

## Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Tahun 2024

Hasbullah<sup>1\*</sup>, Annie Mustika Putri<sup>2</sup>, Agustiawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Riau

\* E-mail Korespondensi:

### Information Article

*History Article*

*Submission: 10-08-2025*

*Revision: 09-09-2025*

*Published: 26-11-2025*

### DOI Article:

[10.24905/mlt.v6i2.190](https://doi.org/10.24905/mlt.v6i2.190)

### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak Sri Indrapura, Provinsi Riau, pada tahun 2024. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan indikator pelayanan publik berdasarkan pedoman umum evaluasi kinerja instansi pemerintah daerah, yaitu dari aspek ketepatan waktu, kualitas pelayanan, kemampuan petugas, sarana prasarana, serta partisipasi dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat pengguna layanan serta aparatur kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Kecamatan Dayun tergolong dalam kategori “cukup baik”, namun masih terdapat sejumlah kelemahan yang perlu dibenahi. Beberapa indikator seperti ketepatan waktu dan kemampuan petugas memperoleh penilaian tinggi, namun sarana prasarana, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat masih tergolong rendah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan fasilitas pendukung pelayanan yang memadai, serta penguatan sistem informasi publik yang transparan. Evaluasi ini diharapkan menjadi acuan bagi pemerintah kecamatan dalam menyusun kebijakan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kinerja, Pelayanan Publik, Kecamatan, Pemerintahan Daerah, Kepuasan Masyarakat

### A B S T R A C T

*This study aims to evaluate the performance of public services in Dayun Sub-District, Siak Sri Indrapura Regency, Riau Province, in 2024. The evaluation was conducted using public service performance indicators based on general guidelines for assessing the performance of local government agencies. These indicators include timeliness, service quality, staff competence, infrastructure, as well as community participation and satisfaction. This research employed a descriptive quantitative method with data collection techniques including questionnaires, observations, and documentation. The respondents consisted of service users and sub-district officials. The*

### Acknowledgment

---

*results indicate that the overall performance of public services in Dayun Sub-District falls into the "fair" category. While certain indicators, such as timeliness and staff competence, received favorable scores, other aspects such as infrastructure, information transparency, and public participation were rated lower. Therefore, improvements are needed in terms of human resource capacity, provision of adequate service facilities, and the development of a transparent public information system. This evaluation is expected to serve as a reference for the sub-district government in formulating more responsive, efficient, and community-oriented service policies.*

---

**Key word:** Performance Evaluation, Public Service, Sub-District, Local Government, Community Satisfaction

---

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

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan responsif merupakan kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Kemudian pemerintah sebagai aktor pembuat kebijakan pada dasarnya menjalankan dua jenis fungsi penting yaitu: fungsi arrangement (aturan) dan fungsi (service) layanan. Fungsi aturan tersebut merupakan salah satu hakikat pemerintahan dalam akidah konsep modern untuk menjalankan pemerintahan yang good governance. Pada suatu negara hukum (legal state) merupakan komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan, sementara itu akidah pelayanan yang baik sering dikaitkan dengan hakikat negara sebagai negara yang sejahtera dan berdaulat (welfare state).

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 dalam (Suandi, 2019) mengenai Pelayanan Publik adalah Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dimana terdapat beberapa point dalam hal pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa beserta hal penting lainnya yang dilakukan oleh aparatur atau pun pegawai pemerintah sebagai wujud salah satu tindakan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundangan undangan yang berlaku. Layanan publik (publik servant) tidak dapat dipisahkan dari urusan kepentingan masyarakat ataupun publik. Masyarakat memerlukan pelayanan publik guna mendukung berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik menjadi sarana penting dalam ruang mekanisme pemerintahan, pelayanan publik merupakan bagian dari birokrasi yang pada hakikatnya Negara yang maju adalah Negara yang memiliki dan mampu menerapkan prinsip pelayanan publik dengan baik dan ber integritas. Pelayanan publik pada era teknologi menjadi suatu tanggung jawab dan tugas penting pemerintahan dalam upaya memberikan pelayanan

yang baik kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja aparatur negara, pemerintah Indonesia telah mengembangkan sistem pengukuran kinerja berbasis akuntabilitas, yang diwujudkan dalam bentuk dokumen LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) dan sistem SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah).

SAKIP merupakan sistem yang menyatukan perencanaan, penganggaran, dan pelaporan kinerja yang dilaksanakan secara sistematis dan terukur. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu hasil dari implementasi SAKIP adalah penyusunan LAKIP, yang memuat capaian kinerja tahunan dari instansi pemerintah.

Dalam konteks pemerintahan daerah, termasuk kecamatan sebagai unit kerja di bawah kabupaten, keberadaan LAKIP menjadi penting sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja pelayanan publik kepada masyarakat dan atasan langsung. Evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak, Tahun 2024 menjadi relevan untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam SAKIP telah diterapkan oleh perangkat kecamatan.

Dengan meninjau capaian kinerja, hambatan-hambatan yang ada, serta persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi kinerja pelayanan publik yang selaras dengan prinsip dan tujuan dari LAKIP dan SAKIP.

Berbagai upaya dan kreatifitas yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bersifat efesien dan efektif kepada masyarakat dalam meningkatkan pelayanannya sebagai wujud interpretasi dari wacana good governance, salah satu upaya tersebut ialah dengan meningkatkan kinerja individu pegawai melalui pendidikan dan motivasi internal maupun eksternal. Integritas aparatur sipil sebagai aktor utama dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak lepas dari penggunaan serta keterkaitan dari pada kemajuan teknologi (Bambang Suprianto, 2024). Sistem pelayanan publik akan memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efisien dan efektif dengan dukungan tambahan dari kemajuan teknologi.

Penguasaan akan teknologi informasi dari pegawai suatu organisasi publik akan sangat

mempengaruhi sistem pelayanan dan kinerja organisasi dalam perihal memberikan pelayanan yang maksimal kepada publik (Irawan, 2017)

Pelaksanaan sistem kebijakan ataupun dapat disebut reformasi birokrasi salah satu yang menjadi misi utama presiden Joko Widodo pada masa pemerintahannya. Pelayanan di Republik Indonesia sebagai Negara berkembang berusaha semampu nya dalam mewujudkan pelayanan good governance, dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik pemerintah sebagai presentatif juga mestinya melibatkan masyarakat sipil dalam proses menuju good governance (Dwiyanto, 2021) berdasarkan pada kenyataannya, masyarakat, teknologi dan pelayanan sangatlah berkaitan dikarenakan objek utama dari pelayanan publik ialah masyarakat itu sendiri, pelayanan tanpa masyarakat adalah tidak nyata begitupun sebaliknya, teknologi tanpa masyarakat tidak akan memiliki fungsi sebagai mana mestinya. Pemerintahan Indonesia dalam memajukan bangsa Indonesia agar dapat mengubah perspektif masyarakat Indonesia untuk itu pemerintah berupaya dalam menerapkan sistem good governance, pelayanan dan kebijakan lainnya (Jumady dkk., 2022). Pemerintah sebagai pembuat ataupun aktor kebijakan Pelayanan publik juga menjadi perantara dalam memberikan pelayanan dan contoh kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aperatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 (empat) aspek pelayanan pokok aperatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu di perjelas lagi dalam Keputuan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003, t.t.) yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Disamping itu, pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga jadi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak merata serta diimbangi dengan

pencapaian kualitas SDM yang tinggi mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan kependudukan yang antara lain adalah: kemiskinan, kesehatan, pengangguran.

Pengendalian jumlah pertumbuhan penduduk, pemerataan persebaran penduduk, Tetapi hingga saat ini perolehan data kependudukan di Indonesia masih sangat tergantung pada hasil sensus dan survey atau data administrasi yang diperoleh secara periodik dan masih bersifat agregat (makro). Kebutuhan data mikro penduduk untuk identifikasi calon pemilih pemilu, penyaluran dana jaringan pengaman sosial, bantuan untuk penduduk miskin, beasiswa untuk wajib belajar dan kegiatan perencanaan pembangunan dirasakan masih belum akurat karena tidak diperoleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka diperlukan petunjuk pencatatan dan pemutahiran biodata penduduk.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaf-taran penduduk, hingga setiap warga Negara Indonesia dan sesuai dengan undang-undang nomor 18 pasal 09 tahun 2001 tentang administrasi kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut Parasuraman (1985) dalam (Fandy, 2011) tjiptono (2004:60) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu expected service dan perceived service. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima tidak melampaui yang di harapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan yang tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pemerintahan suatu daerah. Kecamatan Dayun di Kabupaten Siak, Provinsi Riau, merupakan salah satu kecamatan yang memiliki berbagai pelayanan publik yang mencakup pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Evaluasi kinerja pelayanan publik di kecamatan ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah, 2022) pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta berkontribusi positif terhadap pembangunan daerah.

Kecamatan Dayun merupakan salah satu kecamatan yang strategis di Kabupaten Siak. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti penerapan sistem informasi pelayanan terpadu dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di instansi pemerintahan. Namun, berdasarkan survei pendahuluan, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan dalam pengurusan dokumen, ketidakjelasan prosedur, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi yang komprehensif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat dan mencari solusi yang tepat(Nurhidayat, 2021).

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Dayun, perlu dilakukan evaluasi kinerja secara menyeluruh yang encakup berbagai aspek seperti kualitas pelayanan, waktu pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. Evaluasi ini juga penting untuk mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan pelayanan publik telah berjalan dengan baik serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Menurut (Yulianti, 2024), evaluasi kinerja yang sistematis dan berkelanjutan akan membantu pemerintah daerah dalam melakukan perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih baik.

**Tabel 1. Peringkat Hasil Evaluasi Kinerja Kecamatan di Kabupaten Siak Tahun 2024**

No	Kecamatan	Camat	Jumlah Nilai	Peringkat
1	Kecamatan Lubuk Dalam	Camat Lubuk Dalam	88,60	I
2	Kecamatan Sungai Mandau	Camat Sungai Mandau	85,96	II
3	Kecamatan Bunga Raya	Camat Bunga Raya	84,74	III
4	Kecamatan Koto Gasip	Camat Koto Gasip	84,60	IV
5	Kecamatan Minas	Camat Minas	84,47	V
6	Kecamatan Kandis	Camat Kandis	84,31	VI
7	Kecamatan Siak	Camat Siak	84,18	VII
8	Kecamatan Tualang	Camat Tualang	83,35	VIII
9	Kecamatan Kerinci Kanan	Camat Kerinci Kanan	81,40	IX
10	Kecamatan Sungai Apit	Camat Sungai Apit	78,60	X
11	Kecamatan Sabak Auh	Camat Sabak Auh	77,92	XI
12	Kecamatan Pusako	Camat Pusako	77,68	XII
13	Kecamatan Mempura	Camat Mempura	76,34	XIII
14	Kecamatan Dayun	Camat Dayun	75,07	XIV

Sumber : Evaluasi Kinerja Kecamatan Kabupaten Siak Tahun 2024

Hasil evaluasi terbaru menunjukkan bahwa Kecamatan Dayun menempati peringkat

terendah dalam penilaian kinerja kecamatan se-Kabupaten Siak pada tahun 2024, dengan jumlah nilai 75,07. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan ini, seperti penerapan sistem informasi pelayanan terpadu dan program peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Meski demikian, hasil survei pendahuluan menunjukkan adanya berbagai masalah seperti keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen, kurangnya kejelasan prosedur, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Masalah-masalah ini mengindikasikan perlunya evaluasi yang komprehensif untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada dan mencari solusi yang tepat (Nurhidayat, 2021)

Pentingnya evaluasi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Dayun tidak hanya terletak pada upaya untuk memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek seperti kualitas layanan, kecepatan pelayanan, keterbukaan informasi, dan akuntabilitas. menyatakan bahwa evaluasi kinerja yang terstruktur dan berkelanjutan dapat memberikan data yang diperlukan untuk perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih baik oleh pemerintah daerah.

Akhirnya, evaluasi kinerja pelayanan publik tidak hanya bermanfaat bagi pemerintah daerah, tetapi juga bagi masyarakat luas. Masyarakat di Kecamatan Dayun akan merasakan langsung peningkatan kualitas layanan, sementara pemerintah daerah dapat mengukur efektivitas program-program yang telah dijalankan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang yang sama (Susanto, 2024)

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Dayun pada tahun 2024. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dan observasi, dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data untuk meningkatkan validitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

## HASIL

### Keadaan Demografis

Jumlah Penduduk Kecamatan Dayun tahun 2024 tercatat sebanyak 33.091 jiwa. Penduduk Kecamatan Dayun tersebar di 11 (sebelas) desa dengan luas wilayah 929,99 km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk tercatat sebesar 3,56 jiwa per km<sup>2</sup>. Desa/kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak tahun 2024 adalah Desa Dayun dengan populasi mencapai 9.279 jiwa. Sementara itu, Suka Mulya merupakan desa dengan jumlah penduduk terendah, yaitu sebanyak 940 jiwa.

**Tabel 2. Jumlah Penduduk Kecamatan Dayun**

No	Desa/Kelurahan	Penduduk		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	Suka Mulya	475	465	940
2.	Buana Makmur	820	796	1.616
3.	Pangakalan Makmur	1.423	1.346	2.769
4.	Banjar Seminai	1.657	1.617	3.274
5.	Teluk Merbau	1.151	1.110	2.261
6.	Sawit Permai	2.418	2.296	4.714
7.	Sialang Sakti	1.769	1.695	3.464
8.	Merangkai	661	644	1.305
9.	Berumbung Baru	1.160	1.098	2.258
10.	Lubuk Tilan	625	586	1.211
11.	Dayun	4.844	4.435	9.279
	Kecamatan Dayun	7.003	16.088	33.091

Sumber :Dayun Dalam Angka 2024

Berdasarkan data jumlah penduduk di Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak, diketahui bahwa total penduduk di kecamatan ini mencapai 33.091 jiwa, yang terdiri dari 17.003 laki-laki dan 16.088 perempuan. Dari 11 desa yang ada, Desa Dayun merupakan wilayah dengan jumlah penduduk tertinggi, yaitu 9.279 jiwa, disusul oleh Sawit Permai dengan 4.714 jiwa, dan Banjar Seminai sebanyak 3.274 jiwa.

Sementara itu, desa dengan jumlah penduduk terendah adalah Lubuk Tilan, yang hanya memiliki 1.211 jiwa, serta Merangkai dengan 1.305 jiwa. Secara umum, persebaran penduduk di Kecamatan Dayun cukup bervariasi antar desa, yang dapat mempengaruhi kebutuhan dan penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah kecamatan dan desa. Desa-desa dengan jumlah penduduk yang tinggi tentu membutuhkan perhatian lebih dalam hal ketersediaan infrastruktur, tenaga pelayanan, serta efisiensi pelayanan publik agar mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan merata.

## Visi dan Misi Kecamatan Dayun

Kecamatan Dayun dalam mewujudkan maksud dan tujuannya memiliki visi, misi yang sejalan dengan visi dan misi kabupaten Siak yaitu sebagai berikut:

### Visi

Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Siak Yang Sehat, Cerdas, Dan Sejahtera Dalam Lingkungan Masyarakat Yang Agamis Dan Berbudaya Melayu Serta Sebagai Kabupaten Dengan Pelayanan Publik Terbaik Di Provinsi Riau Tahun

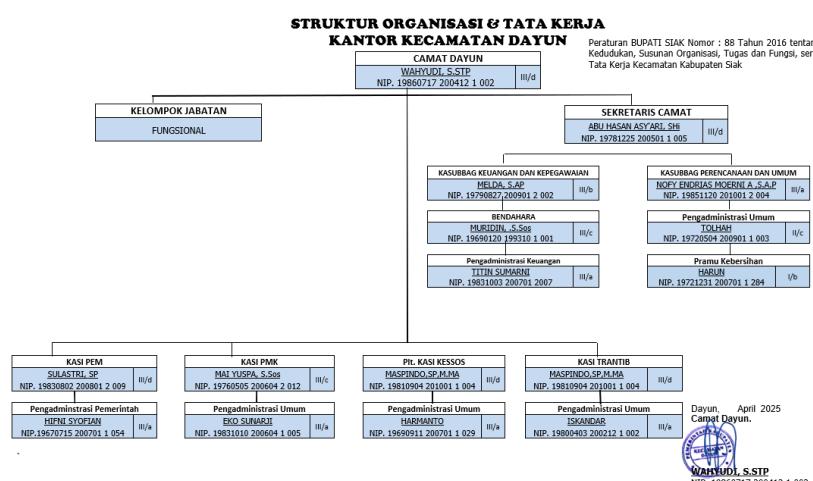
### Misi

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang amanah, efektif, dan akuntabel.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, beriman, dan bertaqwa.
3. Mewujudkan pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima.
5. Mewujudkan infrastruktur yang memadai dan berkualitas.
6. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup yang sehat dan lestari.
7. Mewujudkan Kabupaten Siak yang aman, damai, dan tertib.

### Moto

Moto resmi Kabupaten Siak adalah Siak Kota Pura. Moto ini menggambarkan identitas dan sejarah daerah yang kaya akan warisan budaya dan sejarah Kesultanan Siak Sri Indrapura. "Pura" dalam bahasa Melayu memiliki arti istana atau kerajaan, sehingga motto ini juga mengacu pada peran Siak sebagai pusat pemerintahan dan budaya Kesultanan.

## Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Dayun



**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan**

Adapun rincian tugas camat dan pegawai kantor Camat Dayun adalah sebagai berikut:

1) Camat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelimpahan sebagai wewenang pemerintahan daribupati.
- b. Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan
- c. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penerapan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Pembinaan penyelenggaraan pemerintah kelurahan
- e. Pengkoordinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum dan pemberdayaan masyarakat

2) Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan kewenangan yang diberikan diperlukan masyarakat.
- b. Menggarahkan tugas bawahan sesuai dengan bidangnya dengan memberikan petunjuk guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Mengadakan pembinaan terhadap pemerintah kelurahan dalam Upaya meningkatkan kemandirian kelurahan.

3) Sekretaris Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Perencanaan kegiatan teknik administratif
- b. Perencanaan program kerja kecamatan
- c. Pengkoordinasikan tugas administrasi
- d. Pembinaan perangkat kecamatan kepenghuluan dan kelurahan
- e. Pengevaluasian tugas pemerintahan kecamatan.

4) Sub Bagian Umum mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan sub bagian umum dan kepegawaianberdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Menjabarkaa perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Membagi tugas kepada bawahan sesuan dengan bidang tugasnya dan memeberikan petunjuk atau arahan baik secara lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas.

- d. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerjapelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cermin penampilan kerja.

5) Seksi Pelayanan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris kecamatan.

Dalam melaksanakan tugasnya Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun program kegiatan sksi playanan umum berdasarkan evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Membagi tugas bawahan sesuan dengan bidang tugasnya dan memberi arahan baik secara lisan maupun tulisan guna meningkatkan pelaksanaan tugas.
- c. Memberikan pelayanan kpada masyarakat untuk mendapatkan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluara (KK), dan surat keterangan kependudukan lainnya yang diperlukan oleh warga.
- d. Melaksankan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan melalui sistem penilaian yang tersedia.
- e. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku

## Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Dayun

### Produktivitas

Produktivitas dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan instansi pemerintah dalam menghasilkan layanan yang maksimal dengan penggunaan sumber daya yang efisien. Di Kecamatan Dayun, produktivitas pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting yang diamati dalam penelitian ini. Produktivitas tidak hanya diukur dari jumlah layanan yang diberikan, tetapi juga dari kecepatan, ketepatan waktu, pemanfaatan tenaga kerja, dan efisiensi prosedur pelayanan(Sedarmayanti, 2009). Semakin tinggi produktivitas pelayanan, maka semakin efektif pula kinerja organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan camat dayun disampaikan bahwa pelayanan publik di kantor camat dayun memberikan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan admininstrasi dan pelayanan partisipasi masyarakat. Pelayanan admininstrasi merupakan sebuah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan yaitu bagi setiap warga negara maupun penduduk. Admininstrasi pemerintahan ini memegang peranan yang penting mengenai keterlibatan pemerintah. penulis melakukan wawancara dengan Bapak Wahyudi, S.STP selaku Camat Dayun dalam sebuah wawancara

berikut:

“Saya mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dayun melalui rapat atau briefing. Menyampaikan ke penyelenggara pelayanan tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan meliputi kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan, keadilan yang merata dalam pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan”

(Hasil Wawancara dengan Camat Dayun pada tangga 23 Mei 2025 dikantor Camat Dayun)

Hasil wawancara diatas memperlihatkan bagaimana Dayun selalu melakukan koordinasi dengan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini adalah pegawai yang ada di Kantor Camat Dayun. Koordinasi yang dilaksanakan adalah berupa rapat atau briefing harian, mingguan dan bulanan.

Dalam melakukan koordinasi tersebut juga harus disampaikan dengan komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan dengan setiap kebijakan agar dapat dilakukan dengan baik. Mengenai hal tersebut maka Kasi Pem Dayun yaitunya Ibu Sulastri, SP, memberikan jawaban sebagai berikut :

“Menurut saya komunikasi yang digunakan oleh Pak Camat termasuk efektif diantara pihak-pihak harus terjalin komunikasi dua arah (timbal balik). Hal ini diperlukan kerja sama semua pihak (karyawan dan pimpinan) untuk mencapai tujuan organisasi. Strategi komunikasi efektif telah diterapkan di kantor Kecamatan Dayun sehingga sasaran yang dituju telah tercapai”

(Hasil Wawancara dengan Kasi Pem Dayun pada tangga 23 Mei 2025 dikantor Camat Dayun)

Hasil wawancara dengan Kasi PEM Dayun diatas memperlihatkan bahwasanya Camat Dayun telah berkomunikasi dengan baik kepada semua pihak penyelenggara pelayanan publik secara timbal balik atau dua arah. Komunikasi tersebut dinilai efektif sehingga sasaran yang ingin dituju oleh Kecamatan Dayun dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dapat tercapai. Komunikasi yang dijalankan oleh Camat Dayun termasuk bernilai positif atau baik dalam membangun koordinasi antar pegawai yang ada. Kebijakan atau program yang

dimiliki oleh Kecamatan Dayun harus disosialisasikan kepada semua pegawai, hal ini bertujuan agar semua pegawai paham dan bisa menjalankan tugas dengan baik dan bisa memberikan pelayanan secara maksimal. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Sulastri, SP selaku kepala seksi pemerintahan dan pelayana Kecamatan Dayun dalam sebuah wawancara berikut ini:

“Sosialisasi dan layanan informasi terkait pelayanan umum di Kecamatan Dayun sudah disosialisasikan lewat desa masing-masing baik lewat rapat langsung atau lewat media group WhatsApp” .

(Hasil Wawancara dengan Kasi PEM Dayun pada tangga 23 Mei 2025 dikantor Camat Dayun)

Hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Terpadu Kecamatan Dayun dapat diketahui bahwasanya sosialisasi dan layanan informasi terkait pelayanan umum di Kecamatan Dayun telah disosialisasikan lewat desa baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga dapat dikatakan sosialisasi tersebut bernilai positif atau baik dalam upaya kecamatan melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan yang ada di Kantor Camat Dayun. Dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat Kecamatan Dayun perlu melakukan persiapan bahan dan melaksanakan koordinasi, supervise dan penyusunan laporan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Setelah semuanya berjalan maka pihak Kecamatan Perlu mempersiapkan sumber daya memadai baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Camat Dayun telah mempersiapkan terkait ketersediaan sumber daya yang ada secara maksimal. Sehingga diharapkan masyarakat dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang didapatkan dari Kantor Camat Dayun.\

Camat Dayun juga mengakui bahwasanya suatu kebijakan yang telah ditetapkan maka pengimplementasiannya harus melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas agar mudah dipahami dalam sebuah program atau kebijakan. Kantor Kecamatan Dayun telah memiliki SOP dalam menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat. SOP tersebut ditetapkan melalui beberapa tahapan agar sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai oleh pihak Kecamatan. Selain SOP juga terdapat laporan pelaksanaan kegiatan yang harus disampaikan kepada Camat sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Camat menerima laporan kegiatan pelayanan berdasarkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) yang dibuat oleh Kasi Pelayanan Terpadu. Kemudian didalamnya juga terdapat capaian program pelayanan umum berdasarkan Rancangan Kegiatan Anggaran (RKA) yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Mengenai tanggungjawab petugas layanan dalam pelaksanaan tugas di Kantor Camat Dayun penulis menanyakannya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, apakah petugas di Kantor Camat Dayun melayani masyarakat dengan sepenuh hati atau tidak. Wawancara dilakukan dengan Ibu Asih sebagai berikut:

“Pernah juga kami tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal ketika ada urusan ke kantor camat ini. Waktu ini kami sempat dianggurkan oleh pegawai kantor ini, padahal mereka hanya main hp aja di mejanya dan tidak melayani kami secara langsung”

(Hasil Wawancara dengan Masyarakat Dayun pada tangga 27 Mei 2025 dikantor Camat Dayun

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat produktivitas pelayanan publik di Kecamatan Dayun masih tergolong sedang. Meskipun pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dan berbagai keperluan administrasi umumnya dapat diselesaikan, namun prosesnya masih belum efisien akibat keterbatasan jumlah pegawai, belum digunakannya sistem digital, serta beban kerja yang tidak seimbang. Dalam kondisi ramai, petugas terlihat kewalahan dan masyarakat harus menunggu lebih lama, yang menunjukkan bahwa output pelayanan belum sebanding dengan kapasitas kerja yang tersedia.

## Kualitas Layanan

Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas kinerja pelayanan public di kecamatan dayun, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap informan yang sudah ditetapkan sebelumnya yaitu pelaksana atau penyelenggara pelayanan publik dikantor camat dayun dan masyarakat pengguna dan penerima layanan di kantor camat dayun. Indikator utama dari penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan menurut pasuraman, Zeithami dan Berry yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, dengan indikator pendukung yakni standar pelayanan publik menurut Pasal 21 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan 2 aspek yang menyangkut kualitas pelayanan yaitu jaminan pelayanan, jaminan kemanan dan keselamatan.

### 1. *Tangibles* (bukti fisik langsung)

Fasilitas penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Kondisi fasilitas pelayanan yang ada dapat mempengaruhi kualitas pelayanan

yang diberikan. Kantor camat sebagai penyedia pelayanan publik perlu memberikan sarana dan prasarana yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan dan dapat mengakomodasi semua kalangan masyarakat yang datang. Namun Kondisi sarana dan prasarana Kantor Camat Dayun saat ini masih tergolong minimalis dan belum memenuhi standar pelayanan publik prima. Berdasarkan hasil observasi langsung dan dokumentasi foto lapangan, kondisi sarana dan prasarana di Kantor Camat Dayun masih memerlukan sejumlah perbaikan untuk menunjang pelayanan publik yang optimal. Gambar yang diambil pada tanggal 23 Mei 2025 pukul 08.59 WIB menunjukkan beberapa kondisi sebagai berikut:

- a) Meja dan Kursi Pelayanan Terlihat adanya meja pelayanan yang sudah mengalami keausan dengan cat mengelupas. Kursi yang tersedia pun tidak seragam, ada yang terlihat cukup lama digunakan dan tidak dalam kondisi prima. Hal ini mencerminkan kurangnya pembaruan sarana penunjang pelayanan, khususnya untuk front desk atau meja penerima tamu.
- b) Area Penerima Tamu dan Akses Masuk Area masuk kantor terlihat bersih dan cukup terang karena mendapat pencahayaan alami. Namun, tidak terdapat tanda atau informasi visual yang membantu masyarakat dalam memahami alur pelayanan, seperti banner prosedur, papan informasi, atau sistem antrian.
- c) Pintu dan Ruang Layanan Kantor memiliki pintu kaca ganda yang cukup baik secara fungsional. Di dalam tampak area loket atau meja pelayanan utama dengan latar tulisan “Pemerintah Kabupaten Siak – Kecamatan Dayun”. Meskipun ruangannya tampak rapi dan bersih, namun kesan formal dan profesional belum sepenuhnya muncul dari segi tata ruang dan kelengkapan fasilitas.
- d) Fasilitas Pendukung Digital Tidak tampak adanya komputer, monitor antrian elektronik, atau perangkat digital lainnya di area depan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan kemungkinan masih sangat terbatas atau belum terlihat secara nyata di ruang pelayanan depan.
- e) Aksesibilitas dan Kenyamanan Ruang tunggu bagi masyarakat yang datang tampak minim. Hanya tersedia dua kursi tunggu tanpa tempat duduk tambahan atau peneduh dari luar. Ini tentu belum memadai untuk mengakomodasi warga yang datang dalam jumlah banyak, terutama pada jam sibuk.



**Gambar 1. Kondisi Ruang Tunggu Kecamatan Dayun**

Berkaitan dengan sarana dan prasana di kantor camat dayun ini, peneliti mewawancara bapak Supriyanto sebagai masyarakat pengguna layanan dalam wawancara di kantor camat dayun kabupaten siak mengatakan :

“Kalau saya lihat Mas, sarana di sini masih seadanya. Meja dan kursinya sudah lama, kadang kursi yang dipakai juga tidak nyaman dan kursi tunggu didalam itu juga tidak nyaman mas.”

(Wawancara pada tanggal 26 mei 2025).

Kemudian pendapat lain dari Ibu Anis sebagai masyarakat pengguna layanan di kantor camat dayaun menyatakan:

“Kadang kita bingung mau nanya ke siapa. Petugasnya ramah sih, tapi kalau pertama kali datang dan belum tahu prosedurnya, ya agak susah juga. Harusnya ada papan atau brosur petunjuk di depan. Kalau ada komputer atau sistem antrian elektronik, mungkin bisa lebih cepat. Tapi sejauh ini masih manual semua.”

(Wawancara pada tanggal 26 mei 2025).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana di Kantor Camat Dayun masih belum memadai

untuk mendukung pelayanan publik yang optimal. Di sisi lain, tidak adanya sistem pelayanan berbasis teknologi seperti antrian elektronik, layar informasi, ataupun papan prosedur membuat masyarakat merasa kebingungan dalam mengikuti alur pelayanan. Hal ini menyebabkan pelayanan berjalan lambat dan masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas sejak awal kedatangan. Tidak tersedia pula fasilitas pendukung kenyamanan seperti pendingin ruangan, tempat air minum, atau akses bagi penyandang disabilitas. Masyarakat juga menyampaikan harapan agar pemerintah dapat melakukan pembenahan terhadap sarana dan prasarana pelayanan. Modernisasi pelayanan dengan penggunaan teknologi serta peningkatan kenyamanan ruang publik dianggap sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa kecamatan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik yang mengedepankan kemudahan akses, kenyamanan, dan kecepatan layanan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan fasilitas pelayanan agar tercipta kondisi kerja yang profesional.

## 2. *Reliability*

Salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah *reliability* atau keandalan pelayanan. Dimensi ini merujuk pada kemampuan penyelenggara pelayanan, dalam hal ini Kecamatan Dayun, untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan mencerminkan sejauh mana pegawai mampu menyelesaikan pelayanan yang dijanjikan tanpa kesalahan dan tanpa harus membuat masyarakat kembali berulang kali untuk mengurus hal yang sama.

Dalam konteks Kecamatan Dayun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa keandalan pelayanan masih belum optimal. Masyarakat sering kali menghadapi kondisi di mana waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Beberapa masyarakat mengeluhkan bahwa saat mengurus surat keterangan atau dokumen administratif, mereka harus datang lebih dari satu kali karena informasi yang diberikan tidak jelas sejak awal. Selain itu, ada kecenderungan petugas tidak memberikan kepastian waktu penyelesaian secara tertulis maupun melalui papan informasi, sehingga masyarakat hanya bisa menunggu tanpa kejelasan. Peneliti juga bertanya kepada Mas Eko mengatakan sebagai berikut :

“Waktu saya urus surat pindah, katanya siap hari itu juga. Tapi pas saya balik sore harinya, ternyata belum selesai. Malah disuruh datang lagi besoknya. Jadi saya bolak-balik dua kali.”

(Wawancara pada tanggal 2 Juni 2025).

Dan ada juga pernyataan dari Ibu Hartini mengenai pelayanan sebagai berikut:

“Saya sudah dua kali urus dokumen di sini. Pernah cepat, pernah juga agak lambat karena petugasnya nggak ada di tempat. Tapi secara umum tetap selesai juga sih. Hanya memang belum selalu tepat waktu seperti yang dijanjikan.”

(Wawancara pada tanggal 25 Juni 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa layanan yang dijanjikan tidak selalu dapat direalisasikan sesuai waktu, dan ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Keandalan dalam pelayanan publik menuntut adanya sistem kerja yang disiplin, prosedur pelayanan yang transparan, serta komitmen dari petugas untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Oleh karena itu, untuk meningkatkan dimensi reliability, Kantor Camat Dayun perlu menetapkan standar waktu layanan secara jelas, mensosialisasikannya kepada masyarakat, serta mengawasi kedisiplinan pelaksanaannya.

### 3. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Responsiveness mencerminkan sejauh mana petugas pelayanan memiliki kemauan dan kemampuan untuk membantu masyarakat, memberikan pelayanan secara cepat, serta merespons pertanyaan atau keluhan dengan tepat waktu dan profesional. Dalam pelayanan publik yang baik, respons cepat dan solutif menjadi bagian tak terpisahkan dari upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Dalam wawancara dengan salah satu warga bernama Ibu Hartini, beliau menyatakan :

“Kadang petugasnya cuek, apalagi kalau ramai. Kita harus aktif sendiri nanya. Tapi kalau sepi, cepat juga sih. Jadi pelayanannya tergantung situasi. Harusnya ada sistem yang jelas, jadi nggak bergantung suasana.”

(Wawancara pada tanggal 2 Juni 2025).

Pendapat lain dari ibu Anis yang juga sebagai pengguna atau penerima layanan di kantor camat Dayun :

“Saya pernah dilayani dengan baik, nggak lama juga prosesnya. Tapi memang nggak

selalu sama, kadang tergantung siapa yang jaga. Tapi saya maklumi, karena mungkin pegawainya terbatas. Secara umum masih oke lah.”

(Wawancara pada tanggal 26 mei 2025).

Tanggapan ini menggambarkan adanya kepuasan dalam pengalaman tertentu, meskipun pelayanan belum konsisten antar petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan, dapat disimpulkan peneliti bahwa dimensi responsiveness atau daya tanggap pegawai di Kantor Camat Dayun masih menunjukkan hasil yang bervariasi dan belum konsisten. Beberapa warga menyampaikan bahwa mereka dilayani dengan cukup cepat dan ramah, terutama ketika datang di waktu yang tidak terlalu ramai. Namun, dalam banyak kasus lainnya, masyarakat merasa harus menunggu lama tanpa kejelasan, serta tidak segera dibantu kecuali mereka aktif bertanya sendiri kepada petugas. Hal ini menunjukkan bahwa inisiatif dari aparatur pelayanan untuk menyapa dan menanyakan keperluan masyarakat masih rendah, dan belum menjadi budaya kerja yang merata di lingkungan kantor kecamatan.

Kurangnya sistem antrian yang tertib, ketiadaan petugas informasi khusus, serta keterbatasan jumlah pegawai di jam-jam sibuk membuat pelayanan cenderung tidak responsif. Respons dari petugas lebih bersifat situasional, tergantung pada kondisi waktu dan individu petugas yang melayani. Masyarakat yang datang di pagi hari atau saat kantor sepi cenderung merasa puas, namun pada kondisi ramai, banyak yang merasa terabaikan dan tidak mendapatkan pelayanan yang cepat maupun arahan yang jelas. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem pelayanan belum berbasis standar yang seragam dan prosedural.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pelayanan publik di Kecamatan Dayun berada pada tingkat sedang, di mana sebagian masyarakat merasa cukup terbantu, namun sebagian lainnya masih mengalami hambatan dalam kecepatan dan kejelasan pelayanan. Untuk meningkatkan dimensi responsiveness, dibutuhkan pembenahan sistem antrian, peningkatan jumlah dan kualitas SDM, serta pelatihan etika pelayanan publik yang menekankan pentingnya inisiatif, komunikasi aktif, dan kecepatan dalam melayani masyarakat.

#### 4. Assurance

Dimensi *assurance* dalam pelayanan publik merujuk pada tingkat keyakinan dan rasa

aman yang dirasakan masyarakat ketika berinteraksi dengan petugas. Hal ini meliputi pengetahuan petugas, sikap sopan santun, kemampuan komunikasi, serta sejauh mana pegawai mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan dan profesional kepada masyarakat. Dalam pelayanan yang ideal, masyarakat tidak hanya memperoleh dokumen atau layanan, tetapi juga merasa dihargai dan dilayani secara beretika. Dalam menilai kualitas pelayanan, peneliti menggunakan sub aspek sebagai berikut :

a. Memiliki jaminan kepastian waktu dalam pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak pemberi pelayanan harus memiliki jaminan kepastian saat penyelenggaraan pelayanan, hal ini bertujuan agar pihak pengguna atau penerima layanan merasa percaya dan puas selama proses pelayanan. Jaminan kepastian yang diberikan oleh organisasi publik dapat berupa jaminan kepastian waktu saat pelaksanaan pelayanan, dalam SOP kantor camat terkait waktu proses pelayanan sudah tertera sesuai dengan jenis pelayanan yang ada. Jaminan kepastian ini juga termasuk dalam standar pelayanan publik Berdasarkan Pasal 21 dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimana tolak ukur yang dibakukan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi pelayanan. Dalam memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan kepada pengguna layanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada dan pegawai dapat menyelesaikan pelayanan tersebut dalam hari yang sama, namun apabila tidak bisa pada hari yang sama pegawai akan menginformasikan diawal dan memberikan informasi kepastian waktu pelayanan dihari berikutnya.

Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di camat dayun ini peneliti mewawancarai Bapak Supriyanto sebagai masyarakat penerima pelayanan yang ada, dalam wawancara di gedung kecamatan dayun :

“Waktu saya urus surat, petugasnya menjelaskan dengan tenang dan sopan. Saya merasa yakin prosesnya benar. Cuma sayangnya petugas lain kelihatan cuek dan main HP, jadi kesannya pelayanan nggak seragam.”  
(Wawancara pada tanggal 26 mei 2025).

Pendapat lainnya dari Ibu Anis sebagai masyarakat pengguna layanan lainnya mengatakan :

“Waktu saya tanya kapan surat selesai, dijawab ‘paling cepat siang, paling lama besok’. Tapi nyatanya bisa selesai hari itu juga. Saya senang, tapi sempat bingung juga kenapa infonya nggak pasti dari awal.”

(Wawancara pada tanggal 26 mei 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Dayun, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* atau jaminan dalam pelayanan publik masih menunjukkan hasil yang beragam dan belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat merasa cukup percaya terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas dalam menjelaskan prosedur pelayanan, termasuk estimasi waktu penyelesaian dokumen. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai memiliki pemahaman dasar yang baik tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Namun demikian, tidak sedikit warga yang mengaku mengalami ketidakpastian informasi, seperti waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak adanya pemberitahuan tertulis mengenai lama proses pelayanan. Sikap sopan dan ramah dari pegawai memang memberikan kesan positif dan menumbuhkan rasa aman bagi masyarakat, tetapi kepercayaan tersebut seringkali menurun karena kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi dan hasil pelayanan. Tidak adanya sistem pemberitahuan tertulis atau papan informasi membuat masyarakat harus terus bertanya untuk memastikan proses layanan mereka, yang pada akhirnya menimbulkan keraguan terhadap profesionalitas penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan jaminan pelayanan, Kecamatan Dayun perlu membenahi aspek kejelasan informasi, konsistensi waktu pelayanan, serta memperkuat komunikasi dua arah antara petugas dan masyarakat.

##### 5. *Empathy*

Dalam setiap aktivitas maupun kegiatan pelayanan perlu adanya rasa pengertian dan perhatian. Pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila setiap pihak yang berpartisipasi yaitu pemberi layanan mempunyai rasa empati dan memiliki komitmen saat melaksanakan atau meyelesaikan pelayanan. Dalam menilai dimensi *Emphaty* pada penilaian kualitas pelayanan dengan sub aspek yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan pelayanan tidak diskriminatif.

Pada penyelenggaran pelayanan publik di Kecamatan Dayun selalu mengutamakan kepentingan pengguna layanan dan semua masyarakat memiliki hak yang sama dalam mendapatkan layanan tidak berdasarkan status sosial seseorang maupun agama, ras dan suku,

semua mendapatkan giliran pelayanan yang sama sesuai antrian. Berdasarkan wawancara kepada masyarakat yang memiliki latar belakang berbeda-beda, masyarakat berpendapat bahwa semua diperlakukan sama dan adil, selain itu sebagai bentuk upaya mengutamakan kepentingan setiap pengguna layanan juga ramah dan peduli dengan masyarakat.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik. Dalam konteks administrasi publik, responsibilitas merujuk pada tanggung jawab moral, sosial, dan profesional yang dimiliki oleh aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan norma, nilai, dan aturan yang berlaku. Di Kecamatan Dayun, responsibilitas aparatur pelayanan mencerminkan seberapa besar kesadaran mereka terhadap kewajiban dalam melayani masyarakat secara adil, terbuka, dan bertanggung jawab terhadap hasil kerja yang diberikan.

Dalam kesempatan itu juga peneliti mewawancara informan terkait tingkat responsivitas pegawai di kantor camat Dayun dalam memberikan pelayanan. sebagaimana yang disebutkan dengan Ibu Sulastri, SP selaku kasi pemerintahan menyampaikan bahwa dalam memberikan pelayanan kantor desa sudah melakukan dengan baik dan sesuai prosedur. Ia mengatakan:

“Kalau menurut kita kita sudah maksimal baik itu di pelayanna publik administrasi atau yang lainnya sudah dilakukan maksimal, karena kan setiap kali perencanaan melibatkan semua orang melibatkan semua unsur, artinya setiap perencanaan kan Kepala desanya, perwakilan masyarakatnya juga, sudah dilaksanakan sesuai, bagus tidak nya kan perspektif orang beda-beda, kalau sesuai prosedur nya sudah tepat”.

(Wawancara pada tanggal 23 mei 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat responsibilitas pegawai Kecamatan Dayun belum sepenuhnya merata. Meskipun sebagian besar petugas memahami tugas pokok dan fungsinya, namun pelaksanaannya di lapangan masih bersifat formalitas dan belum menunjukkan komitmen penuh terhadap pelayanan prima. Hal ini tampak dari cara petugas menanggapi keluhan, memberikan informasi, dan menyelesaikan tugas administrasi. Dalam beberapa kasus, petugas terkesan kurang peduli terhadap hasil pelayanan yang tidak sesuai harapan masyarakat.

Salah satu contoh yang sering terjadi adalah tidak konsistennya prosedur pelayanan

antar petugas. Dalam beberapa pelayanan, prosedur disampaikan dengan jelas oleh satu petugas, tetapi berbeda saat dilayani oleh petugas lain. Hal ini menimbulkan kebingungan di masyarakat, serta menunjukkan kurangnya rasa tanggung jawab dalam menjaga standar pelayanan. Tidak adanya kontrol internal atau supervisi langsung secara harian menyebabkan pelayanan berjalan secara otodidak tanpa evaluasi sistematis.

Dalam wawancara dengan Camat Dayun, Bapak Wahyudi, S.STP., beliau menyampaikan bahwa pihaknya sudah berusaha membangun budaya kerja yang bertanggung jawab di antara staf pelayanan dengan berkata seperti berikut :

“Kami selalu menekankan pentingnya tanggung jawab terhadap pekerjaan. Namun, kami akui bahwa belum semua pegawai memiliki kesadaran penuh. Evaluasi internal akan kami tingkatkan ke depan, termasuk sistem pengawasan dan penguatan SOP pelayanan.”

(Wawancara pada tanggal 23 mei 2025).

Di sisi lain, beberapa masyarakat merasa bahwa petugas hanya bekerja sebatas rutinitas, tanpa menunjukkan keinginan membantu secara menyeluruh jika tidak ditanya terlebih dahulu. Dalam banyak kasus, masyarakat harus proaktif agar dilayani dengan baik. Ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai belum tumbuh dari kesadaran pribadi, melainkan hanya sebatas menjalankan perintah atau mengikuti alur birokrasi. Padahal, pelayanan publik yang baik membutuhkan inisiatif dan empati dari petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Berkaitan dengan responsibilitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini peneliti mewawancarai Mas Eko sebagai masyarakat penerima pelayanan yang ada dan berkata sebagai berikut :

“Saya pernah mengurus surat domisili. Dikasih tahu selesai tiga hari, tapi ternyata mundur satu hari karena tandatangan camat belum ada. Katanya camat keluar dinas. Saya nggak terlalu masalah sih, tapi infonya harusnya lebih jelas dari awal.”

(Wawancara pada tanggal 25 Juni 2025).

Pendapat lain dari masyarakat yang berkunjung dalam wawancara berpendapat :

“Pegawainya ramah kok, walau saya nanya bolak-balik, tetap dijawab. Tapi memang kita harus tanya dulu, kalau nggak aktif nanya ya nggak dilayani langsung. Tapi saya

puas lah, nggak harus balik lagi.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa dimensi responsibilitas dalam pelayanan publik di Kecamatan Dayun menunjukkan tingkat yang sedang, di mana sebagian aparatur sudah memahami dan melaksanakan tugasnya dengan baik, namun masih terdapat kekurangan dalam hal konsistensi dan kepedulian terhadap hasil pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa beberapa petugas menunjukkan sikap tanggung jawab, seperti menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur, memberi informasi dengan sopan, dan memastikan dokumen lengkap. Namun demikian, tidak sedikit pula masyarakat yang mengeluhkan adanya ketidaktelitian petugas, kurangnya inisiatif dalam menjelaskan proses layanan, serta kurangnya kejelasan informasi saat terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal.

Tanggung jawab aparatur masih cenderung bersifat pasif, yaitu menunggu masyarakat bertanya terlebih dahulu, bukan berdasarkan inisiatif untuk memberi arahan secara proaktif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tugas formal dijalankan, kesadaran moral dan profesional terhadap kepuasan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Ketidakkonsistenan antara satu petugas dengan yang lain juga menjadi catatan, karena prosedur yang disampaikan tidak selalu sama, sehingga menimbulkan kebingungan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan. Untuk itu, dibutuhkan pembinaan internal yang berkelanjutan dan penguatan etika pelayanan publik agar seluruh pegawai memiliki standar tanggung jawab yang sama dalam melayani. Tanggung jawab aparatur masih cenderung bersifat pasif, yaitu menunggu masyarakat bertanya terlebih dahulu, bukan berdasarkan inisiatif untuk memberi arahan secara proaktif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tugas formal dijalankan, kesadaran moral dan profesional terhadap kepuasan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Ketidakkonsistenan antara satu petugas dengan yang lain juga menjadi catatan, karena prosedur yang disampaikan tidak selalu sama, sehingga menimbulkan kebingungan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan. Untuk itu, dibutuhkan pembinaan internal yang berkelanjutan dan penguatan etika pelayanan publik agar seluruh pegawai memiliki standar tanggung jawab yang sama dalam melayani.

## **Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting yang menunjukkan seberapa besar keterlibatan warga dalam proses penyelenggaraan layanan, baik sebagai penerima maupun sebagai pengawas terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Di

Kecamatan Dayun, tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih tergolong cukup, namun belum optimal. Semua warga Negara berhak terlibat dalam pengambilan keputusan baik laingsuk maupun melalui lembaga perwakilan yang sah untuk mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

Dalam konteks pengambilan keputusan di Kecamatan Dayun, selalu diambil dengan pelibatan semua pihak yang terkait, masyarakat dan pemerintah. Misalnya persoalan pembangunan pihak pemerintah Kecamatan melibatkan semua pihak termasuk masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan. Begitu juga dengan semua persoalan di Kantor Kecamatan Dayun, Camat selalu melibatkan partisipasi semua pihak.

Penerapan Partisipasi di Kantor Kecamatan Dayun sudah berjalan dengan baik hal ini bisa dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat yang dimana camat mengadakan rapat koordinasi dan konsultasi tentang program-program yang sedang berlangsung. Berikut pernyataan dari Camat Dayun dalam sebuah wawancara berikut :

“Partisipasi masyarakat Alhamdulillah berjalan dengan baik setiap ada kegiatan kami selalu mengadakan rapat konsultasi tentang program-program, dan masyarakat pun ikut berpartisipasi dalam memberikan kritik saran atas program tersebut”

(Wawancara pada tanggal 23 mei 2025).

Hasil wawancara diatas memperlihatkan bahwasanya partisipasi sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasa menjadi bagian dalam perwujudan pelayanan maksimal tersebut. Sehingga dapat dikatakan menurut penjelasan dari pihak Kecamatan Dayun pelaksanaan prinsip partisipasi bernilai positif atau berjalan dengan baik.

Mengenai perlibatan masyarakat maka Bapak Supriyanto sebagai salah seorang masyarakat di Kecamatan Dayun memberikan jawaban sebagai berikut:

“Menurut saya, di Kecamatan Dayun kadang kami diundang untuk mengikuti kegiatan atau program tertentu, seperti saat ada musyawarah seperti MUSRENBANG yang melibatkan perangkat kelurahan atau desa. Namun, tidak semua warga bisa terlibat langsung, karena biasanya hanya perwakilan yang diikutsertakan. Kami memang pernah diajak berdiskusi atau memberi masukan. Harapannya, ke depan bisa lebih

banyak pelibatan warga secara langsung dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.”

(Wawancara pada tanggal 26 mei 2025).

Berdasarkan tanggapan masyarakat, dapat disimpulkan peneliti bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Dayun sudah mulai terbentuk namun belum berjalan secara maksimal dan merata. Masyarakat mengakui bahwa mereka pernah dilibatkan dalam beberapa forum atau kegiatan perencanaan seperti MUSRENBANG, meskipun pelibatan tersebut umumnya hanya melalui perwakilan dan belum mencakup seluruh lapisan masyarakat secara langsung. Keterlibatan yang ada lebih bersifat formal dan terbatas pada momen tertentu, belum menjadi bagian dari proses yang berkelanjutan.

Selain itu, belum adanya mekanisme yang terbuka dan rutin untuk menyampaikan aspirasi atau masukan terhadap program pemerintah kecamatan menjadi salah satu hambatan dalam meningkatkan kualitas partisipasi publik. Oleh karena itu, masyarakat berharap agar pihak kecamatan dapat menyediakan ruang partisipasi yang lebih luas dan inklusif, agar suara masyarakat bisa lebih terdengar dan diakomodasi dalam setiap pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pembangunan wilayah.

## **Kendala Yang Menghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Layanan Faktor Penghambat**

Pelayanan publik di Kecamatan Dayun masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas dan kualitas layanan. Hambatan-hambatan ini mencakup aspek sumber daya manusia, teknologi, fasilitas fisik, komunikasi, partisipasi masyarakat, serta anggaran operasional. Berikut penjabaran rinci dari masing-masing faktor penghambat:

### **1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Salah satu hambatan utama dalam pelayanan publik di Kecamatan Dayun adalah keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia. Menurut bapak Camat Dalam satu hari kerja, hanya ada dua hingga tiga pegawai yang secara aktif menangani pelayanan administrasi. Jumlah tersebut tidak sebanding dengan volume masyarakat yang datang setiap hari, terutama di awal pekan atau menjelang hari libur. Kondisi ini menyebabkan penumpukan antrian dan lamanya waktu tunggu bagi masyarakat.

Dalam observasi yang dilakukan penulis, terlihat bahwa jumlah aparatur yang bertugas

di bagian pelayanan masih sangat terbatas dibandingkan dengan beban administrasi dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat..

Tidak hanya itu, beban kerja yang tidak seimbang juga menurunkan motivasi dan produktivitas pegawai. Ketika pegawai merasa kewalahan atau tidak memiliki pembagian tugas yang jelas, hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat menjadi korban dari lemahnya manajemen SDM, karena tidak semua petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah dalam waktu bersamaan.

Dengan mempertimbangkan temuan di lapangan, penulis berpendapat bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dayun tidak akan berhasil tanpa pemberian aspek SDM secara menyeluruh. Dibutuhkan perencanaan strategis dari pemerintah daerah untuk menambah jumlah aparatur sesuai kebutuhan riil, memberikan pelatihan berkala, serta menyusun sistem manajemen kinerja yang adil dan terukur. Penempatan pegawai berdasarkan kompetensi, rotasi tugas yang terencana, dan sistem penghargaan atas kinerja yang baik dapat menjadi langkah awal dalam mendorong pelayanan publik yang lebih profesional, efisien, dan responsif.

## 2. Minimnya Pemanfaatan Teknologi Informasi

Camat Dayun, Bapak Wahyudi, mengakui bahwa pelayanan publik di Kecamatan Dayun hingga saat ini masih banyak dilakukan secara manual. Mulai dari proses pencatatan, pengisian formulir, verifikasi data, hingga pencetakan dokumen dilakukan tanpa dukungan sistem digital yang terintegrasi. Kondisi ini berdampak pada lamanya waktu pelayanan, rawan terjadinya kesalahan administrasi, dan rendahnya efisiensi kerja. Padahal, di era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi seharusnya menjadi alat utama dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Pihak kecamatan sebenarnya telah berupaya menginisiasi layanan berbasis teknologi melalui aplikasi SIPATEN (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kecamatan). Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, implementasinya masih belum berjalan secara maksimal karena dua faktor utama: keterbatasan kesiapan aparatur dan rendahnya literasi digital masyarakat. Banyak warga masih belum terbiasa atau belum memahami cara menggunakan aplikasi tersebut, sehingga tetap lebih memilih datang langsung ke kantor dan mengurus secara manual. Camat menambahkan bahwa salah satu tantangan lain adalah masyarakat yang sebagian besar masih belum siap untuk

beralih ke sistem pelayanan daring. Beberapa warga, terutama di wilayah kampung atau pedesaan, masih belum memiliki pemahaman dasar tentang teknologi atau fasilitas penunjang seperti smartphone dan koneksi internet yang stabil. Hal ini membuat aplikasi yang disediakan pemerintah belum termanfaatkan secara optimal.

### **3. Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai**

Terkait sarana dan prasarana, Camat menilai bahwa fasilitas fisik di Kecamatan Dayun saat ini sudah mencukupi untuk kebutuhan dasar, tetapi masih banyak yang perlu ditingkatkan. Ruang tunggu yang harus diperbaiki, serta keterbatasan kursi menjadi kendala saat warga datang dalam jumlah besar.

Selain itu, belum tersedianya alat bantu informasi seperti layar antrian, papan alur pelayanan, maupun media cetak lainnya menyebabkan masyarakat sering kebingungan. Hal ini memperlambat pelayanan karena petugas harus menjelaskan prosedur secara berulang-ulang. Camat menyebut bahwa pihaknya telah mengajukan usulan perbaikan fasilitas.

### **4. Kurangnya Sosialisasi dan Informasi yang Terstruktur**

Kendala lain yang cukup menonjol adalah lemahnya sistem komunikasi antara aparatur kecamatan dan masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui secara lengkap alur pelayanan, dokumen persyaratan, maupun waktu pelayanan karena informasi tidak disampaikan secara masif dan konsisten. Umumnya informasi hanya disampaikan secara lisan dari petugas kepada individu yang bertanya.

Tidak adanya media komunikasi formal seperti papan pengumuman aktif, brosur, atau situs web pelayanan menyebabkan masyarakat hanya mengandalkan pengalaman pribadi atau informasi dari orang lain. Akibatnya, sering terjadi miskomunikasi dan kesalahan administrasi karena masyarakat tidak membawa dokumen lengkap atau datang di luar jam layanan. Hal ini menambah beban administrasi dan memperpanjang waktu pelayanan.

Ketiadaan saluran pengaduan dan feedback masyarakat juga membuat kecamatan tidak memiliki data yang cukup untuk mengevaluasi kualitas layanannya. Padahal keterbukaan informasi dan pelibatan masyarakat dalam pengawasan dapat menjadi sarana kontrol sosial yang positif. Dengan informasi yang terstruktur dan terbuka, pelayanan publik dapat berlangsung lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan warga.

## 5. Partisipasi Masyarakat yang Masih Rendah

Camat menyampaikan bahwa pihak kecamatan sebenarnya terbuka terhadap masukan dan partisipasi warga. Berbagai rapat koordinasi seperti musrenbang telah melibatkan masyarakat melalui perwakilan desa. Namun, pelibatan ini belum merata dan belum semua warga memahami bahwa mereka bisa berperan dalam mengawasi dan memberi masukan atas kualitas layanan publik.

Partisipasi publik dinilai masih bersifat formal dan belum tumbuh menjadi budaya aktif. Warga umumnya hanya datang saat membutuhkan layanan, dan belum terbiasa menyampaikan umpan balik atau kritik secara langsung. Camat berharap ke depan akan tersedia forum warga atau saluran pengaduan resmi yang memfasilitasi komunikasi dua arah antara kecamatan dan masyarakat.

Selain itu, belum semua masyarakat memahami bahwa mereka memiliki hak untuk mengakses informasi pelayanan dan menyuarakan aspirasi mereka secara resmi. Rendahnya literasi pelayanan publik di tingkat masyarakat menyebabkan minimnya partisipasi. Padahal keterlibatan aktif masyarakat dapat menjadi penguat dalam mendorong pelayanan yang lebih akuntabel dan berorientasi pada kebutuhan riil warga.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap kinerja pelayanan publik Kecamatan Dayum, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja kecamatan telah berjalan cukup baik namun belum sepenuhnya optimal. Evaluasi terhadap beberapa indikator pelayanan menunjukkan bahwa meskipun ada aspek yang telah memenuhi standar seperti ketepatan waktu pelayanan dan pemahaman tugas oleh aparatur, masih terdapat kekurangan pada aspek sarana prasarana dan keterbukaan informasi publik yang berdampak terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Dayun masih perlu mendapatkan perhatian serius terutama dalam hal ketersediaan fasilitas pendukung serta peningkatan kualitas komunikasi pelayanan.

Temuan juga menunjukkan bahwa pemahaman terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat belum sepenuhnya diinternalisasi oleh aparatur kecamatan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan juga masih tergolong rendah. Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja pelayanan tidak hanya

sebatas pada aspek teknis administratif, namun juga harus mencakup penguatan kapasitas sumber daya manusia serta budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Latihan Kerja. *Ekonomi Bisnis*, 13–18.
- Bambang Irawan. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang. *Jurnal Paradigma* , 2(2), 175.
- Bambang Suprianto. (2024). Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK*, 8, 123–128.
- Daraba, & Dahyar. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Leisyah.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah mada university press.
- Firmansyah, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 45–59.
- Hazni, Hayati, F., & Mutiawati, Y. (2024). Analisis Kegiatan Main Peran Makro Untuk Menstimulasi Percaya Diri Pada Anak Usia 4-5 Tahun di TK CINTA ANANDA BANDA ACEH. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1), 1–10.
- Ika Nurul Iza, dkk. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).
- Jumady, Syamsiar, & Aminah, S. (2022). Analisis Kinerja Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Wajo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 3(1), 870.
- Kamaria, A. (2021). Implementasi Kebijakan Penataan dan Mutasi Guru Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(3), 82–96.
- Keputuan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003, Pemerintahan Republik Indonesia.
- Kurniawan, & Agung. (2015). Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan.
- Lukman, & Sampara. (2013). Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). Human resource management (11th ed.). Thomson South-Western.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif (ed. revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). PENGOLAHAN DATA. *Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi*, 2(11), 163–175.

- Nurhidayat, R. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 78–90.
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health Services Research*, 34(5 Pt 2), 1189–1208.
- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD, Pemerintah Provinsi Riau.
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 12 Tahun 2012, Pemerintah Provinsi Riau.
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 18 tahun 2002 Tentang Evaluasi Kinerja Kecamatan., Pemerintahan Provinsi Riau.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota , Pemerintahan Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tetang Kecamatan , Pemerintahan Republik Indonesia.
- Purwanto, & Erwan Agus. (2016). *Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara.
- Ratminto, & Winarsi Atik Septi. (2015). *Menajemen Pelayanan*. Andi Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. PENERBIT KBM INDONESIA.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, dan manajemen pegawai negeri sipil*. Refika Aditama.
- Sirajuddin, Didik Sukrino, & Winardi. (2012). *Hukum Pelayanan Publik*. Setara Perss.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–20.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Susanto, T. (2024). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik: Studi Kasus Kecamatan Dayun. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 12(3), 123–136.
- Tjiptono Fandy. (2011). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi.
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009, Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, Pemerintahan Republik Indonesia.