

KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TUAH MADANI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU

Alhazir Mediza

NPP. 30.0225

Asdaf Kabupaten Pelalawan, Provinsi Riau

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia

Email: alhazirmediza@mail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hj. Nurbaiti, MM

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): website is not good and the ability of the apparatus is limited in the field of information technology. From these obstacles, the Madani Sub-District Office seeks to change facilities and infrastructure to be more adequate and improve the ability of the apparatus regarding the online system. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the performance of the state civil apparatus in providing public services, supporting and inhibiting factors, and efforts made by the state civil apparatus in implementing public services at the Tuah Madani Sub-District Office, Pekanbaru City, Riau Province. **Result:** poor website and limited apparatus capabilities in the field of information technology, staff shortages and inadequate facilities and infrastructure. **Conclusion:** increase the number of IT-skilled apparatus and provide more intensive training to all apparatus so that their technical skills can be improved so that public services can be carried out optimally.

Keywords: Apparatus Performance, Public Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *website* yang kurang baik dan kemampuan aparatur yang terbatas dalam bidang teknologi informasi. Dari hambatan tersebut Kantor Camat Madani berupaya Mengubah Sarana dan Prasarana agar lebih memadai dan Meningkatkan Kemampuan Aparatur Mengenai Sistem *Online* **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya yang dilakukan aparatur sipil negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru Provinsi

Riau. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deduktif-induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari penelitian ini ditemukan bahwa kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik, yang diukur berdasarkan dimensi Kualitas dan Kemampuan Pegawai, Sarana pendukung, dan sub prasarana, masih belum mencapai tingkat yang optimal. **Hasil/Temuan:** *website* yang kurang baik dan kemampuan aparatur yang terbatas dalam bidang teknologi informasi, kekurangan pegawai dan fasilitas dan sarana dan prasarana yang kurang memadai. **Kesimpulan:** menambah jumlah aparatur yang terampil di bidang *IT* dan memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada seluruh aparatur agar kemampuan teknis mereka dapat ditingkatkan sehingga pelayanan publik dapat dijalankan dengan optimal.

Kata kunci: Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan global dan situasi kemajuan zaman yang sangat pesat mendorong organisasi pemerintahan dan swasta untuk bisaberadaptasi demi tercapainya target yang sudah ditentukan. Instansi atau perusahaan yang mampu bertahan adalah yang bisa berkompetisi dan melakukan perubahan. Pencapaian sasaran ini tentunya memerlukan komitmen serta penguatan diberbagai elemen. Satu diantara elemen esensial dalam organisasi adalah sumber daya manusianya.

Menurut Susan (2019:173) SDM (*human resources*) ialah seorang yang bertugas sebagai penggerak jalannya suatu organisasi, baik itu perusahaan atau suatu institusi dan berperan juga sebagai aset kemampuannya harus dikembangkan. Istilah *human resources* saat ini sudah beralih menjadi *human capital* maka hal ini menunjukkan paradigma bahwa pegawai bukan lagi sebagai sumber daya melainkan sebagai aset yang bernilai dan harus dikembangkan.

Pengelolaan sumber daya manusia khususnya pada instansi pemerintahan merupakan hal yang sangat krusial. Mengingat fungsi pemerintah menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 mengenai administrasi pemerintahan pasal 1 ayat 2 yaitu tentang fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Tercapainya secara optimal fungsi pelayanan, tentunya dipicu oleh kinerja pegawai negeri sipil yang baik pula. Menurut Arifin *et al* (2019:13), Kinerja merupakan hasil dari sekelompok pekerja dalam melakukan kerja sesuai dengan yang dibebankan kepadanya. Sikap dan perilaku untuk selalu berkomitmen bahwa pekerjaan yang dilakukan harus berkualitas tinggi merupakan bagian terbesar dari kinerja. Tinggi atau rendahnya kinerja PNS berpengaruh terhadap pelayanan publik. Tentunya PNS yang baik dengan kebiasaan kerja yang baik akan berusaha

melakukan pekerjaannya dengan baik dan melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan tanggung jawabnya. Kesadaran akan kebiasaan ini dapat tercapai dengan berkomitmen tinggi untuk kepentingan organisasi sehingga mampu memberikan pelayanan optimal. Sebaliknya kinerja pegawai yang buruk tentunya berdampak pada buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Disrupsi teknologi dan informasi bergerak begitu cepat menyentuh seluruh lini kehidupan termasuk kepada birokrasi pelayanan publik. Terlebih masalah birokrasi juga erat dengan tingginya perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Melalui data yang dikeluarkan oleh *Transparency International (TI)* tahun 2022 menunjukkan Peringkat Indonesia dalam *Corruption Perception Index (CPI)* menempatkannya pada peringkat ke-96 dari 180 negara di dunia dengan skor yang rendah, yang mengindikasikan bahwa tingkat korupsi di Indonesia masih tinggi. Data *Transparency International (TI)* tahun 2022 tersebut juga menunjukkan bahwa posisi Indonesia berada peringkat keenam negara dengan tingkat korup tertinggi di Asia Tenggara. Birokrasi pemerintah yang mengandung mekanisme prosedural selalu digambarkan rumit dan menyita waktu masyarakat. Problematika ini juga terjadi di Pekanbaru, yaitu pada kantor camat Tuah Madani. Salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru adalah Kecamatan Tuah Madani. Kecamatan ini merupakan pemekaran dari Kecamatan Tampan. Berdasarkan sumber yang diperoleh menyebutkan bahwa masyarakat di Kecamatan Tuah Madani ini belum dapat mengurus administrasi pelayanan publik di kantor camat Tuah Madani (forumkerakyatan.com). Berikut layanan yang tersedia di kantor camat Tuah Madani:

Tabel 1.1
Pelayanan di Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru Provinsi Riau Tahun 2022

NO	Jenis Pelayanan
1.	Pelayananan Pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
2.	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk
3.	Surat Pengantar Pindah Antar Kecamatan/Kota/Provinsi
4.	Pelayanan Non Perizinan (Rekomendasi Izin Lokasi Tempat Keramaian yang Bersifat Insidental)
5.	Surat Keterangan Domisili Usaha

6.	Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris
7.	Pelayanan perizinan (pemberian Izin Tempat Usaha Jenis Gangguan Industri Kerajinan Rumah Tangga)
8.	Pelayanan Perizinan (Pemberian Izin Tempat Usaha Jenis Gangguan Pembuatan Tempe dan Sejenisnya)
9.	Pelayanan Memfasilitasi Proposal (Bansos) bantuan Masjid/ormas dan organisasi
10.	Mekanisme Pembuatan SKGR/SKPT/Surat Keterangan Hibah

Sumber: Kecamatan Tuah Madani tahun 2022

1.3. Penelitian Terdahulu Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kinerja Pegawai maupun konteks pelayanan public. Penelitian Sedy Tambajong berjudul *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil* (Sedy Tambajong, 2017), menemukan bahwa Administrasi di Kecamatan Kawangkoan masih buruk, hal ini dikarenakan tidak adanya SDM dan yayasan pendukung dalam membantu, camat sendiri dipandang kurang memiliki delegasi karena justru mendapatkan rumah dari lurah sehingga mengurangi derajat pelipur lara. karena justru mendapatkan rumah dari lurah sehingga tingkat kenyamanannya menurun. Penelitian Ava Irene Polla, Sofia Pangemanan dan Josef Kairupan menemukan bahwa Administrasi di Kecamatan Kawangkoan masih buruk, hal ini dikarenakan tidak adanya SDM dan yayasan pendukung dalam membantu, camat sendiri dipandang kurang memiliki delegasi karena justru mendapatkan rumah dari lurah sehingga mengurangi derajat pelipur lara. karena justru mendapatkan rumah dari lurah sehingga tingkat kenyamanannya menurun (Ava Irene Polla, Sofia Pangemanan dan Josef Kairupan, 2017). Penelitian Hanna Marice.B, Johannis Kaawoan, Neni Kumayas menemukan bahwa kesiapan aparat dalam menggunakan alat-alat layanan, dan kemampuan dinas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Namun, terdapat kendala pada sikap aparat dalam memberikan pelayanan yang masih kurang memuaskan (Hanna Marice.B, Johannis Kaawoan, Neni Kumayas, 2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah penelitian sebelumnya oleh Sandy Tambajong (2017) dengan judul *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan*. Penelitian ini menggunakan efektivitas dalam kinerja sedangkan dalam penelitian ini berupa kompetensi aparat. Penelitian selanjutnya oleh Ava Irene Polla, Sofia Pangemanan, Josef Kairupan (2017) memiliki judul *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Utara Kabupaten Minahasa*, Pada penelitian ini ditemukan perbedaan dengan penelitian yang peniliti lakukan yakni lokasi pada penelitian ini mengambil lokasi penelitian pada kecamatan yang baru dimekarkan. Pada penelitian selanjutnya oleh Hanna Marice. B, Johannis Kaawoan, dan Neni Kumayas pada tahun 2020 dengan judul *"Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Publik di Dinas*

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua" Kedua penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan variabel kualitas pelayanan digunakan dalam penelitian ini. Permasalahan pada penelitian ini adalah sikap yang ditunjukkan oleh aparatur pemberi pelayanan yang masih kurang baik Pada penelitian terakhir oleh Muhammad Arifin Abd. Kadir, Kamaluddin, Arie Purnomo (2022) dengan judul Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong, Pada penelitian ini, objek penelitian menjadi pembedanya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penulis pada sarana dan prasarana pendukung kurang memadai pemberdaya pegawai dalam melayani masyarakat, sikap yang ditunjukkan oleh aparatur dalam pemberi pelayanan masih kurang baik, dan berfokus pada kompetensi aparatur.

1.5. Tujuan.

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan di Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

II. METODE

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono menegaskan (2019: 8) Karena penelitian dilakukan dalam setting yang alamiah, maka pendekatan penelitian kualitatif atau penelitian naturalistik. Filosofi postpositivisme merupakan landasan bagi pendekatan penelitian kualitatif. Dengan menjadikan peneliti sebagai instrumen utama, hal ini digunakan untuk meneliti kondisi objek alam. Metode triangulasi atau disebut metode gabungan, digunakan dalam melakukan pengumpulan data, analisis data yang memiliki sifat induktif/kualitatif, dan temuan pada penelitian ini lebih menekankan makna dibandingkan generalisasi. Pendekatan kualitatif digunakan peneliti dalam penulisan laporan magang riset terapan pemerintahan yang dilakukan. Alasan kenapa peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan yang diteliti peneliti berada pada situasi sosial yang dinamis, samar-samar, kompleks seperti pada fokus penelitian yang peneliti angkat yaitu kinerja ASN dalam pelayanan publik. Biasanya penelitian kualitatif memiliki beragam pendekatan dikarenakan menyesuaikan konsep dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian Siamangungsong (2016). Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan jenis naratif atau analisis isi. Dengan metode ini, peneliti akan menggambarkan dan mendeskripsikan data yang telah peneliti mengenai fokus penelitian melalui narasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Tuah Madani merupakan sebuah Kecamatan yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan. Dalam penyelenggaraan roda

Pemerintahan, Kecamatan Tuah Madani telah melaksanakan salah satu fungsi pemerintahan ialah fungsi pelayanan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Tuah Madani mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat, baik itu bidang keamanan dan ketertiban, bidang umum, bidang sosial kemasyarakatan, bidang perizinan tertentu, dan bidang pemerintahan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kualitas dan Kemampuan Pegawai

Penulis melakukan pengukuran terhadap Kualitas dan Kemampuan Pegawai terutama dalam Keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat melalui indeks SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yaitu suatu survey Pengukuran yang dilakukan secara menyeluruh untuk menilai kepuasan masyarakat atau responden setelah menerima pelayanan publik yang diberikan oleh aparat atau penyelenggara pemerintahan

Tabel 4. 1
Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tuah Madani Tahun 2022

UNSUR LAYANAN	NRR	MUTU
Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan	3,51	B
Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,55	A
Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	3,38	B
Unsur 4 : Biaya/Tarif	3,84	A
Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	B
Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana	3,36	B
Unsur 7 : Perilaku Pelaksana	3,60	A
Unsur 8 : Sarana dan Prasarana	3,38	B
Unsur 9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		
NRR TERTIMBANG	3,51	B
IKM	87,73	

Sumber: Kecamatan Tuah Madani 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat kinerja Kecamatan Tuah Madani. Meskipun Kecamatan Tuah Madani merupakan kecamatan baru, namun kecamatan ini sudah dapat memberikan pelayanan yang sangat baik di beberapa kategori. Unsur penilaian yang perlu ditingkatkan adalah persyaratan pelayanan, waktu, kriteria produk jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan sarana prasarana. Ke lima unsur tersebut mendapat IKM yang hampir masuk kategori mutu A sehingga hanya diperlukan konsistensi pelayanan dan perbaikan. Unsur kompetensi pelaksana dapat dijadikan sebagai prioritas peningkatan karena ini bisa berdampak pada waktu penyelesaian. Sehingga ke dua unsur ini diharapkan bisa mendapatkan mutu A.

3.2. Fasilitas Pendukung

Meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang harus ditelaah oleh pemerintah. Karena, tanpa adanya fasilitas yang lengkap dan memadai akan menjadi kendala dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan tabel 4.4 bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Tuah Madani dengan unsur sarana dan prasarana berada pada Nilai Rata-Rata (NRR) 3,38 dengan mutu B (Baik).

paper yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa prasarana yang dimiliki Kecamatan Tuah Madani cukup baik, dapat dilihat tabel data sarana prasarana berikut ini:

Tabel 4. 2
Data Sarana Kantor Camat Tuah Madani Tahun 2022

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	2	3	4
1	Mobil Jabatan	1	Baik
2	Mobil Operasional	-	-
3	Sepeda Motor	4	Baik
4	Filling Cabinet Besi	19	Baik
5	Lemari Kayu	1	Baik
6	Lemari Besi	7	Baik
7	Lemari Kaca	-	-
8	Lemari Arsip	7	-
9	Lemari Es	1	-
10	Kursi Tamu	20	Baik
11	Kursi Kerja Pejabat Eselon IV	19	Baik
12	Kursi Kerja Pegawai Non Struktural	5	Baik
13	Kursi Rapat	15	Baik
14	Meja Biro	20	Baik
15	Meja Rapat Pejabat Eselon III	1	Baik
16	Meja Kerja Pejabat Eselon IV	9	Baik
17	Peralatan Personal Komputer (Printer)	16	Baik

18	Mesin Absensi	4	Baik
19	LCD Projector/Infocus	2	Baik
20	Papan Nama Instansi	1	Baik
21	Amplifier	1	Baik
22	AC Split	7	Baik
23	Loudspeaker	1	Baik
24	Microphone	1	Baik
25	Microphone Floor Stand	1	Baik
27	Camera Digital	1	Baik
28	TV	3	Baik
29	Mesin Ketik	-	-
30	Hard Disk & Modem, Scanner	-	-
31	Peralatan Studio Video	-	-
32	Gedung dan Bangunan Dalam Renovasi	-	-
JUMLAH		171	

Sumber: *Data Inventaris Kantor Camat Tuah Madani 2022*

Adapun prasarana pelayanan Kantor Camat Tuah Madani dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Prasarana Pelayanan Kantor Camat Tuah Madani 2022

No.	Fasilitas (Prasarana)	Keterangan	Kondisi
1.	Ruang Tunggu	Ada	Jelek
2.	Toilet	Ada	Jelek
3.	Air Minum (gratis)	Tidak Ada	-
4.	Tempat Parkir	Ada	Bagus
5.	Kantin	Ada	Bagus
6.	AC/Kipas Angin	Ada	Jelek
7.	Ruang Ibu dan Anak (ruang menyusui)	Ada	Bagus
8.	Ruang Bermain Anak	Ada	Bagus
9.	Tempat Ibadah	Tidak Ada	-

10.	Bahan bacaan (koran, majalah, buku)	Ada	Bagus
11.	Wi-Fi (Jaringan Internet)	Ada	Bagus
12.	Area Merokok	Tidak Ada	-
13.	ATM	Tidak Ada	-
14.	Keamanan	Ada	Bagus

Sumber: *Data Inventaris Kantor Camat Tuah Madani 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa sarana dan prasarana Kantor Camat Tuah Madani sudah memadai. Ketersediaan fasilitas dapat mempercepat dan meningkatkan pelayanan publik yang diselenggarakan. Oleh karena itu, dibutuhkan anggaran untuk memperbaiki serta meningkatkan sarana dan prasarana yang ada.

Dalam wawancara yang dilakukan penulis Rabu, 11 Januari 2022 dengan Kepala Sub Bagian Keuangan, Bapak Khairul, SE mengemukakan bahwa:

Sarana dan prasarana kantor disesuaikan dengan kebutuhan yang sekiranya diperlukan kantor Camat. Bangunan kantor Camat saat ini masih sewa dikarenakan belum adanya anggaran yang memadai. Lokasi kantor Camat juga tidak strategis karena berhadapan langsung dengan jalan yang ramai dilewati orang. Sehingga mengganggu pegawai pada saat menyajikan pelayanan publik.

Standar sarana dan prasarana kantor merupakan pedoman yang digunakan sebagai standar skala ruang kantor, perlengkapan kantor, dan kendaraan dinas,” demikian Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2022 Nomor 1.

Wawancara yang dilakukan pada Senin, 16 Januari 2023 dengan Camat Tuah Madani, Bapak Junaidi, S.Sos., M.Si mengatakan bahwa:

Untuk ruang kantor masih dilakukan perbaikan, dan pengadaan sarana penunjang pelayanan publik seperti alat bantu computer dan perangkatnya, meja kerja, kursi staff, dan lain-lainnya. Adapun untuk kendaraan dinas mobil dinas ada 1 dan sepeda motor untuk keselon III.

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang memadai, mempengaruhi pelaksanaan kinerja yang optimal. Sehingga dibutuhkan pengadaan sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan setiap tahunnya.

3.3. Suprasarana

Suprasarana merujuk pada sebuah sistem manajemen yang bertujuan untuk menciptakan dan

meningkatkan efisiensi dalam organisasi atau instansi tertentu, termasuk di dalamnya pembagian tugas, penggunaan manajemen yang ada, dan sebagainya. Hal ini akan berdampak pada tingkat produktivitas kerja yang tinggi atau rendah dalam suatu organisasi atau instansi. Dalam konteks yang lebih luas, suprasarana terkait dengan kebijakan pemerintah dan manajemen industri.

Dalam penguatan administrasi publik diperlukan pedoman sebaigastandar, prinsip, sistem dan aturan (NSPK), lebih lanjut mengembangkan kemampuan sumber daya manusia, menggunakan inovasi data, memperkuat kemajuan bantuan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik diatur dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dari pemerintah daerah sendiri Kantor Camat Tuah Madani menyelenggarakan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2019 Tentang membentuk Kecamatan Kota Pekanbaru. Dalam Perda ini, kecamatan di Kota Pekanbaru bertambah menjadi lima belas kecamatan. Ada tiga kecamatan baru yang ditetapkan, salah satunya ialah Kecamatan Tuah Madani (Pemekaran dari Kecamatan Tampan). Dijelaskan oleh Camat Tuah Madani, Bapak Junaidi, S.Sos., M.Si saat wawancara dengan peniliti pada hari Rabu tanggal 11 Januari 2023 pukul 11.00 Wib yaitu:

Kantor Kecamatan Tuah Madani menggunakan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2019 dalam melakukan perizinan. Selain itu, Kantor Kecamatan Tuah Madani juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Kependudukan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugasnya kepada masyarakat. Di sisi lain, Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Kabupaten Kota Pekanbaru merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Riau.

Selanjutnya Bapak Junaidi, S.Sos., M.Si. juga menambahkan pernyataannya bahwa:

Pelayanan di Kantor Camat sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku, ditambah lagi Komisi III DPRD dan Inspektorat yang selalu datang memantau. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sendiri dibagi menjadi pelayanan perizinan dan Nonperizinan. Mengenai sarana dan prasarana sendiri menyesuaikan dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang di dalamnya memuat ketentuan mengenai harus adanya Front Office.

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Tuah Madani mengikuti kantor tersebut selalu mengikuti peraturan pemerintah terkait pelayanan publik dan siap mengikuti setiap perubahan atau pembaruan peraturan yang diekspose oleh pemerintah.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kompetensi merupakan hal penting bagi seorang pegawai dalam menjalankan tugas serta tanggung

jawab. Jika seseorang tidak memiliki kemampuan yang memadai, maka kesulitan akan terjadi dalam penyelesaian tugas berdasarkan SOP yang telah disepakati. Begitu pula dalam pemberian pelayanan publik harus didukung dengan kemampuan pegawai yang kompeten di bidangnya masing-masing. Berdasarkan tabel 4.4 indeks kepuasan masyarakat dengan unsur Kompetensi pelaksana berada pada Nilai Rata-Rata (NRR) 3,36 dengan mutu B (Baik). unsur kompetensi pelaksana ini masih kurang dan perlunya peningkatan sehingga dapat memaksimalkan dalam pelayanan publik. PNS Kecamatan Tuah Madani yang berjumlah 53 orang tersebut dibagi menjadi lima golongan menurut jabatan dan eselonnya, seperti terlihat pada tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4. 4

Keadaan Pegawai Negeri Sipil Kecamatan Tuah Madani Menurut Jabatan tahun 2022

NO.	JABATAN/ESELON	JUMLAH KEBUTUHAN	JUMLAH YANG ADA SAAT INI
1	2	3	4
Kecamatan Tuah Madani			
1.	Eselon III a	1 org	1 org
2.	Eselon III b	1 org	1 Org
3.	Eselon IV a	5 org	5 org
4.	Eselon IV b	2 org	2 org
5.	Fungsional	1 org	1 org
6.	Staf/Non Struktural	30 org	14 org

Sumber: LAKIP Kecamatan Tuah Madani 2022

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa kondisi pegawai Kecamatan Tuah Madani yang berjumlah orang, ternyata masih membutuhkan 16 orang agar dapat mengoptimalkan kinerja Kecamatan Tuah Madani dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya pemberian pelayanan publik.

Pendidikan yang diterima oleh Pegawai Negeri Sipil Pendidikan yang lebih tinggi berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin besar pula pengetahuan, pengalaman, dan keahlian yang dimiliki dalam suatu bidang. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan akan lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

Ternyata mayoritas pendidikan Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Tuah Madani adalah Sarjana Strata I (S.1) dan SLTA, dengan jumlah masing-masing tingkat pendidikan sebanyak 15

orang.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Tuah Madani, mulai dari belum optimalnya pelayanan berbasis teknologi, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia yang berkompeten.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang ditarik dari hasil investigasi mereka terhadap cara aparaturnya bekerja untuk memberikan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru Provinsi Riau:

1. Dapat dilakukan penilaian terhadap kinerja ASN dalam memberikan layanan publik di Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru Provinsi Riau dengan mengacu pada teori kinerja yang dikemukakan oleh Simanjuntak dalam buku karya Widodo (2014:133). Teori ini memiliki dimensi Kompetensi pegawai: Dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan kualitas pegawai di Kantor Camat Tuah Madani dalam memberikan layanan publik sudah mencukupi dalam hal indikator Kompetensi SDM dan Ketepatan Waktu belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Namun, untuk indikator sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan sangat baik. Dan untuk Sarana pendukung: Kantor Camat Tuah Madani memiliki sarana dan prasarana optimal memberikan layanan publik, tetapi kenyamanan fasilitas pelayanan masih perlu diperbaiki agar dapat lebih nyaman bagi masyarakat di aparaturnya. Serta Suprasarana: Kantor Camat Tuah Madani sangat memperhatikan ketentuan yang telah diatur pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

2. Faktor penghalang dan pendukung kinerja aparaturnya untuk mengerjakan pelayanan publik di Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru Provinsi Riau adalah:

A. Faktor penghambat:

1. Belum optimalnya Pelayanan berbasis teknologi
2. Kurangnya sarana serta prasarana yang memadai
3. Kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia yang berkompeten

B. Faktor pendukung dari kinerja aparaturnya dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Camat Tuah Madani Provinsi Riau adalah sikap aparaturnya pegawai untuk menyediakan fasilitas dalam keterbatasan sarana dan prasarana kantor serta rutin mengadakan rapat koordinasi dan evaluasi sekali seminggu.

3. Kantor Camat Tuah Madani Kota Pekanbaru Provinsi Riau melakukan upaya dalam menyelesaikan penghambat kinerja sebagai berikut:

a. Meningkatkan SDM dengan mengusahakan Pendidikan dan pelatihan (diklat) dan Bimbingan Teknologi (Bimtek) bagi aparaturnya.

- b. Mengubah Sarana dan Prasarana agar lebih memadai
- c. Meningkatkan Kemampuan Aparatur Mengenai Sistem *Online*

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Kinerja Aparatur Sipil Negara di kecamatan Tuah Madani untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Camat Tuah Madani beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

Simangunsong, Fernandes. 2017. Metodologi Penelitian Pemerintahan : Teoritik- Legalistik- Empirik-Inovatif. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta : Bandung.

Susan, E. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis. 9(2): 952-962.

B. Jurnal

Kadir, Muhammad Arifin Abd., Kamaluddin, Arie Purnomo. 2022. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Distrik Maladum Mes Kota Sorong. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora. 5(1): 59-68

Tambajong, Sendy. 2017. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Eksekutif. 1(1): 1-10.

C. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan

D. Sumber Lainnya

forumkerakyatan.com. <https://forumkerakyatan.com/>. 3 September 2022 Pada Jam 11.30 WIB
Transparencyinternational.com. <https://www.transparency.org>. 3 September 2022 Pada Jam 11.44
WIB
Renstra Kecamatan Tuah Madani 2022

