayaan masyarakat yaitu LPMK, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Kelompok Kerja Operasional (Pokjanal), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Kecamatan, Pokjanal

Kelurahan, Posyandu Bawah Lima Tahun (Balita), Posyandu Lansia, Unit Peningkatan Pendapatan Keluarga (UP2K), Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) dan lain-lain;

- k. Melaksanakan pembinaan, monitoring dan evaluasi terhadap program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja kecamatan yang dilaksanakan pemerintah maupun swasta;
- l. Memfasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat melalui program-program pemerintah;
- m. Membina dan mengawasi penyelenggaraan urusan Pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat yang ditugas pembantuankan;
- n. Mengoordinasikan pelaksanaan pelatihan pengembangan dan pemberdayaan masyarakat;
- o. Menyiapkan bahan-bahan dalam rangka penyelenggaraan monitoring dan evaluasi dalam urusan Pemberdayaan Masyarakat (Lomba Kelurahan, Lomba Bulan Bakti Gotong Royong Masyarakat (BBGRM), dan lain-lain;
- p. Menghimpun, mengolah dan menganalisa data hasil kegiatan urusan pemberdayaan masyarakat;
- q. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan dilingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya;

- r. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- s. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada Atasan;
- t. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- u. Menilai hasil kerja bawahan dengan jalan monitor dan mengevaluasi hasil kerjanya untuk bahan pengembangan karier;
- v. Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan;
- w. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan Walikota kepada Camat dalam urusan pemberdayaan masyarakat; dan
- x. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

5) Seksi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf e, mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan kesejahteraan sosial, pembinaan kesehatan, pendidikan, keluarga berencana, keagamaan, sosial dan budaya, bantuan dan

pelayanan sosial. Uraian tugas Seksi Kesejahteraan Sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas dalam bidang pelayanan kesejahteraan sosial, koordinasi bidang kesehatan, pendidikan, keluarga berencana, keagamaan dan seni dan budaya serta bantuan hibah dan bantuan sosial;
- b. Membina kerukunan antarsuku dan intrasuku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya guna mewujudkan stabilitas keamanan lokal, regional dan nasional;
- c. Menghimpun dan menyusun data penyandang masalah kesejahteraan sosial, meliputi anak yatim, orang terlantar, ketunaan sosial, korban bencana alam, cacat fisik dan mental, korban tindakan kekerasan untuk menyelenggarakan kesejahteraan sosial;
- d. Menyusun bahan dan melaksanakan Renstra dan Renja urusan kesejahteraan sosial pada Kecamatan;
- e. Menyusun RKA untuk pelaksanaan urusan kesejahteraan sosial pada Kecamatan;
- f. Menyiapkan bahan Koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal serta UPTD dan UPT yang tugas dan fungsinya urusan kesejahteraan sosial;
- g. Melakukan verifikasi data rumah tangga miskin, Koordinasi kegiatan miskin, kegiatan JKN, kegiatan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), Kartu

Indonesia Pintar (KIP), dan Kegiatan yang berhubungan dengan Penyandang Masalah Kesehatan Sosial (PMKS)

- h. Mengumpulkan bahan RPJPD, RPJMD dan RKPD terkait dengan tugas-tugas seksi pendidikan dan kesejahteraan rakyat sebagai bahan penyusunan RPJPD, RPJMD dan RKPD
- i. Mengumpulkan bahan-bahan LPPD Tahunan dan LPPD Akhir Masa Jabatan Walikota dalam pelaksanaan kegiatan urusan pendidikan dan kesejahteraan sosial sebagai bahan penyusunan LPPD Tahunan dan LPPD Akhir Masa Jabatan Walikota
- j. Mengumpulkan bahan-bahan LKPJ akhir tahun dan akhir masa jabatan Walikota atas pelaksanaan kegiatan urusan pendidikan dan kesejahteraan sosial pada kecamatan
- k. Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar dan Pemberantasan Buta Aksara di tingkat Kecamatan
- l. Melakukan Koordinasi kegiatan bidang keagamaan tingkat Kecamatan;
- m. Memberikan rekomendasi pendirian rumah ibadah dan lembaga pendidikan keagamaan
- n. Menerbitkan surat keterangan ahli waris dan kuasa ahli waris
- o. Menerbitkan surat keterangan dispensasi nikah dengan waktu pengurusan administrasi < 10 (kurang dari sepuluh) hari dari hari pernikahan

- p. Menerbitkan surat keterangan miskin dan surat keterangan dan rekomendasi lainnya yang dibutuhkan masyarakat
- q. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan seni dan budaya ditingkat kecamatan
- r. Melaksanakan pembinaan kepada Lembaga Adat, organisasi kepemudaan, organisasi keagamaan dan organisasi lainnya di tingkat Kecamatan
- s. Melaksanakan fasilitasi dan pemberian rekomendasi dibidang ketenagakerjaan dan ketrasmigrasian, pendidikan, budaya dan pariwisata, keluarga berencana dan pembangunan keluarga sejahtera, pemuda dan olah raga
- t. Menghimpun, mengolah dan menganalisa data serta penyajian data hasil kegiatan urusan kesejahteraan rakyat
- u. Melaksanakan koordinasi penanggulangan masalah kesehatan akibat bencana dan wabah penyakit skala kecamatan
- v. Melaksanakan koordinasi pencegahan dan penanggulangan kemiskinan skala kecamatan
- w. Melaksanakan koordinasi pencegahan kerawanan sosial skala kecamatan
- x. Melaksanakan koordinasi pelayanan kesehatan lingkup kecamatan;
- y. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan dilingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya

- z. Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan pengawasan terhadap Kelembagaan Keagamaan, pemuda, adat, olah raga yaitu Lembaga Pembinaan Tilawatil Quran (LPTQ), Majelis Pembina Ranting Pramuka (Mabiran), Karang Taruna, Koordinator Olah Raga Kecamatan, badan Kontak Majelis Taklim (BKMT). Peraturan Majelis Taklim (Permata), Serikat Sosial Keagamaan, Tenaga Kerja Sukarela (TKSK), Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) dan Lain-lain
 - aa. Menghimpun, mengolah dan menganalisa data hasil kegiatan urusan kesejahteraan sosial
 - bb. Mengvaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan dilingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya
 - cc. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugasnya sebagai pedomanan dalam pelaksanaan tugas
 - dd. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan
 - ee. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - ff. Menilai hasil kerja bawahan dengan jalan memonitor dan mengevaluasi hasil kerjanya untuk bahan pengembangan karier
 - gg. Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan/ atau kegiatan kepada atasan

- hh. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan Walikota kepada Camat dalam urusan kesejahteraan sosial; dan
- ii. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

6) Seksi Ekonomi dan Pembangunan Sosial

Seksi Ekonomi dan pembangunan sosial mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan ekonomi dan pembangunan meliputi Koperasi dan Usaha kecil menengah, perdagangan, perindustrian, Pariwisata, Pertanian, Ketahanan Pangan, Perikanan dan infrastruktur di tingkat Kecamatan. Uraian tugas seksi Ekonomi dan Pembangunan Sosial sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas dalam urusan ekonomi dan pembangunan
- b. Melaksanakan perencanaan, pembinaan dan pengawasan urusan ekonomi dan pembangunan
- c. Menyusun bahan melaksanakan Renstra dan rencana kinerja Renja urusan ekonomi dan pembangunan pada kecamatan
- d. Menyusun RKA untuk pelaksanaan urusan ekonomi dan pembangunan pada kecamatan
- e. Menyiapkan bahan koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal serta UPTD dan UPT yang tugas dan fungsinya urusan ekonomi dan pembangunan

- f. Mengumpulkan bahan RPJPD,RPJMD dan RKPD terkait dengan tugas tugas seksi pendidikan dan kesejahteraan rakyat senagai bahan penyusunan RPJPD,RPJMD, dan RKPD
- g. Mengumpulkan bahan-bahan LPPD Tahunan dan LPPD Akhir masa Jabatan Walikota dalma pelaksanaan kegiatan urusan Ekonomi dan Pembangunan sebagai bahan penyusunan LPPD Tahunan dan LPPD akhir masa Jabatan Walikota
- h. Mengumpulkan bahan-bahan LKPJ akhir tahun dan akhir masa jabatan Walikota atas pelaksanaan kegiatan urusan ekonomi dan pembangunan pada kecamatan
- i. Melakukan koordinas dalam rangka pelaksanaan fasilitas, perekonomian meliputi peternakan, pertanian, perkebunan, kehutanan dan perikanan, perindustrian, kepariwisataan, perdagangan, koperasi, usaha mikro kecil dan menengah serta kerajinan dalam rangka kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kebijakan Pemerintah Daerah di lingkup kecamatan
- j. Melakukan koordinasi dalam rangka pelaksanaan fasilitasi, pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan urusan pembangunan meliputi pengembangan sumber daya air, pengembangan prasarana jalan, jembatan, pengembangan perumahan, permukiman dan perkotaan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Daerah di lingkup kecamatan

- k. Mengumpulkan dan mengolah data dibidang pengembangan jalan, jembatan, perumahan, pemukiman dan perkotaan serta penyehatan lingkungan
- l. Melaksanakan dan fasilitas kebersihan pada jalan lingkungan dilingkup kecamatan
- m. Melaksanakan fasilitas pembangunan sarana dan prasarana kelurahan di lingkup kecamatan
- n. Melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan urusan perekonomian dan pembangunan di lingkup Kecamatan melalui Lomba Usaha Ekonomi Kerakyatan-Simpan Pinjam (UEK-SP), lomba koperasi, Lomba Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan lain-lain
- o. Menyiapkan bahan koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal serta UPTD dan UPT yang tugas dan fungsinya urusan Ekonomi dan Pembangunan.
- p. Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan pengawasan terhadap kelembagaan perekonomian dan pembangunan masyarakat yaitu Koperasi, UEK-SP, Program penanggulangan Kemiskinan Kelurahan (P2KP) dan Organisasi masyarakat setempat dan lain-lain
- q. Menghimpun, mengolah dan menganalisa data hasil kegiatan urusan ekonomi dan pembangunan

- r. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan dilingkup tugasnya serta mencari alternative pemecahannya
- s. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- t. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan
- u. Membagi tugas dan memeberikan petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancer sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- v. Menilai hasil kerja bawahan dengan jalan memonitor dan mengevaluasi hasil kerjanya untuk bahan pengembangan karier
- w. Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan;
- x. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan Walikota kepada Camat dalam urusan ekonomi dan pembangunan; dan
- y. Menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

7) **Seksi Ketenraman dan Ketertiban**

Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan dan pengendalian ketentraman dan

ketertiban umum, penegndalian, pembinaan dan perlindungan masyarakat.

Uraian tugas kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban sebagai berikut :

- a. Menyusun program penyelenggaraan, pengendalian dan pengawasan ketentraman dan ketertiban umum, fasilitas dan bantuan pelaksanaan operasional penengakan Perda dan Perwa dan Keputusan Walikota di wilayah Kecamatan perencanaan kegiatan urusan ketentraman dan ketertiban umum
- b. Menangani konflik social sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas antar instansi pemerintah yang ada di wilayah daearh propinsi dan daerah untuk menyesuaikan permasalahan yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi,hak asasi manusia, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan, potensi serta keanekaragaman daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Menyusun bahan Renstra dan Renja urusan ketentraman dan ketertiban umum pada kecamatan
- d. Menyusun RKA untuk pelaksanaan kegiatan urusan ketentraman dan ketertiban umum pada kecamatan
- e. Mengumpulkan bahan-bahan LKPJ akhir Tahun dan akhir masa jabatan Walikota atas pelaksanaan kegiatan urusan ketentraman dan ketertiban umum pada Kecamatan sebagai bahan penyusunan LPPD Tahunan dan LPPD alhir masa jabatan Walikota

- f. Mengumpulkan bahan-bahan LKPJ akhir tahun dan akhir masa jabatan Walikota atas pelaksanaan kegiatan urusan ketenteraman dan ketertiban umum pada kecamatan
- g. Melaksanakan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia sektor dan/atau Komando Rayon Militer mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan
- h. Menyusun bahan dan melaksanakan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan;
- i. Menyusun bahan dan melaksanakan koordinasi serta pengawasan bersama satuan polisi pamong praja tentang penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan wilayah dan perlindungan masyarakat di wilayah kecamatan
- j. Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan pengawasan terhadap Kelembagaan Penanganan Bencana yaitu Taruna Siaga Bencana (TAGANA), Radio Antar Penduduk Indonesia (RAPI), Badan Search and Rescue nasional (Basarnas) dan lain-lain
- k. Menyiapkan bahan koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal serta UPTD dan UPT yang tugas dan fungsinya urusan ketenteraman dan ketertiban

- l. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan tentang penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan wilayah dan perlindungan masyarakat di kecamatan
- m. Menyusun standar operasional prosedur penanganan ketenteraman dan ketertiban di wilayah kecamatan
- n. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan masyarakat di wilayah kecamatan
- o. Membina dan mengawasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan di tingkat kecamatan dan kelurahan
- p. Membina dan mengawasi aparat Perlindungan Masyarakat (Linmas) kecamatan dan kelurahan
- q. Melakukan koordinasi dalam rangka mengamankan aset pemerintah dan fasilitas umum
- r. Melaksanakan kesiapsiagaan bencana di wilayah kecamatan
- s. Melaksanakan koordinasi penanggulangan bencana meliputi tanggap darurat dan pasca bencana di wilayah kecamatan
- t. Menyusun peta rawan bencana di wilayah kecamatan
- u. Mengoordinasikan dan fasilitasi penyelenggaraan Pemilihan Umum (Pemilu) dengan instansi terkait
- v. Melakukan koordinasi dalam rangka mengamankan aset pemerintah dan fasilitas umum

- w. Melaksanakan koordinasi pencegahan dan penanggulangan pencemaran lingkungan skala kecamatan
- x. Melaksanakan koordinasi penanggulangan bahaya narkoba di wilayah kecamatan
- y. Melaksanakan kegiatan operasi penegakan Perda, pengawasan perizinan dan retribusi daerah di wilayah kecamatan
- z. Melaksanakan kegiatan operasi ketenteraman, keamanan dan ketertiban umum di wilayah kecamatan
 - aa. Menghimpun, mengolah dan menganalisa data hasil kegiatan urusan ketenteraman dan ketertiban umum
 - bb. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan dilingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya
 - cc. Mempelajari, memahami dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
 - dd. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan
 - ee. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - ff. Menilai hasil kerja bawahan dengan jalan memonitor dan mengevaluasi hasil kerjanya untuk bahan pengembangan karier;

gg. Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan

hh. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan Walikota kepada Camat dalam bidang ketenteraman dan ketertiban umum; dan menyiapkan bahan tugas-tugas lain yang diberikan sesuai dengan lingkup tugasnya.

D. Sarana Dan Prasarana

Sarana merupakan suatu alat yang bisa digunakan agar memudahkan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Sarana tersebut langsung berkaitan dan memberikan tunjangan utama pada suatu aktivitas. Saran bisa dalam bentuk benda bergerak atau tidak bergerak dan biasanya dalam bentuk kecil juga bisa berpindah-pindah.

Prasarana merupakan sesuatu yang menunjang secara langsung ataupun tidak langsung dengan semua bentuk sarana. Biasanya prasarana mempunyai dan dibuat oleh pemerintah dengan bentuk benda yang tidak berpindah-pindah atau bergerak. Walaupun terlihat sama sarana dan prasaran mempunyai perbandingan pada hal penggunaannya. Sarana adalah suatu benda yang dapat berpindah-pindah dan biasanya dapat digunakan langsung dan sedangkan Prasarana merupakan penunjang yang biasanya berbentuk sesuatu yang tidak dapat berpindah-pindah, jadi sarana dan prasarana mempunyai hubungan yang tidak bisa dipisahkan.

Tabel IV.6
Sarana dan Prasarana pada Kantor Camat Dumai Barat
Kota Dumai

No	Jenis Sarana Dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi	
			Baik	Rusak
1	Mesin Tik Manual	4	2	2
2	Mesin Tik Standar	4	2	2
3	Mesin Tik	2	-	2
4	Lemari - Lemari Arsip	17	15	2
5	Rak Buku	2	2	-
6	Filling Besi/Metal	23	20	3
7	CCTV	1	-	1
8	Plang PKK	5	4	1
9	Meja Pelayanan	2	2	-
10	Meja Kerja	16	5	11
11	Meja Rapat	1	1	-
12	Kursi Plastik	230	208	22
13	Sofa	4	2	2
14	Kursi computer	4	4	-
15	Kursi Putar	2	2	-
16	Kursi Tunggu	3	3	-
17	Meja Komputer	4	3	1
18	Kursi Sofa	2	2	-
19	AC	21	20	1
20	Kipas angin	35	33	2
21	kipas angin Gantung	12	10	2
22	Televisi LCD 32 Inci	2	2	-
23	Sound System	5	4	1
24	UPS	10	10	-
25	gorden Jendela	4	4	-
26	Tabung Pemadam Kebakaran	2	2	-
27	Meja Kantor + Sudut	1	1	-
28	Meja Kerja 1 Biro	4	4	-
29	Meja Kerja 1/2 biro	46	42	4
30	Kursi Kerja 1 Badan	2	2	-
31	Kursi Kerja Putar 1 Biro	4	4	-
32	Kursi Kerja Putar 1/2 Biro	12	10	2
33	Alat Pemadam Kendaraan / Alat Pemadam Portable	4	4	-
34	Kursi Kerja Pejabat	2	2	-
35	Meja Kerja Pejabat Eselon IV	8	6	2
36	Penyemprot Tangan / Hand Spray	23	20	3
37	Tangki Air / Wastapel	5	3	2
38	Portable Water Pump / Semprot Air	5	4	1
39	Kontainer Bak Sampah	3	3	-

40	Meja Panjang Posyandu Kel.Pangkalan Sesai	8	5	3
41	Komputer / PC	35	30	5
42	Printer	10	8	2

Sumber Data : Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai,Tahun 2023

Berdasarkan tabel IV.6 diatas, dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai sudah terbilang baik, sehingga dapat disimpulkan jumlah sarana dan prasarana yang memadai dan kondisi sarana dan prasarana dalam keadaan baik. Dengan mendukungnya ketersediaan sarana dan prasarana tersebut akan meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

BAB V

ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI

A. Identitas Responden

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang merupakan salah satu instansi pemerintah sebagai sentra pelayanan publik dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden penelitian dengan judul analisis asas pelayanan publik pada kantor camat dumai barat kota dumai dengan jumlah responden 98 yang terdiri dari pegawai sebanyak 38 orang dan masyarakat sebanyak 60 orang.

Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan terhadap Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, penulis mengambil seluruh Pegawai sebagai objek penelitian termasuk masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel V.1**Identitas Responden Berdasrkan Jenis Kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	Laki-Laki	18	28	46	46,94 %
2.	Perempuan	20	32	52	53,06 %
Jumlah		38	60	98	100 %

Sumber data : Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan Table V.1 diatas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 46 orang (46,94 %), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang (53,06 %).

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon sesuai kapasitas kebijakan usia yang matang sesuai umur responden yang bertingkat dari usia 20-60 tahun. Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk itu lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada table berikut :

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

NO	Tingkat Umur	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	20-30	13	27	40	40,82 %
2.	31-40	14	13	27	27,55 %
3.	41-50	5	11	16	16,32 %
4.	51-60	6	9	15	15,31 %
Jumlah		38	60	98	100 %

Sumber data : Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan table V.2 diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 20-30 tahun berjumlah orang (40,82 %), kemudian responden yang berumur antara 31-40 tahun berjumlah orang (27,55 %), selanjutnya responden yang berumur antara 41-50 tahun berjumlah orang (16,32 %), dan yang berumur 51-60 sebanyak orang (15,31 %).

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima dan pemberi pelayanan dari pihak yang mengemban tanggung jawab. Dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis.

Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada table berikut :

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
		Pegawai	Masyarakat		
1.	S2	2	-	2	2,04 %
2.	S1	16	10	26	26,53 %
3.	D3	2	2	4	4,08 %
4.	SLTA	15	38	53	54,08 %
5.	SLTP	3	7	10	10,21 %
6.	SD	-	3	3	3,06 %
Jumlah		38	60	98	100 %

Sumber data : Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan table V.3 diatas, dapat dijelaskan responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 berjumlah sebanyak orang (2,04%), responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah sebanyak orang (26,53%), selanjutnya responden yang memiliki tingkat pendidikan D3 berjumlah sebanyak orang (4,08%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTA berjumlah orang (54,08%), yang memiliki tingkat pendidikan SLTP berjumlah orang (10,21%), sedangkan yang memiliki tingkat pendidikan SD berjumlah orang (3,06%).

B. Analisis Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan penulis sajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan

penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan Bab I.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisa data hasil penelitian dilapangan, data yang diperoleh merupakan hasil angket yang disebarkan kepada responden penelitian yaitu seluruh pegawai dan honorer Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai serta masyarakat, dan semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indicator-indikator pengukuran. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 98 orang yang terdiri dari pegawai dan honorer Kantor Camat Dumai Barat serta masyarakat.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai maka penulis akan mengukur Asas Pelayanan Publik berdasarkan teori yang dikemukakan Mahmudi (2015:224) mengemukakan dalam pemberian pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Transparasi

Yang dimaksud dengan transparansi dalam penelitian ini adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Serta keterbukaan informasi oleh pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

terkait tentang kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan, kepastian biaya/tariff dalam setiap pengurusan pelayanan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan, kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat, dan

- a. Adanya keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan pada sebuah instansi atau kantor diperlukan kepastian waktu penyelesaian dalam setiap pengurusan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai harus mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai kepastian waktu agar masyarakat tidak menunggu lama.

- b. Adanya Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam pemberian pelayanan pada sebuah instansi atau kantor diperlukan kepastian biaya dalam setiap pengurusan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai harus mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai kepastian biaya sesuai peraturan yang berlaku.

- c. Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sebaiknya pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai memberikan informasi tentang

prosedur dan tata cara pelayanan. Karna pada umumnya belum semua masyarakat mengetahui prosedur yang berlaku. Oleh karna itu, pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai bisa memberikan penjelasan atau bisa membuat mekanisme tertulis dipapan pengumuman mengenai prosedur pelayanan tersebut. Dengan adanya prosedur tertulis tersebut masyarakat dapat memahami bagaimana proses pelayanan yang berlaku.

- d. Adanya kemudahan yang dialami masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan.

Dalam pemberian pelayanan pada sebuah instansi/kantor diperlukan kemudahan dalam setiap pengurusan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai harus mampu memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dan masyarakat pun akan senang atas kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

Untuk mengetahui tanggapan dari responden penelitian mengenai indikator Transparansi, maka dapat dilihat dari Tabel V.4 sebagai berikut :

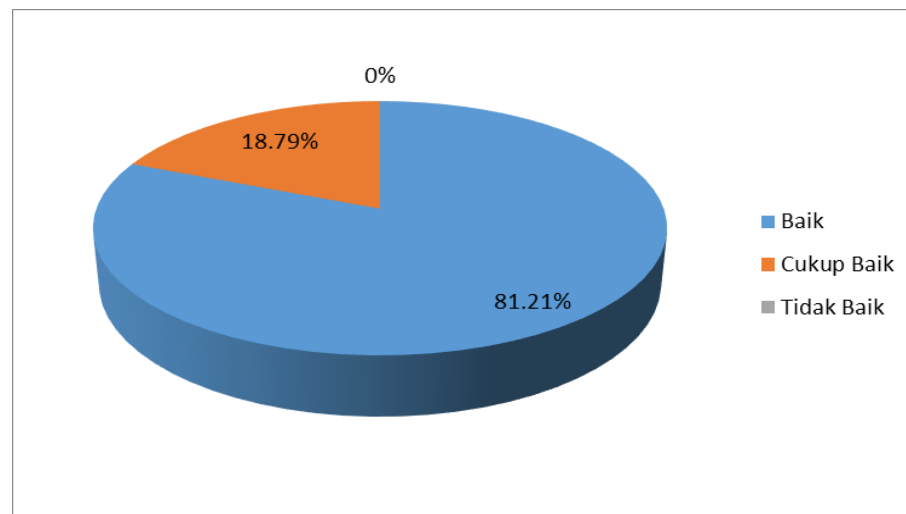
Tabel V.4
Tanggapan Responden Terhadap Transparansi

N o	Sub Indikator		Kategori Tanggapan			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat	Frek	62	36	0	98
		Skor	186	72	0	258
2	Adanya Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan	Frek	70	28	0	98
		Skor	210	56	0	266
3	Adanya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat	Frek	77	21	0	98
		Skor	231	42	0	273
4	Adanya kemudahan yang dialami masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan.	Frek	82	16	0	98
		Skor	246	32	0	278
Jumlah		Frek	291	101	0	392
		%	81,21%	18,79%	0%	100%
		Skor	873	202	0	1075

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

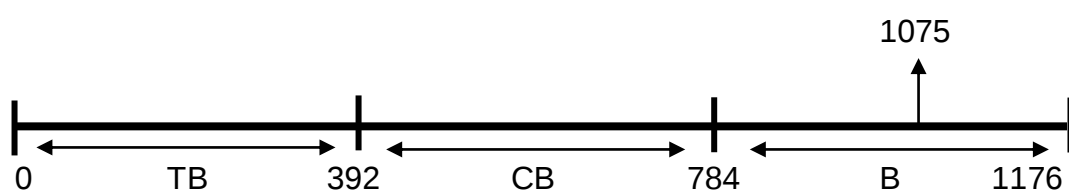
Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa Transparansi atas asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang terdiri dari keempat sub indikator diatas diperoleh total skor 1075 , dimana skor ini berada pada kategori baik. Untuk melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram V.1 sebagai berikut:

Diagram V.1
Tanggapan Responden Mengenai Transparansi Pada Kantor Camat
Dumai Barat Kota Dumai



Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023.

Berdasarkan diagram V.1 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Transparansi dinyatakan Baik, kenyataan ini diperoleh dari 98 responden yang memberikan tanggapan Baik sebesar 81,21%, sedangkan yang menyatakan Cukup Baik sebesar 18,79% dan tidak ada satupun responden yang menyatakan Tidak Baik. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai indikator transparansi dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang transparansi dalam asas pelayanan publik pada Kantor

Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan skor 1075 yang berada pada interval 785 – 1176.

2. Akuntabilitas

Yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai harus mampu mempertanggungjawabkan semua kegiatan yang dilakukannya. Untuk melihat akuntabilitas dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan diperlukan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, pegawai bekerja berdasarkan beban kerja yang diberikan kepadanya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dan bisa dipertanggungjawabkan.

- b. Adanya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan diperlukan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan, dalam melaksanakan proses pelayanan pekerjaan pada suatu organisasi terkadang terdapat kesalahan-kesalahan yang terjadi. Oleh karena itu, organisasi harus lebih meningkatkan kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diberikan dari segi perbaikan atas kesalahan yang terjadi.

- c. Adanya kemampuan Pegawai yang bekerja berpedoman pada aturan yang berlaku

Pada umumnya aturan pekerjaan sangat diperlukan dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai sebaiknya menetapkan pegawai agar bekerja sesuai dengan aturan pekerjaan yang diperintahkan dan bisa berjalan dengan baik.

- d. Adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan

Dalam setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang akuntabilitas dapat dilihat pada tabel V.5 berikut :

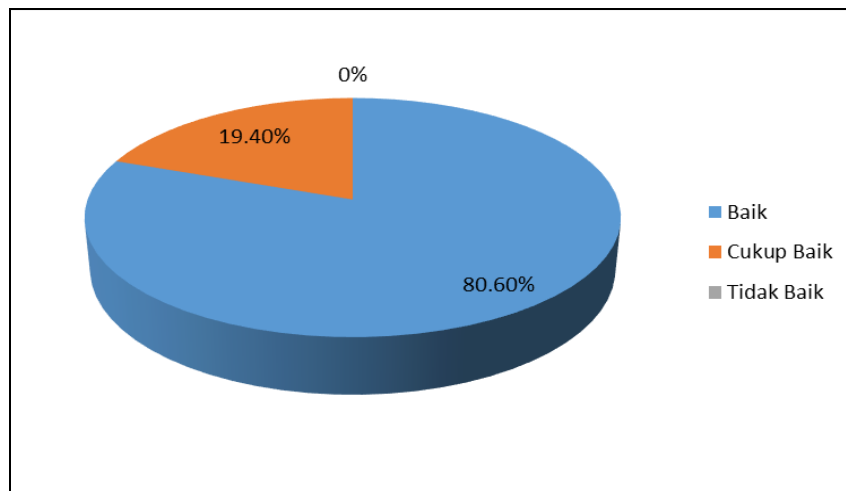
Tabel V.5
Tanggapan Responden Terhadap Akuntabilitas

N o	Sub Indikator		Kategori Tanggapan			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	Frek	69	29	0	98
		Skor	207	58	0	265
2	Adanya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat	Frek	65	33	0	98
		Skor	195	66	0	261
3	Adanya kemampuan Pegawai yang bekerja berpedoman pada aturan yang berlaku	Frek	75	23	0	98
		Skor	225	46	0	271
4	Adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan	Frek	79	19	0	98
		Skor	237	38	0	275
Jumlah		Frek	288	104	0	392
		%	80,60%	19,40%	0%	100%
		Skor	864	208	0	1072

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

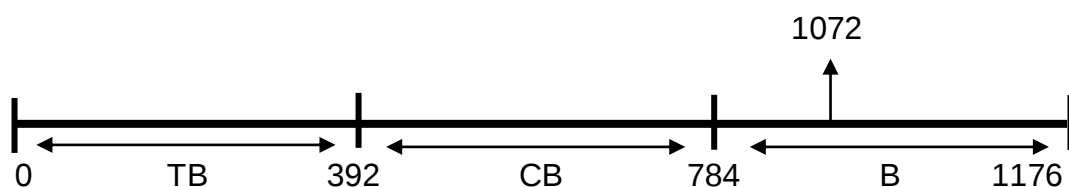
Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas atas asas pelayanan publik pada kantor Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang terdiri dari keempat ketiga sub indikator diatas diperoleh total skor 1072, dimana skor ini berada pada kategori cukup baik. Untuk melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram V.2 sebagai berikut :

Diagram V.2
Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas Pada Kantor Camat
Dumai Barat Kota Dumai



Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023.

Berdasarkan diagram V.2 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Akuntabilitas dinyatakan Baik, kenyataan ini diperoleh dari 98 responden yang memberikan tanggapan Baik sebesar 80,60%, sedangkan yang menyatakan Cukup Baik sebesar 19,40% dan tidak ada satupun responden yang menyatakan Tidak Baik. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai indikator akuntabilitas dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang akuntabilitas dalam analisis asas pelayanan publik

pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai berada pada katagori Baik dengan skor 1072 yang berada pada interval 785 – 1176.

3. Kondisional

Yaitu pelayanan publik yang yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas. Untuk melihat kondisional dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya keahlian dan kemampuan pegawai sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam organisasi, pegawai bekerja berdasarkan beban kerja yang diberikan kepadanya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku terutama dalam tugas dan tanggungjawab yang ditetapkan yang sesuai aturan yang berlaku.

- b. Adanya kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.

Dalam melakukan suatu pekerjaan diperlukan pegawai yang mampu bekerja dengan memahami kondisi pelayanan. Oleh karna itu, pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai seharusnya bisa memahami keadaan dan kondisi pelayanan dengan menggunakan dan melengkapi sarana dan prasarana yang ada sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

- c. Adanya pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam organisasi pegawai harus mampu memahami kondisi dan situasi pelayanan khususnya dalam menerapkan budaya antrian masyarakat dalam melakukan pengurusan agar tidak dinilai diskriminasi.

- d. Adanya pegawai yang mampu menerapkan kenyamanan tanpa merugikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan di setiap instansi pegawai harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik seperti ramah tamah kepada masyarakat dan memenuhi semua keluhan dari masyarakat agar masyarakat merasa tenang dan mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang kondisional dapat dilihat pada tabel V.6 berikut :

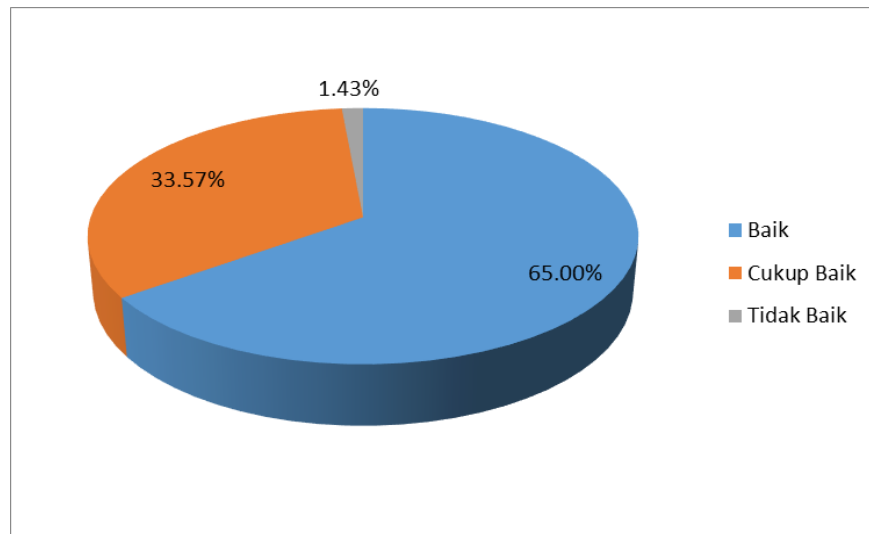
Tabel V.6
Tanggapan Responden Terhadap Kondisional

No	Sub Indikator		Kategori Tanggapan			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya keahlian dan kemampuan pegawai sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan	Frek	50	48	0	98
		Skor	150	96	0	246
2	Adanya kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai	Frek	22	63	13	98
		Skor	66	126	13	205
3	Adanya pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat	Frek	66	31	1	98
		Skor	198	62	1	261
4	Adanya pegawai yang mampu menerapkan kenyamanan tanpa merugikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	Frek	75	23	0	98
		Skor	225	46	0	271
Jumlah		Frek	213	165	14	392
		%	65,00%	33,57%	1,43%	100%
		Skor	639	330	14	983

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

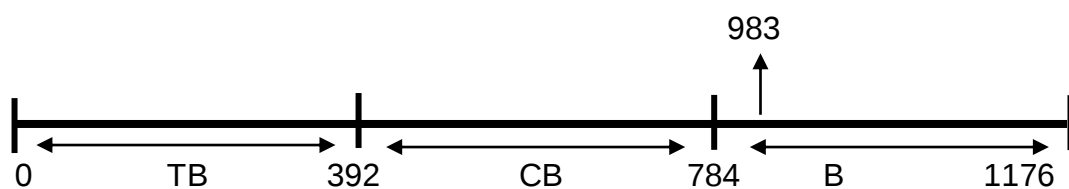
Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa kondisional atas asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang terdiri dari keempat sub indikator diatas diperoleh total skor 983, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram V.3 sebagai berikut :

Diagram V.3
Tanggapan Responden Mengenai Kondisional Pada Kantor Camat
Dumai Barat Kota Dumai



Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023.

Berdasarkan diagram V.3 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Kondisional dinyatakan Baik, kenyataan ini diperoleh dari 98 responden yang memberikan tanggapan Baik sebesar 65,00%, sedangkan yang menyatakan Cukup Baik sebesar 33,57% dan yang menyatakan Tidak Baik sebesar 1,43%. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai indikator kondisional dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang kondisional dalam analisis asas pelayanan publik pada

Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan skor 983 yang berada pada interval 785 – 1176.

4. Partisipatif

Yakni pelayanan publik yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk melihat partisipatif dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya Keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan

Dalam proses pelayanan di suatu kantor atau organisasi perlu diadakan sosialisai agar masyarakat mengetahui prosedur atau syarat pelayanan yang ditetapkan.

- b. Adanya kesadaran masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan

Demi kelancaran proses pelayanan pasti tidak lepas dari kerjasama masyarakat yang berurusan. Sangat diperlukan kesadaran masyarakat Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan agar pengurusan dan proses pelayanan bisa berjalan lancar dan cepat selesai sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

- c. Adanya partisipasi dari masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan

Pada umumnya dalam pelaksanaan pelayanan sebaiknya ada saran, masukan maupun aspirasi dari pihak yang dilayani (masyarakat). Dengan adanya saran dan masukan dari masyarakat agar bisa meningkatkan atau memperbaiki pelayanan pada masa yang akan datang.

- d. Adanya tanggung jawab pegawai untuk memberikan solusi atas permasalahan pelayanan

Sebagai pegawai memiliki tanggung jawab menjadi mediator dalam membantu masyarakat mengatasi permasalahan yang ada, dan harus dapat memberikan solusi yang tepat dan mengarahkan masyarakat ke arah yang benar agar masyarakat merasa tenang dan mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang partisipatif dapat dilihat pada tabel V.7 berikut:

Tabel V.7
Tanggapan Responden Terhadap Partisipatif

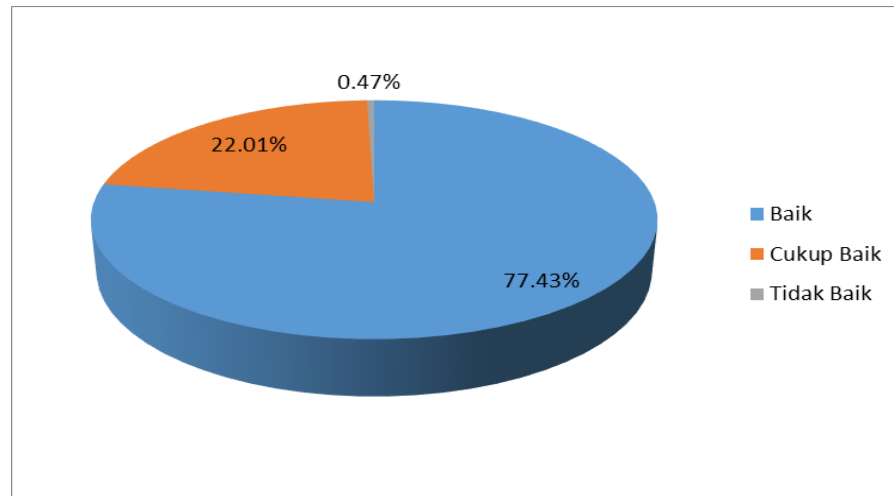
No	Sub Indikator		Kategori Tanggapan			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya Keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan	Frek	69	27	2	98
		Skor	207	54	2	263
2	Adanya kesadaran masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan	Frek	67	30	1	98
		Skor	201	60	1	262
3	Adanya partisipasi dari masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan	Frek	56	40	2	98
		Skor	168	80	2	250
4	Adanya tanggung jawab pegawai untuk memberikan solusi atas permasalahan pelayanan	Frek	79	19	0	98
		Skor	237	38	0	275
Jumlah		Frek	271	116	5	392
		%	77,43%	22,01%	0,47%	100%
		Skor	813	232	5	1050

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa partisipatif atas asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang terdiri dari keempat sub indikator diatas diperoleh total skor 1050, dimana skor ini berada pada kategori Baik.

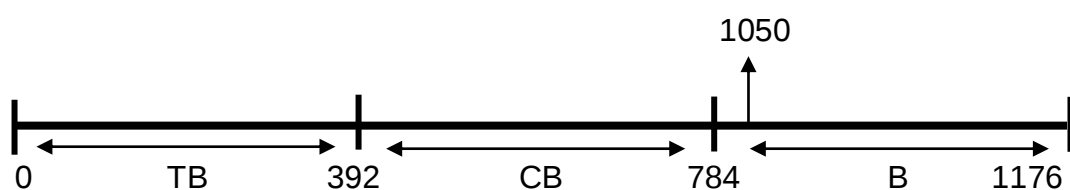
Untuk melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram V.4 sebagai berikut :

Diagram V.4
Tanggapan Responden Mengenai Partisipatif Pada Kantor Camat
Dumai Barat Kota Dumai



Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023.

Berdasarkan diagram V.4 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Partisipatif dinyatakan Baik, kenyataan ini diperoleh dari 98 responden yang memberikan tanggapan Baik sebesar 77,43%, sedangkan yang menyatakan Cukup Baik sebesar 22,01% dan yang menyatakan Tidak Baik sebesar 0,47%. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang partisipatif dalam analisis asas pelayanan publik pada

Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan skor 1050 yang berada pada interval 785 – 1176.

5. Kesamaan hak

Yakni pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Duma tidak melakukan diskriminatif, dalam aspek apapun kuhusnya suku, ras, agama, gender, golongan, status sosial dan ekonomi masyarakat. Untuk melihat kriteria kesamaan hak dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

- a. Adanya keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan secara berkualitas.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak pemberi pelayanan, hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mentaati Standar Operasional Prosedur dan Tupoksi yang ada. Dengan demikian, akan tercipta sebuah pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat di wilayah Kecamatan Dumai Barat.

- b. Adanya Kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai harus bekerja ikhlas terhadap tugas yang diembanya. Oleh karna itu pegawai harus berkomitmen tinggi dalam bekerja agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa puas dan nyaman.

- c. Adanya jaminan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan.

Dalam menerima pelayanan masyarakat harus bisa mengawasi proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai jika terjadi ketidaksesuaian dengan apa yang di urus, maka pegawai harus segera memberikan solusi dan memecahkan masalah sehingga masyarakat yang dilayani merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

- d. Adanya kesopanan, keramahan, dan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai birokrat, tanggung jawab utamanya adalah melayani masyarakat dengan profesional dan bertanggung jawab. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan etika dan sopan santun dalam bertindak, berbicara, dalam memberikan layanan.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang Kesamaan Hak dapat dilihat pada tabel V.8 berikut :

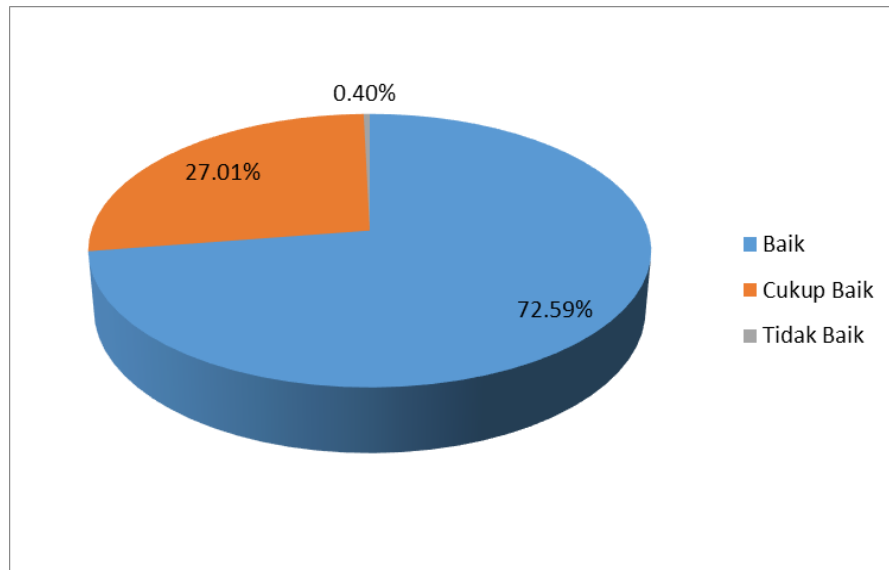
Tabel V.8
Tanggapan Responden Terhadap Kesamaan Hak

No	Sub Indikator		Kategori Tanggapan			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan secara berkualitas	Frek	74	24	0	98
		Skor	222	48	0	270
2	Adanya Kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan	Frek	70	28	0	98
		Skor	210	56	0	266
3	Adanya jaminan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan	Frek	68	29	1	98
		Skor	204	58	1	263
4	Adanya kesopanan, keramahan, dan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Frek	37	58	3	98
		Skor	111	116	3	230
Jumlah		Frek	249	139	4	392
		%	72,59%	27,01%	0,40%	100%
		Skor	747	278	4	1029

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

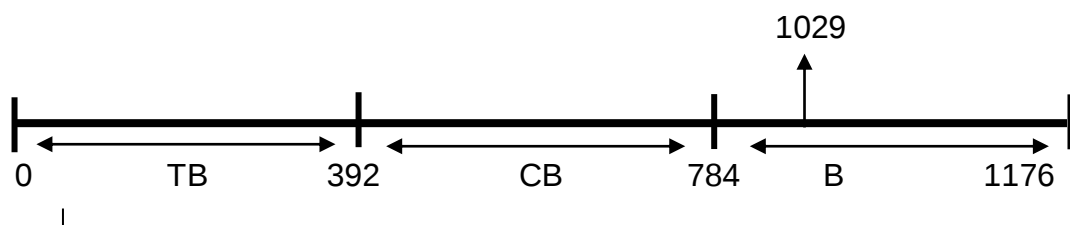
Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kesamaan hak atas asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang terdiri dari keempat sub indikator diatas diperoleh total skor 1029, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram V.5 sebagai berikut :

Diagram V.5
Tanggapan Responden Mengenai Kesamaan Hak Pada Kantor Camat
Dumai Barat Kota Dumai



Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023.

Berdasarkan diagram V.5 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Kesamaan Hak dinyatakan Baik, kenyataan ini diperoleh dari 98 responden yang memberikan tanggapan Baik sebesar 72,59%, sedangkan yang menyatakan Cukup Baik sebesar 27,01% dan yang menyatakan Tidak Baik sebesar 0,40%. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai indikator kesamaan hak dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang kesamaan hak dalam analisis asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai berada pada kategori Baik dengan skor 1029 yang berada pada interval 785 – 1176.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban,

Yang dimaksud keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik yang diberikan pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai agar dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Untuk melihat kriteria keseimbangan hak dan kewajiban dalam penelitian ini akan diteliti melalui sub indikator:

a. Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik pegawai maupun masyarakat harus mampu berkerjasama dan menjalin hubungan baik agar pihak Kecamatan lebih mengetahui keinginan masyarakat sehingga terwujudnya suasana harmonis antara penerima dan pemberi pelayanan publik.

b. Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi

Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai kedua belah pihak baik Pegawai maupun masyarakat harus memahami hak dan kewajiban masing-masing

sesuai dengan kepentingannya. Dengan memahami hak dan kewajiban tersebut maka pegawai harus bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku

- c. Adanya Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang

Dalam pemberian pelayanan yang aman merupakan hak masyarakat dan sangat dibutuhkan demi kelancaran segala urusan. Oleh karena itu, pihak Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai sebaiknya memberikan rasa aman dengan adanya legalitas yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan,

- d. Adanya pelayanan dengan tidak membedakan status sosial masyarakat

Aparatur Sipil Negara harus menghargai hak asasi manusia dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini mencakup hak untuk diperlakukan dengan adil dan tidak diskriminatif dengan tidak membedakan status sosial masyarakat.

Selanjutnya untuk melihat hasil tanggapan responden tentang keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat pada tabel V.9 berikut :

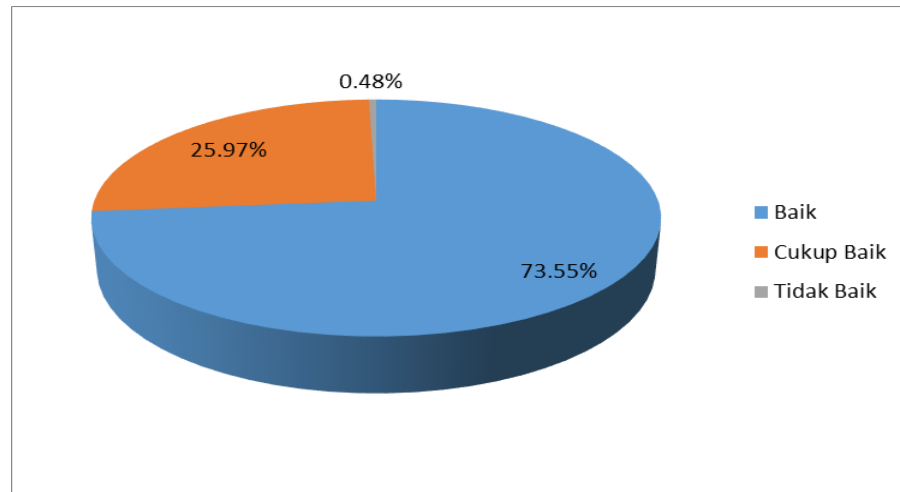
Tabel V.9
Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No	Sub Indikator		Kategori Tanggapan			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya kerja sama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan	Frek	47	47	4	98
		Skor	141	94	4	239
2	Adanya keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi	Frek	63	35	0	98
		Skor	189	70	0	259
3	Adanya Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang	Frek	78	20	0	98
		Skor	234	40	0	274
4	Adanya pelayanan dengan tidak membedakan status sosial masyarakat	Frek	65	32	1	98
		Skor	195	64	1	260
Jumlah		Frek	253	134	5	392
		%	73,55%	25,97%	0,48%	100%
		Skor	759	268	5	1032

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

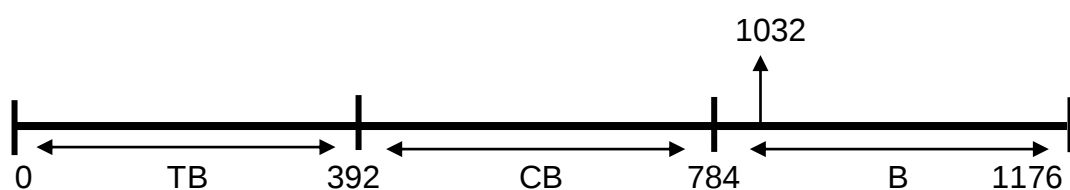
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keseimbangan hak dan kewajiban atas asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang terdiri dari keempat sub indikator diatas diperoleh total skor 1032, dimana skor ini berada pada kategori Baik. Untuk melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram V.6 sebagai berikut :

Diagram V.6
Tanggapan Responden Mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai



Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023.

Berdasarkan diagram V.6 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban dinyatakan Baik, kenyataan ini diperoleh dari 98 responden yang memberikan tanggapan Baik sebesar 73,55%, sedangkan yang menyatakan Cukup Baik sebesar 25,97% dan yang menyatakan Tidak Baik sebesar 0,48%. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai indikator keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden tentang keseimbangan hak dan kewajiban dalam analisis asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai berada

pada kategori Baik dengan skor 1032 yang berada pada interval 785 – 1176.

Setelah mengetahui secara jelas mengenai asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dilihat melalui indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif (kesamaan hak) dan keseimbangan hak dan kewajiban dapat dikategorikan Baik. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini :

Tabel V.10
Rekapitulasi Asas Pelayanan Publik
Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

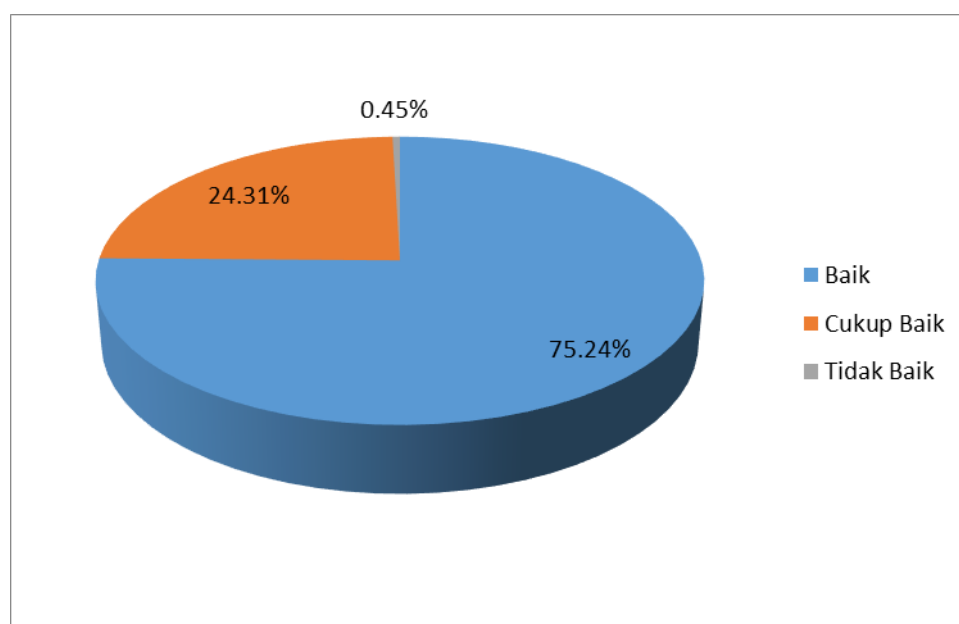
No	Sub Indikator		Kategori Tanggapan			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Transparasi	Frek	291	101	0	392
		Skor	873	201	0	1075
2	Akuntabilitas	Frek	288	104	0	392
		Skor	864	208	0	1072
3	Kondisional	Frek	213	165	14	392
		Skor	639	330	14	983
4	Partisipatif	Frek	271	116	5	392
		Skor	813	232	5	1050
5	Tidak Diskriminatif/Kesamaan Hak	Frek	249	139	4	392
		Skor	747	278	4	1029
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	Frek	253	134	5	392
		Skor	759	268	5	1032
Jumlah		Frek	1565	759	28	2352
		Skor	4695	1517	28	6241
		%	75,24%	24,31%	0,45%	100%

Sumber data: Hasil Olahan Data lapangan, Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.9 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai pada indikator pertama yaitu Transparansi dengan skor 1.075. Indikator kedua yaitu Akuntabilitas dengan skor 1072. Dan indikator ketiga yaitu Kondisional dengan skor 983. Indikator ke empat yaitu Partisipatif dengan skor 1.050. Indikator kelima yaitu Tidak Diskriminatif/Kesamaan Hak dengan skor 1.029. Dan Indikator keenam yaitu Keseimbangan Hak dan Kewajiban dengan skor 1.032.

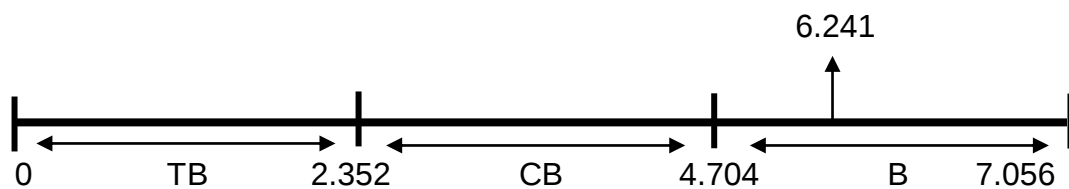
Untuk melihat jawaban responden tersebut dapat dilihat pada diagram V.7 sebagai berikut :

Diagram V.7
Tanggapan Responden Mengenai Asas Pelayanan Publik
Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai



Sumber data: Hasil olahan data lapangan tahun 2023.

Berdasarkan diagram V.7 dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dinyatakan Baik, kenyataan ini diperoleh dari 98 responden yang memberikan tanggapan Baik sebesar 75,24%, sedangkan yang menyatakan Cukup Baik sebesar 24,31% dan yang menyatakan Tidak Baik sebesar 0,45%. Untuk lebih jelasnya tanggapan responden mengenai Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dapat dilihat melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas terhadap tanggapan responden mengenai asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dalam kategori Baik dengan total skor 6.241 yang berada pada rentang skor 4.705 – 7.056

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Pemberian pelayanan dari Kantor Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai merupakan salah satu tugas utama dalam mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, dimana penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yaitu:

- a. Adanya Transparansi dalam Asas pelayanan publik pada Kantor Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari Kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat dalam lingkungan pelayanan pada saat memberikan informasi tentang prosedur dan tata cara pelayanan dengan membuat mekanisme tertulis dipapan pengumuman mengenai prosedur pelayanan, dengan adanya prosedur tertulis tersebut masyarakat dapat memahami bagaimana proses pelayanan yang berlaku.

- b. Adanya Akuntabilitas dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

Hal ini dapat dilihat dari kepastian mengenai pelayanan yang diberikan dengan adanya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berpedoman pada aturan yang berlaku, dan adanya kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan.

- c. Adanya Partisipatif dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

Hal ini dapat dilihat dari partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan masukan maupun aspirasi mengenai pelayanan yang

diberikan guna meningkatkan atau memperbaiki pelayanan pada masa yang akan datang.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap asas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yaitu:

- a. Masih kurangnya Kondisional dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih adanya ketidaksesuaian antara jadwal pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi dilapangan.

- b. Masih kurangnya Kesamaan Hak dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya kesopanan, keramahan, dan komunikasi yang baik yang diterima oleh masyarakat yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

- c. Masih kurangnya Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya kerjasama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat yang menerima pelayanan sehingga kurang terwujudnya suasana harmonis antara penerima dan pemberi pelayanan publik.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Analisis Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dapat dikategorikan Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 6 (Enam) indikator yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Dalam Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dari 98 responden yang menyatakan baik sebesar 75,24%. Bila dilihat dari skor secara keseluruhan sebanyak 6.241 berada kategori **Baik** pada rentang skor 4.705 – 7056.
2. Faktor pendukung Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai adalah adanya Transparansi, adanya Akuntabilitas, serta adanya Partisipatif dalam sistem kerja dan pelayanan yang ada di Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai adalah masih kurangnya Kondisional, masih kurangnya

Kesamaan Hak, dan kurangnya Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam proses pemberian pelayanan yang ada di Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat, saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Camat Dumai Barat Kota Dumai untuk lebih memperhatikan pegawai agar lebih meningkatkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sesuai prosedur dan aturan yang berlaku dengan mengadakan sosialisasi maupun bimbingan teknis kepada seluruh pegawai yang ada di Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.
2. Disarankan kepada Camat Dumai Barat Kota Dumai untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan arahan dan teguran kepada pegawai untuk meningkatkan keramahan, kesopanan, dan berkomunikasi yang baik agar masyarakat merasa nyaman dan senang menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Bandung 2011.
- Ibrahim, Amin, Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta implementasinya, Mandar Maju, Jakarta, 2008.
- Istanto, Bambang, Manajemen Pemerintahan, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011.
- Jannah, Dewi Human Relations Dalam Organisasi, Alaf Riau, Pekanbaru, 2016.
- Komarudin, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Genesindo, Jakarta, 2014.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, edisi kedua UPP Stim YKPN Yogyakarta, 2013.
- Mamang Singadji, Metodologi Penelitian, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2010.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Nurdjaman, Modul Pelayanan Umum di Indonesia, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Pasalong Harbani, Teori Administrasi Publik, CV. Alfabeta, Bandung, 2008
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik, Refika Aditama, Bandung, 2010.

Sinambela, Lijan, Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

Soewadji, jusuf, Pengantar Metodologi Penelitian, Mitra Wacana Media, 2012

Sugiyono, Metodologi Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2012.

_____, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RAB Alfabeta, Bandung, 2013.

Peraturan Purundangan-Undangan

Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Dumai, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Selasa Tanggal Sepuluh bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

N a m a : YULI PRATIWI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811186
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI

H a s i l : B (Baik)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 10 Oktober 2023

Mengetahui :

STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

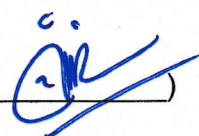
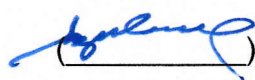
BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

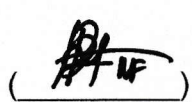
Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 28/KPTS/STIA-LK/D/X/2023 Tanggal 06 Oktober 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Selasa Tanggal Sepuluh bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : **YULI PRATIWI**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811186**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI**

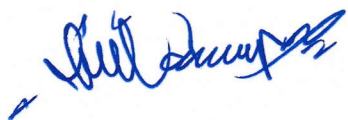
Tanggal Ujian : 10 Oktober 2023
Waktu Ujian : 08:00-09:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : **B** Huruf **3** Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si ()
(Pembimbing I)
2. VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si ()
(Pembimbing II)

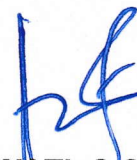
1. NURUL FAUZIAH, S.A.P ()

Ketua,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,



HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 10 Oktober 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : YULI PRATIWI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811186
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT
DUMAI BARAT KOTA DUMAI

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

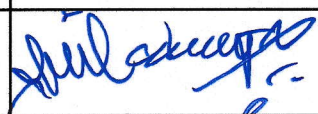
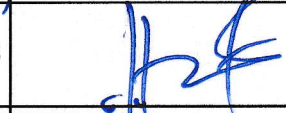
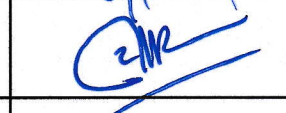
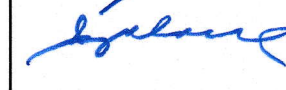
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

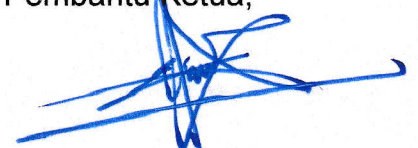
Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (3), Huruf (B)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua		27/10-23
2.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Sekretaris		27/10-23
3.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Anggota		27/10-23
4.	VARIZA ADITIYA, S.Sos., M.Si	Anggota		27/10-23

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

JL. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

Nomor : 099/STIA-LK/D/VI/2023

Dumai, 20 Juni 2023

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Bapak Walikota Dumai

C/Q : Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai

di-

DUMAI

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa	: YULI PRATIWI
No. Induk Mahasiswa	: 1810090811186
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Kota Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.

Ketua,



LATIP, S.Sos., M.Si

NIDN. 1025116601

Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 99/KPTS/STIA-LK/D/VI/2023

Tentang

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
STIA LANCANG KUNING DUMAI**

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

- Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.
2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.
4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.
5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.
6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

✓



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdri. E. MAZNAH HIJERIAH.S.Sos,M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **YULI PRATIWI/1810090811186** dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai

Pada Tanggal : 20 Juni 2023

Ketua,



LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan disampaikan Kepada Yth,

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360
D U M A I

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0201/SKP/DPMPTSP/VII/2023

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, berdasarkan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 099 / STIA - LK / D / VI / 2023 Tanggal 20 Juni 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **YULI PRATIWI**
No. Induk Mahasiswa : 1810090811186
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Cut Nyak Dien Kel. Purnama Kec. Dumai Barat Kab/Kota Dumai
Nomor Telp : 082385677273

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

" ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI "

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai
Pada Tanggal : 07 Juli 2023

Kepala



HENDRA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660724 198602 1 002



PEMERINTAH KOTA DUMAI

KECAMATAN DUMAI BARAT

JALAN CUT NYAK DIEN TELP. (0765) 31133
PURNAMA - DUMAI 28823

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/ 30 /KEC-DB-SEKRE

CAMAT DUMAI BARAT, dengan ini menerangkan :

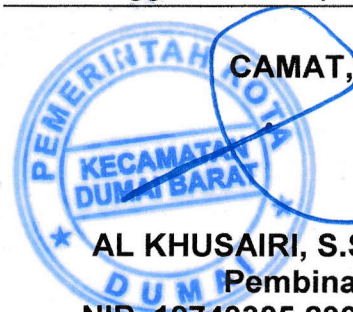
Nama : YULI PRATIWI
Nomor Induk Mahasiswa : 181009081118
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Cut Nyak Dien, Kel. Purnama, Kec.Dumai Barat

Bahwa nama tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian/pengumpulan data yang di perlukan pada Kecamatan Dumai Barat guna untuk dijadikan bahan Skripsi yang berjudul "**ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI**".

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Dumai

Pada tanggal : 21 September 2023


CAMAT,
AL KHUSAIRI, S.Sos, M.Si
Pembina
NIP. 19740305 200604 1 008

Dumai, Juli 2023

A. Permohonan

No Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/I Pegawai

Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Penulis yang berjudul “Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai”. Yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya bersedia mengisi angket penelitian ini.

Pengisian angket penelitian ini tidak mempunyai pengaruh terhadap karir atau pekerjaan Bapak/Ibu, karena dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini akan penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti, dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/Ibu berikan sebelumnya penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

YULI PRATIWI

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Pangkat/Golongan :

Masa Kerja :

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Petunjuk pengisian angket : jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.
2. Dengan kriteria jawaban sebagai berikut :
 - a. Kategori Baik diberi skor 3
 - b. Kategori Cukup Baik diberi skor 2
 - c. Kategori Tidak Baik diberi skor 1
3. Contoh pengisian :

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Terdapat rencana kerja yang jelas dan sesuai dengan tujuan organisasi	✓		
2	Terdapat target keberhasilan program organisasi		✓	

D. Pernyataan Angket

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.			
2	Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.			
3	Kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat.			
4	Kemudahan yang diterima masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan.			
5	Tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.			
6	Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan yang sesuai dengan dibutuhkan masyarakat.			
7	Kemampuan pegawai yang bekerja berpedoman pada aturan yang berlaku.			
8	Kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan.			
9	Keahlian dan kemampuan pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.			
10	Kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana prasarana yang memadai.			
11	Pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan kepada			

	masyarakat.			
12	Pegawai yang mampu menerapkan kenyamanan tanpa merugikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.			
13	Keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan.			
14	Kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan.			
15	Partisipasi masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan.			
16	Tanggung jawab pegawai untuk memberikan solusi atas permasalahan pelayanan.			
17	Keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan secara berkualitas			
18	Kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.			
19	Jaminan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan.			
20	Kesopanan, keramahan, dan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.			
21	Kerjasama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan.			
22	Keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi.			

23	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.			
24	Pemberian pelayanan dengan tidak membedakan status social masyarakat.			

Saran-saran:

Dumai, Juli 2023

A. Permohonan

No Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/I

Masyarakat di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Penulis yang berjudul “Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai”. Yang merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, maka penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya bersedia mengisi angket penelitian ini.

Pengisian angket penelitian ini tidak mempunyai pengaruh terhadap karir atau pekerjaan Bapak/Ibu, karena dipergunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini akan penulis jamin kerahasiaannya.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penulis sebagai peneliti, dan atas kesediaan serta bantuan yang Bapak/Ibu berikan sebelumnya penulis mengucapkan terima kasih.

Hormat Penulis

YULI PRATIWI

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

C. Petunjuk Pengisian Angket

1. Petunjuk pengisian angket : jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu.
2. Dengan kriteria jawaban sebagai berikut :
 - a. Kategori Baik diberi skor 3
 - b. Kategori Cukup Baik diberi skor 2
 - c. Kategori Tidak Baik diberi skor 1
3. Contoh pengisian :

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Terdapat rencana kerja yang jelas dan sesuai dengan tujuan organisasi	✓		
2	Terdapat target keberhasilan program organisasi		✓	

D. Pernyataan Angket

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Keterbukaan pegawai dalam memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.			
2	Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.			
3	Kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat.			
4	Kemudahan yang diterima masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan.			
5	Tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.			
6	Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan yang sesuai dengan dibutuhkan masyarakat.			
7	Kemampuan pegawai yang bekerja berpedoman pada aturan yang berlaku.			
8	Kepastian hukum atas produk pelayanan yang diberikan.			
9	Keahlian dan kemampuan pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.			
10	Kemampuan organisasi dalam menyediakan sarana prasarana yang memadai.			
11	Pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan kepada			

	masyarakat.			
12	Pegawai yang mampu menerapkan kenyamanan tanpa merugikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.			
13	Keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan.			
14	Kesadaran dari masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan.			
15	Partisipasi masyarakat untuk dapat memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan.			
16	Tanggung jawab pegawai untuk memberikan solusi atas permasalahan pelayanan.			
17	Keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan secara berkualitas			
18	Kesadaran pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.			
19	Jaminan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan.			
20	Kesopanan, keramahan, dan komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.			
21	Kerjasama yang baik antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses pelayanan.			
22	Keseimbangan hak dan kewajiban masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi.			

23	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang.			
24	Pemberian pelayanan dengan tidak membedakan status social masyarakat.			

Saran-saran:

LEMBAR DATA
REKAPITULASI ANGKET ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI

NO	Indikator 1				Indikator 2				Indikator 3				Indikator 4				Indikator 5				Indikator 6			
	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 4	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 4	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 4	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 4	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 4	Sub 1	Sub 2	Sub 3	Sub 4
1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
6	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
10	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3
26	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
29	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
34	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
36	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
38	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3
39	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
40	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3
42	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3

43	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
44	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
45	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
46	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
47	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
48	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
50	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
51	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
52	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
53	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
56	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
57	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
59	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
60	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
61	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
62	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
63	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
64	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
65	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3
67	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2
68	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1
69	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
70	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
71	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	2
72	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
74	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
76	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
77	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
78	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2
79	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
81	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
83	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
84	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
85	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
86	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
87	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2
88	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2

89	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
91	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	
93	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
94	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
95	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
96	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
98	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
SCORE	258	266	273	278	265	261	271	275	246	205	261	271	263	262	250	275	270	266	263	230	239	259	274	260
TOTAL SCORE	1075				1072				983				1050				1029				1032			

Keterangan :
Kategori Penilaian

Baik : 3
kurang Baik : 2
Tidak Baik : 1

Kategori Baik : 4.705 - 7.056
Kategori Kurang Baik : 2.353 - 4.704
Kategori Tidak Baik : 0 - 2.352

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : YULI PRATIWI
NOMOR MAHASISWA : 1810090811186
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI
NAMA PEMBIMBING I : DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

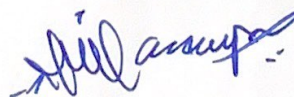
Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Sabtu 15 Juli 2023	Menyerahkan SK pembimbing	
Kamis 20 Juli 2023	Konfirmasi angket	
Selasa 01 Agustus 2023	Menyerahkan angket dan lanjut angket	
Jumat 04 Agustus 2023	ACC angket	
Kamis 31 Agustus 2023	Perbaikan latar belakang masalah dan penyusunan kata yang benar	

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Rabu 20 September 2023	Perbaikan perhitungan rekapitulasi tanggapan responden	
Jumat 22 September 2023	Perbaikan Bab III, V, dan V	
Senin 25 September 2023	Perbaikan Struktur Organisasi sesuai dengan Perda yang berlaku	
Selasa 26 September 2023	Perbaikan Bab V (perbaikan kalimat yang menjelaskan mengenai persentase diagram)	
Rabu 27 September 2023	Perbaikan Kesimpulan dan kata pengantar	
Jumat 29 September 2023	ACC Skripsi	

Dumai, September 2023

STIA LANCANG KUNING DUMAI

Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

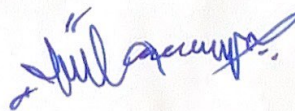
KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : YULI PRATIWI
NOMOR MAHASISWA : 1810090811786
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI
NAMA PEMBIMBING II : E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos, M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Sabtu 22 Juli 2023	Menyerahkan Sk pembimbing	A
Senin 24 Juli 2023	Membahas Grand Teori, Sub Indikator, Tata cara penulisan, dan Data	A
Kamis 27 Juli 2023	Perbaikan Bab III dan lanjut Angket	A
Selasa 01 Agustus 2023	ACC angket	A
Jumat 15 September 2023	Pembahasan angket dan lanjut Bab V	A
Senin 18 September 2023	Pembahasan Bab V, perbaikan Penulisan dan lanjut ke Bab VI	A

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf pembimbing
Selasa 19 September 2023	Pembahasan dan perbaikan Bab V (perbaikan Tabel dan Diagram), serta lanjut Bab VI	A
Rabu 20 September 2023	Pembahasan dan Perbaikan Bab VI Lanjut Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Diagram, Daftar Bagan dan Kata Pengantar	A
Jumat 22 September 2023	Perbaikan Bab V Perbaikan penulisan Daftar Isi dan Daftar Pustaka	A
Selasa 26 September 2023	ACC Skripsi	A

Dumai, September 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

BIOGRAFI PENULIS



YULI PRATIWI, S.A.P adalah nama penulis skripsi ini. Lahir di Dumai, pada tanggal 03 Juli 1998. Penulis merupakan anak ke 2 dari 4 bersaudara. Dari pasangan Bapak Agus Toni dan Ibu Karsih. Penulis pertama kali masuk Pendidikan di SD Negeri 012 Binaan Khusus Kecamatan Dumai Barat, Kota Dumai pada Tahun 2004 dan tamat pada tahun 2010. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ke SMP Negeri 4 Dumai dan tamat pada tahun 2013. Setelah tamat dari SMPN 4 penulis melanjutkan Pendidikan Ke SMK Negeri 1 Dumai dan tamat pada tahun 2016. Setelah tamat dari SMKN 1 Penulis memutuskan kerja dan melanjutkan Pendidikan S-1 dan terdaftar sebagai Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Jurusan Administrasi Negara pada tahun 2018 dan Tamat pada tahun 2023.

Dengan ketekunan, untuk terus belajar dan berusaha penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai”**