

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN  
PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2014 TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KANTOR KECAMATAN  
RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah**



**Oleh :**

**JUSY UGI MAWARNI  
NIM : 105190110**

**Pembimbing :  
Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si., M.M  
Burhanuddin, S.H.I., M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI**

**1444 H / 2023 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Undang-Undang:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar strata (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi

Jambi, 28 Maret 2023



Jusy Ugr Mawarni  
NIM: 105190110

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau)” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 17 April 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ilmu Pemerintahan.

Jambi, Mei 2023



### Panitia Ujian :

- |                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Ketua Sidang      | : <u>Maryani, S. Ag., M. HI</u><br>NIP. 197609072605012004                  |
| 2. Sekretaris Sidang | : <u>Awaluddin, S.Ag</u><br>NIP. 196911202003121002                         |
| 3. Pembimbing I      | : <u>Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si</u><br>NIP. 198111072011011005         |
| 4. Pembimbing II     | : <u>Burhanuddin, S.H.I., M.H</u><br>NIDN. 2110118301                       |
| 5. Penguji I         | : <u>Svamsu Hadi J, S. Ag., M.HI</u><br>NIP. 197407011999031004             |
| 6. Penguji II        | : <u>Tri Endah Karya Lestivani, S.IP., M.I.P</u><br>NIP. 197107062007102001 |

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jusy Ugi Mawarni

NIM :105190110

Prodi : Ilmu Pemerintahan

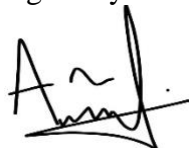
Fakultas : Syariah

Alamat : Jl. An Moh. Thahir, Simpang IV Sipin, Telanaipura, Kota Jambi.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini yang berjudul:  
**“Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau)”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali kutipa yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka penuli siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Jambi, 28 Maret 2023  
Yang Menyatakan



Jusy Ugi Mawarni  
105190110

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Pembimbing I : Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si., M.M**  
**Pembimbing II : Burhanuddin, S.H.I., M.H**  
**Alamat : Fakultas Syariah UIN STS Jambi**  
**Jl. Jambi-Muara Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren**  
**Jaluko Kab. Muaro Jambi 313446 Telp. (0741) 582021**

Jambi, 28 Maret 2023

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Syariah  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Di Jambi

#### NOTA DINAS

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara Jusy Ugi Mawarni, 105190110 yang berjudul : **“Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik ( Studi Pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau)”** telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana starata satu (SI) dalam program studi Ilmu Pemeritahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikianlah, kami ucapkan terimaKasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa.

*Wassalamualaikum wr. Wb*

Pembimbing I:



Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si., M.M  
NIP. 19811107 201101 1005

Pembimbing II:



Burhanuddin, S.H.I., M.H  
NIDN. 2110118301

## MOTTO

وَابْتِغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ  
إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

### Artinya:

*“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (QS, Al-Qasas (28): 77).<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Qur'an Surah Al-Qasas ayat 77

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah rabbil'alamiin dengan Rahmat Allah SWT karena telah memberiku arti dalam kehidupan yang sangat berarti.*

*Ku ibaratkan karya kecilku ini bak serantai Mawar yang wanginya akan tetap teringat sepanjang hayat. Saya persembahkan Mawar ini kepada malaikat kehidupanku Ayah (**Syakur**) dan ibu (**Jusmawati**) tercinta yang tanpa mereka aku bukanlah siapa-siapa, TerimaKasih atas do'a, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta Kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk kedua adik saya ( **Nabila Aisyah** dan **Alif Musyakir**) yang membuat saya untuk terus bersemangat dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga mereka di berikan balasan Jannah Allah SWT. (Aamiin Ya Rabb)*

*Selanjutnya terimakasih kepada orang spesial yang tidak dapat saya sebutkan namanya yang telah memberikan saya semangat dan selalu mensupport dalam menyelesaikan studi ini.*

*Kemudian untuk sahabat-sahabatku yang kusayangi yang selama ini telah kebersamai dan menemani perjalanan di dunia akademisi serta teman-teman dari lokal IP-D angkatan 2019 yang telah memberikan pengalaman dan cerita suka duka yang penuh warna-warni yang dilalui kurang lebih 3,5 tahun, Terima Kasih banyak untuk semuanya semoga kebaikan dibalas oleh Allah SWT (Aamiin Ya Rabb)*

## ABSTRAK

**Nama : Jusy Ugi Mawarni**  
**NIM : 105190110**  
**Judul : Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau)**

Pelayanan publik dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat dan tepat waktu. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dilihat dari kemampuan pemerintah dan kinerja pegawainya. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh, dan untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan efektivitas pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir. Skripsi ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan pendekatan yuridis empiris. Hasil penelitian ini bahwa efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Reteh masih kurang efektif dan masih belum berjalan sepenuhnya sesuai peraturan daerah No 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik karena sering terjadi keterlambatan. Beberapa Faktor yang mempengaruhi efektifitas di Kantor Kecamatan Reteh yaitu sumber daya aparatur, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana yang masih kurang mendukung sehingga pelayanan masih belum maksimal. Upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Reteh dengan melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pelayanan publik, melakukan evaluasi, serta melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Masyarakat.**



## ABSTRACT

**Name : Jusy Ugi Mawarni**  
**NIM : 105190110**  
**Title : Effectiveness of Public Services Based on Regional Regulation Number 10 of 2014 concerning Public Services (Study at the Reteh District Office, Indragiri Hilir Regency, Riau Province)**

Public services are considered effective when people get services with easy, uncomplicated, fast and timely procedures. To improve the effectiveness of public services seen from the government's ability and the performance of its employees. This thesis aims to determine the effectiveness of public services at the Reteh sub-district office in Indragiri downstream district, to find out the factors that influence the effectiveness of public services at the Reteh sub-district office, and to find out the efforts to increase effectiveness at the Reteh sub-district office in Indragiri downstream district. This thesis uses a qualitative approach to data collection methods used are observation, interviews, and documentation with a descriptive approach and an empirical juridical approach. The results of this study show that the effectiveness of public services at the Reteh District Office is still not effective and is still not fully operational according to regional regulation No. 10 of 2014 concerning public services because delays often occur. Several factors affect effectiveness at the Reteh District Office, namely apparatus resources, public awareness, facilities and infrastructure that are still lacking in support so that services are still not optimal. Efforts to improve public services at the Reteh District Office by supervising and controlling public services, conducting evaluations, and carrying out outreach to the community.

**Keywords: Effectiveness, Public Service, General Public**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan jasmani dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “*Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau)*” sholawat beriring salam tak lupa pula terhanturkan kepada keKasih Allah SWT yakni Baginda Rasulullah Nabi Muhammad SAW.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini dengan keterbatasan ilmu yang penulis miliki, tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis hadapi baik dalam pengumpulan data maupun penyusunannya. Namun berkat kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima Kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Prof Dr. H. Su’aidi Asy’ari, Ma Ph.D Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S. Ag, M.H, Sebagai Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S. Th.I, MA., M.I.R., Ph.D Sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

4. Bapak Dr. Ruslan Abdul Gani, S.H, M.Hum, Sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Pembangunan.
5. Bapak Dr. Ishaq, S.H, M.Hum Sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
6. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I. M.Hum Selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah.
7. Bapak Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos, M.Si., M.M dan Bapak Burhanuddin, S.H.I., M.H Selaku Pembimbing I dan II Skripsi Ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, dan Seluruh Karyawan dan Karyawati Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
9. Karyawan Fakultas Syariah dan Bidang Akademik Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT senantiasa memohon ampunan-Nya dan kepada manusia kita saling memberi manfaatnya. Semoga amal kebajikan kita dinilai baik oleh Allah SWT.

**Jambi, 28 Maret 2023**  
**penulis**



**Jusy Ugi Mawarni**  
**NIM: 105190110**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Tinjauan Pustaka .....	8
F. Metode Penelitian .....	11
1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11
2. Jenis Penelitian.....	11
3. Pendekatan Penelitian .....	12
4. Jenis dan Sumber Data .....	12
5. Teknik Pengumpulan Data.....	14
6. Teknik Analisis Data.....	16
G. Sistematika Penulisan .....	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

H. Jadwal Penelitian.....	19
---------------------------	----

## BAB II KERANGKA TEORI

A. Efektivitas .....	20
B. Pelayanan Publik.....	23
C. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik .....	34

## BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kecamatan Reteh .....	37
B. Pemerintah Di Kecamatan Reteh .....	44
C. Visi Misi Kantor Camat Reteh.....	49
D. Tugas Dan Fungsi Pemerintah Kantor Camat Reteh .....	50
E. Struktur Organisasi Pemerintah Kantor Camat Reteh .....	69

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.....	73
B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.....	83
C. Kendala dan Upaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.....	92

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	99
B. Saran.....	102

## DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN CURRICULUM VITAE

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Reteh .....	40
Tabel 2 : Jarak Ibu Kota Ke Des .....	40
Tabel 3 : Batas Administrasi Desa/Kelurahan .....	41
Tabel 4 : Jenis Lahan di Kecamatan Reteh .....	42
Tabel 5 : Kependudukan Kecamatan Reteh .....	43
Tabel 6 : Jenis Pelayanan di Kantor Camat .....	45
Tabel 7 : Data Pelayanan Tahun 2021 .....	46
Tabel 8 : Data Pelayanan Tahun 2022 .....	47
Tabel 9 : Data Pelayanan Tahun 2023 .....	48
Tabel 10 : Daftar Nama PNS Kantor Camat Reteh.....	71
Tabel 11 : Daftar Informan .....	111

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Peta Wilayah Kecamatan Reteh .....	38
Gambar 2 : Persentase Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan Di Kecamatan Reteh .....	39
Gambar 3 : Struktur Organisasi Pemerintah Kantor Camat Reteh .....	69
Gambar 4 : Standar Operasional Prosedur Kantor Camat Reteh .....	70
Gambar 5 : Profil Kecamatan Reteh .....	115
Gambar 6 : Akses Jalan Kecamatan Reteh .....	115
Gambar 7 : Pelayanan Di Kantor Camat Reteh .....	115
Gambar 8 : Wawancara Dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Julianto S.E., M.M .....	116
Gambar 9 : Wawancara Bersama Kassubag Umum, Kepegawaian, Dan Perlengkapan Bapak Agus Sutarman .....	116
Gambar 10 : Wawancara Bersama Pengadministrasian Kepegawaian Bapak Syarifuddin .....	117
Gambar 11 : Wawancara Bersama Pegawai Bidang Pelayanan Terpadu Bapak Novendri Bayu Lisandi.....	117
Gambar 12 : Wawancara Bersama Masyarakat Kelurahan Pulau Kijang Bapak Muhammad Ilyas.....	118
Gambar 13 : Wawancara Bersama Masyarakat Kelurahan Madani Ibu Kiptiyah .....	118
Gambar 14 : Wawancara Bersama Masyarakat Desa Pulau Kecil Ibu Nurhayati.....	119

Gambar 15 : Wawancara Bersama Masyarakat

Desa seberang pulau kijang ..... 119

Gambar 16 : Foto Bersama Pegawai PATEN Kantor Camat Reteh ..... 120

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban melayani setiap secara terintegritas dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip tata kelola yang baik, dalam rangka memenuhi hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi Lembaga dan profesi yang semakin penting. Bukan hanya aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Pelayanan publik sebagai sebuah lembaga menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan serta pengelolaan sumber daya untuk kepentingan publik.

---

<sup>2</sup> Suprison, "Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir", Skripsi Universitas Riau, (2015), hlm. 02.

Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan adalah tugas bagi aparaturnegara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia Keempat, yang meliputi aspek pelayanan pokok terhadap masyarakat yang berbunyi: “Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.”<sup>3</sup>

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna: (1) perihal cara melayani; (2) usaha dalam melayani kebutuhan orang lain kemudian memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pada dasarnya pelayanan adalah cara melayani, menyikapi, membantu, mengurus, dan menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Jumarianto, “Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2023,” *Jurnal Ilmu Administrasi*, (2017), diakses pada 2 juli 2022 <http://ejournal.untagsmd.ac.id/index.php/LG/article/view/2863>, hlm. 03.

<sup>4</sup> Muhammad Fitri Rahmadana dkk, ”Pelayanan Publik”, [https://books.google.co.id/books?id=2xABEAAAQBAJ&pg=PA29&lpg=PA23&ots=X\\_c1RLNPWn&focus=viewport&dq=a+hli+pengertian+pelayanan+publik&lr=&hl=id,\\_](https://books.google.co.id/books?id=2xABEAAAQBAJ&pg=PA29&lpg=PA23&ots=X_c1RLNPWn&focus=viewport&dq=a+hli+pengertian+pelayanan+publik&lr=&hl=id,_) (diakses pada 2 juli 2022)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pelayanan publik yang dimaksud adalah suatu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat baik dalam barang dan jasa maupun dalam pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah No 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik dalam Bab III bagian kesatu mengenai Standar Pelayanan pasal 17 adalah penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan sebagaimana dilakukan dengan prinsip nondiskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Adapun komponen standar pelayanan paling sedikit meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana dan / atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.<sup>5</sup>

Dalam hal ini pelaksanaan otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dimana diberikan kewenangan oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk pemberian pelayanan kepada masyarakat, namun berbagai isu muncul bahwa tidak semua memenuhi harapan masih ada keluhan yang di sampaikan masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.<sup>6</sup> Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat yang tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari etos kerja, sumber daya aparatur, serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sandi selaku pegawai bidang Pelayanan Terpadu beliau mengatakan:

“jika dilihat dari minat antusias dari masyarakat itu sendiri banyak masyarakat yang datang walaupun tidak setiap hari berdatangan untuk mengurus keperluan mereka, meskipun tidak banyak tetapi memang harus perlu karena yang sering masyarakat butuhkan dalam pelayanan itu seperti urusan Kartu Keluarga (KK) Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dan kalau untuk pelayanan seperti proposal, surat izin keramaian, surat tanah, surat

<sup>5</sup> Penjelasan Perda Provinsi Riau Bab III bagian kesatu mengenai standar pelayanan pasal 17 No 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

<sup>6</sup> Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah



izin mendirikan bangunan (IMB), dapat dikatakan jarang dan pelayanan ini masih tergolong jarang serta di saat ada saja.”<sup>7</sup>

Kantor Camat Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, mendorong keberhasilan pembangunan otonomi daerah, dimana Kelurahan Pulau Kijang Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir terlibat langsung dalam perencanaan pembangunan serta pelayanan. Kantor Camat juga merupakan tempat berlangsungnya proses pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karna itu harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk meneruskan aspirasi.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh para pegawai dalam pemberian pelayanan masalah yang terlihat dilapangan yaitu tidak maksimal dan optimal serta tidak efektifnya pelayanan dimana proses pelayanan ini belum sesuai yakni disaat mengurus keperluan masyarakat pegawai yang memberikan pelayanan tidak berada ditempat saat jam Kantor, tidak giat dan cepat tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan serta acuh tak acuh sehingga sering terjadi mbedakan dalam proses pelayanan, dan juga pelaksanaan dalam proses administrasi yang berkaitan seperti surat izin keramaian, surat rekomendasi, proposal, surat tanah, surat izin pembangunan serta surat-surat lainnya dan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Reteh dirasakan sulit dan proses waktu yang lama karena dalam pembuatan seperti KTP dan KK ini sebagian masyarakat mungurus dan merekam di Kantor Camat tersebut, kemudian dikirim

<sup>7</sup> Wawancara dengan Sandi, selaku pegawai bidang pelayanan 22 September 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kirim ke Kota Tembilahan. hal ini yang menjadikan proses pelayanan membutuhkan waktu hingga berhari-hari lamanya bahkan berbulan-bulan.<sup>8</sup> Berkualitasnya pelayanan publik tentunya memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yakni staf atau pegawai yang siap dan handal karena staf merupakan pihak yang melaksanakan pelayanan publik terutama berhadapan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul tentang **“Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragirihilir Provinsi Riau).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah peneliti jelaskan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir ?
2. Apa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir ?
3. Apa kendala dan upaya pemerintah dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir ?

---

<sup>8</sup> Observasi langsung di Kantor Kecamatan Reteh pada tanggal 22 September 2022

### C. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah salah satu langkah untuk memberikan arah yang hendak diteliti menjadi jelas dan mudah dipahami. Selain itu batasan masalah dalam penelitian juga diperlukan untuk memfokuskan perhatian pada permasalahan yang hendak diteliti guna untuk menghindari suatu penyimpangan. Dari uraian-uraian yang ada dalam latar belakang dan rumusan masalah agar tidak terjadi perluasan pada pokok pembahasan dalam penulisan, maka dengan itu penulis membatasi penelitiannya yang ada dalam rumusan masalah. Maka penulis membatasi ruang lingkup dengan memfokuskan seperti pembuatan KK, legalisir KK dan KTP, Surat ahli waris, surat rekomendasi, dan sebagainya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik berdasarkan peraturan daerah No 10 Tahun 2014 tentang pelayanan publik khususnya pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir yang diberikan kepada masyarakat selama tahun 2021-2022.

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.
- c. Untuk mengetahui kendala dan upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian memiliki tiga aspek, yaitu teoritis, praktis dan akademis ialah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, menjadikan penelitian ini sebagai sumber diskusi atau seminarium pada kalangan tertentu.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Kecamatan Reteh khususnya dalam meningkatkan pelayanan publik.
- c. Bagi akademis, sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

## E. Tinjauan Pustaka (*Literatur Review*)

Tinjauan pustaka atau *literatur review* merupakan uraian penelitian terdahulu yang memiliki kaitan langsung atau tidak langsung dengan penelitian yang diangkat. Dalam penelitian ini mengulas sedikit beberapa karya ilmiah yang fokus dengan tema yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil skripsi yang berkaitan dengan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau dari berbagai penelitian yang telah ditelusuri yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hamzan Wadi dari Universitas Muhammadiyah Mataram, Nusa Tenggara Barat. Yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur.”** Penelitian diatas bertujuan untuk mengetahui tingkat Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. Yang membedakan penelitian ini adalah Lokasi penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



beliau yang berLokasi di desa sukadamai Kecamatan Kabupaten lombok timur. Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur adalah pelayanan telah berjalan dengan efektif karena telah memenuhi 6 (enam) indikator efektivitas antara lain: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, produk pelayanan.<sup>9</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nirmala yang berasal dari Universitas Muhammadiyah Makassar yang melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba”** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. Penelitian yang dilakukan oleh Nirmala lebih terfokus pada efektivitas pelayanan publik di Dinas Perumahan, Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitiannya bahwa pelayanannya tergolong efektif apabila dilihat dari aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, produk pelayanan meskipun pelayanan publik di Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba masih terdapat kekurangan dari segi waktu dan prosedur pelayanan.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Hamzan Wadi, *“Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur,”* Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram, Nusa Tenggara Barat, (2021).

<sup>10</sup> Nirmala, *“Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba”*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar , (2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



3. Penelitian yang dilakukan oleh Jamaludin yang berasal dari Universitas Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Jambi”** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan publik di bidang adminitrasi di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Jambi serta untuk mengetahui hambatan dan upaya dalam memberikan pelayanan publik bidang administrasi di Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial kesehatan Kota Jambi.

Penelitian diatas terfokus pada Lokasi penelitian yang berLokasi di Kantor BPJS Kesehatan Kota Jambi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kota Jambi sangat mudah diakses baik secara langsung maupun secara online, adapun permasalahan yang harus dibenahi baik berupa sistem, prosedur, Sumber daya manusia, maupun srana dan prasarana yang belum menerapkan prinsip resposivitas terhadap kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang kesehaatan Kota jambi. Dan pelayanan bidang kesehatan belum memenuhi standar pelayanan publik yang baik, akses masyarakat untuk mendapatkan manfaat pelayanan masih terbatas dan belum bisa mendapatkan pelayanan disemua fasilitas kesehatan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Jamaludin, *“Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Kota Jambi”*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2021).



## F. Metode Penelitian

Metode adalah suatu langkah atau cara yang di gunakan untuk mencapai sesuatu. Sedangkan penelitian adalah kegiatan yang ditunjukkan untuk mengetahui masalah keadaan sesuatu. Kegiatan ini biasanya muncul dan dilakukan karena adanya suatu masalah yang memerlukan jawaban atau ingin membuktikan suatu yang telah lama uuntuk mengetahui latar belakang yang nantinya menentukan solusi dari masalah tersebut. Dengan demkian dapat diartikan bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan dalam aktivitas penelitian yang menggunakan metode tertentu.<sup>12</sup>

### 1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sumber untuk memperoleh data atau informasi, adapun Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir pengambilan Lokasi penelitian ini yaitu dengan mempertimbangkan bahwa sumber data di Lokasi tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dikaji lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 di Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Sementara waktu dalam menyelesaikan penelitian ini adalah tiga bulan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, namun daripada itu tidak menutup kemungkinan melenceng atau sebaliknya.

### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang digunakan untuk meneliti kondisi objektif yakni dengan menggambarkan keadaan sebenarnya mengenai

<sup>12</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2008), hlm. 43.

Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Reteh. Menurut Maleong peneliti kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian secara utuh serta deskripsi bahasa yang konteks alamiah, dan memanfaatkan metode alamiah untuk keperluan meneliti dari segi prosesnya. Dalam penelitian kualitatif si peneliti atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama dengan metode pengamatan, wawancara, dan penelaan dokumen.<sup>13</sup>

### 3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu dengan melihat gejala-gejala sosial yang berkaitan dengan hukum dalam praktek legislasi di Indonesia. Pendekatan ini mengkaji mengenai ketentuan normatif yang diwujudkan dalam bentuk nyata di masyarakat.<sup>14</sup> Melalui pendekatan ini agar memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dengan menggambarkan keadaan yang sebenarnya terkait Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik Studi Pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.

### 4. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Adapun dalam penelitian ini ada dua data yang digunakan antara lain:

<sup>13</sup> Lexi, J Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2000), hlm. 04

<sup>14</sup> Noor Muhammad Aziz, SH.,MH.,MM., “*Urgensi Penelitian dan Pengkajian Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan*,” *Jurnal Rechtsvinding* ISSN 20899009 Volume 1 No 1 Januari-April 2012.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan baik melalui wawancara, maupun melalui pengamatan sendiri. Data primer tidak diperbolehkan melalui perantara, sumber pihak ketiga, dan lain-lain. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan data primer diperoleh melalui observasi, wawancara yang didapat dari lapangan yang terlibat langsung dengan penelitian yang mengenai pelayanan publik di Kantor Camat Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung suatu penelitian yang dihasilkan dari pengumpulan data dengan mengutip sumber lain yang bersifat analisis monografi, literatur dan buku yang mendukung suatu penelitian ini karena di peroleh dari tangan kedua, ketiga, dan data seterusnya. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain seperti: Peraturan Daerah Provinsi Riau No 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik, buku-buku yang berkaitan dengan judul skripsi, jurnal yang berkaitan dengan pelayanan publik, media atau internet berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kantor Camat Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.

### 2. Sumber Data

Sumber data merupakan bahan baku informasi atau tempat dimana data tersebut di peroleh, sumber data dapat berupa responden atau informan yang disebut sebagai sumber data berupa orang, kemudian sumber data yang kejadiannya selama observasi berlangsung yang disebut sumber data berupa tempat, dan sumber data yang berupa literatur pustaka yang disebut juga sumber kepustakaan. Yang meliputi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



sumber data dalam penelitian ini yaitu: Kantor Kecamatan Reteh, pegawai Kantor Camat Reteh, dan masyarakat.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan materi penelitian yang berkaitan dengan data, fakta, gejala, dan bentuk informasi yang bersifat valid (aktual), reliable (dapat di percaya) dan obyektif (sesuai dengan kondisi yang sebenarnya). Riset lapangan (*field research*) yang dimaksudkan agar penulis dapat menyelidki secara langsung tempat atau objek tersebut yang telah ditentukan. Teknik pengumpulan data studi lapangan dapat digunakan dengan cara berikut:

### a. Observasi

Observasi (*observation*) adalah teknik atau cara mengumpulkan data melalui kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>15</sup> Dengan kata lain observasi adalah proses pengumpulan data dalam suatu penelitian dimana peneliti mengamati kondisi-kondisi yang berhubungan dengan objek penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi deskriptif, peneliti belum membawa masalah yang akan yang akan diteliti maka peneliti melakukan deskriptif terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan yang nantinya semua penemuannya akan dideskriptifkan dengan kesimpulan dalam keadaan yang belum tertata. Peneliti akan mengamati tentang pelayanan publik di kantor kecamatan reteh kabupaten indragiri hilir.

---

<sup>15</sup> Nana syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Karya,2002), hlm. 220.

## b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data langsung dari informan. Dalam sebuah wawancara interaksi terjadi antara dua orang atau lebih<sup>16</sup> wawancara dalam pedoman (*interview*) adalah percakapan yang disengaja dengan maksud tertentu untuk bertukar informasi dan idenya melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh pewawancara (mengajukan pertanyaan) dan yang diwawancarai (memberikan jawaban atau sumber) untuk mendapatkan data yang akurat maka penelitian ini melakukan wawancara dengan beberapa pihak aparat pemerintah di kantor kecamatan reteh dan masyarakat setempat.

## c. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln mendefinisikan dokumentasi adalah setiap bahan yang tertulis ataupun film dan pengumpulan data dilakukan dengan meneliti catatan tertulis, seperti dokumentasi, buku, dan catatan baik media maupun media sosial. Cara ini dilakukan terutama pada awal penelitian yang memperjels masalah yang akan diteliti. Teknik ini merupakan penelahan terhadap referensi-referensi yang berhubungan dengan fokus permasalahan penelitian, dokumen pribadi, dokumen resmi, dan foto.<sup>17</sup> Penelitian ini juga menggunakan metode dokumentasi atau kepustakaan untuk meningkatkan kebenaran data. Metode dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data dokumen resmi internal dalam bentuk buku, koran, notulen rapat, dan lain-

<sup>16</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Alfabeta, 2009), hlm. 72.

<sup>17</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 137



lain.<sup>18</sup> Teknik ini berkaitan tentang pelayanan publik pada kantor kecamatan reteh kabupaten indragiri hilir yang bertujuan untuk melengkapi observasi dan wawancara secara mendalam.

## 6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam pengolahan data untuk dijadikan informasi sehingga mudah untuk memahami karakteristik data serta memberikan manfaat dalam menentukan solusi permasalahan terutama yang dalam penelitian yang penulis teliti.

Teknik analisis data merupakan bagian penting dalam suatu penelitian yang akan menentukan kualitas dari suatu penelitian, dengan analisis data yang telah terkumpul dapat dipertanggungjawabkan, maka dengan adanya penentuan jenis analisis data setelah mekanisme pengumpulan data. Dalam penulisan ini penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif selama dilapangan dan setelah selesai penelitian dilapangan. Dalam analisis data, penelitian dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal utama dan fokus tentang hal-hal yang penting, mencari tema dan pola. Dalam penelitian ini, peneliti mereduksi data yang diambil dari hasil pengambilan data yang berkaitan tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.

<sup>18</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 236.





## 2. Penyajian Data

Dalam penelitian ini, data disajikan secara sistematis yang menyajikan kesimpulan yang ditarik dari hasil wawancara dan tindakan yang dilakukan dengan informan.

Dengan penyajian data tersebut akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, untuk memudahkan mempelajari penelitian ini tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Reteh Kabupaten Indragiri Hilir.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari data yang diperoleh langkah pertama dapat dilakukan memeriksa data-data yang diperoleh masih bersifat sementara dan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya.

Namun, jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, ketika penelitian menggunakan data kembali ke lapangan maka kesimpulan yang di sajikan adalah kesimpulan yang kredibel.

## G. Sistematika Penulisan

Agar penulis tidak keluar dari pembahasan, oleh karna itu dijadikan panduan dalam penulisan skripsi ini menjadi sistematis yang ada didalam Babnya sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab ini pada dasarnya menjadi pokok pikiran pada penelitian ini adapun pada Bab ini berisikan Latar Belakang Masalah,

Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, dan Tinjauan Pustaka.

## **BAB II : KERANGKA TEORI**

Pada Bab ini membahas mengenai kerangka teori dan definisi operasional.

## **BAB III : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada Bab ini membahas mengenai situasi dan kondisi di lapangan, keadaan monografi lapangan.

## **BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Pada Bab ini membahas mengenai efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Reteh, faktor yang mempengaruhi efektivitas, serta upaya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Kantor Camat Reteh

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi saran, daftar pustaka, lampiran, curriculum vitae, serta kesimpulan dan kata penutup.

## **H. Jadwal Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah agar penelitian ini lebih terarah baik dalam segi waktu dan kegiatan. Yaitu dengan kegiatan penyusunan proposal, seminar, penyusunan instrumen penelitian, dan permohonan izin riset. Dilanjutkan dengan pengumpulan data lapangan, analisis data dan penyusunan data. Dan terakhir penyusunan skripsi, perbaikan, dan penggandaan skripsi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### Jadwal penelitian

@ Hak cipta milik UIN Suthan Jambi

Statistik UIN Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan atau menyebutkan sumber aslinya.
- a. Penyalinan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suthan Jambi

No	Kegiatan	Tahun 2022/2023									
		April -Sept 2022	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Maret 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023
1	Pengajuan judul	√									
2	Pembuatan Proposal	√									
3	Perbaikan Proposal dan Seminar			√	√						
4	Surat izin Riset					√					
5	Pengumpulan Data					√					
6	Pengelolaan dan Analisis Data					√	√				
7	Pembuatan Laporan						√				
8	Bimbingan dan Perbaikan						√	√			
9	Agenda dan Ujian Skripsi								√		
10	Perbaikan dan Penfilidan								√	√	

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### 1. Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang artinya sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Pada dasarnya efektivitas berasal dari kata “efek” yang istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dilihat pada suatu sebab dari suatu variabel lain. Efektivitas adalah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.<sup>19</sup>

Menurut Tika P. definisi efektivitas adalah suatu tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka Panjang yakni merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>20</sup>

Menurut F. Drucker mengemukakan bahwa “*Effectiveness is the foundation of succes and effectivines is doing the right things*” yang berarti bahwa efektivitas adalah landasan untuk mencapai suatu kesuksesan dengan pekerjaan yang sesungguhnya dikerjakan.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Harbani pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 04.

<sup>20</sup> Tika. P, *B udaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Bumi Aksata, 2008), hlm. 129.

<sup>21</sup> A. Susty Ambarriani, *Manajemen Biaya Dengan Tekanan Stratejik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 724

Sedangkan menurut Menurut Ratminto dan Atik efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan dengan baik dalam bentuk target atau sasaran jangka Panjang maupun misi organisasi.<sup>22</sup>

Dari pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas ialah pencapaian tujuan. Dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran dapat tercapai sesuai rencana dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diharapkan. Penilaian terhadap efektivitas suatu organisasi guna untuk menilai efektivitas dari salah satu fungsi organisasi yang dapat dilihat sebagai suatu pengelolaan terhadap tugas organisasi.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai suatu efektivitas, yaitu: 1) kemampuan menyesuaikan diri, 2) produktivitas, 3) kepuasan kerja, 4) kemampuan berlabar, dan 5) pencairan dan pemanfaatan sumber daya manusia. tidak semua kriteria dapan digunakan secara bersamaan dan mungkin dilakukan terhadap suatu organisasi apabila terdapat tuntutan yang akuransi dari penilaian efektivitas yang dimaksud.<sup>23</sup> Pencapaian kinerja dapat dinilai dari sejauh mana target yang telah di tentukan tercapai.

Adapun ukuran efektivitas menurut pendapat David Krech, Ricald S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya “*Individual in Society*” yang dikutip Sudarwan Danim ialah sebagai berikut:

<sup>22</sup> Ratminto, Atik S, W, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 106.

<sup>23</sup> Isa. R, ”Efektvfitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Menjadi Perangkat Daerah,” *Jurnal Inovasi*, Vol 6 No 04 (2009), hlm. 03.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- a. Jumlah hasil yang dikeluarkan, yaitu hasil yang berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil ini dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, ialah ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- c. Produk kreatif, yakni penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat membangun kreativitas dan kemampuan.
- d. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kabar yang tinggi.<sup>24</sup>

Efektivitas yang merupakan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi beberapa faktor yang dapat menentukan apakah efektivitas kerja telah dilakukan dengan baik atau tidak. Menurut Gie ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain; waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan kerja, perlengkapan dan fasilitas. Dari uraian diatas bahwa faktor diatas sangat mempengaruhi peningkatan efektivitas dari seorang pegawai, apabila faktor diatas tidak ada maka organisasi sulit dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawainya.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Sudarwan Danim, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, (Jakarta: Erlangga, 2004), hlm. 119.

<sup>25</sup> Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Nur Cahaya, 2000), hlm. 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 2. Teori Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “Layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang di perlakukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, yang dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan setiap manusia.<sup>26</sup> Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu : (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sedangkan istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, masyarakat dan negara. Kata publik kini telah menjadi bahasa Indonesia baku yaitu publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto mengemukakan bahwa Publik adalah sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama.<sup>27</sup> Dengan demikian, publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerjasama dalam pencapaian tujuan.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan

<sup>26</sup> Sinambela L.P *Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 03.

<sup>27</sup> Ismanto Setyobudi dan Daryanto *konsumen dan pelayanan prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.<sup>28</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau berupa penyediaan dalam bentuk dokumen yang dibutuhkan publik. Menurut Litjan Potlak Sinambella, dkk menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, namun kebutuhan tersebut bukan hanya kebutuhan individual tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.<sup>29</sup>

Menurut Hardiyansyah adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.<sup>30</sup>

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi untuk memberikan bantuan

<sup>28</sup> Balai Permasalahatan Kelas II tentang prinsip pelayanan yang harus diketahui [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik), diakses pada 3 juli 2022

<sup>29</sup> Litjan Potlak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 05.

<sup>30</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 12.



kepada masyarakat yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk tetapi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

#### a. Tujuan pelayanan publik

Tujuan pelayanan publik menurut Zeithaml, Valerie A adalah bagaimana mengatur pelayanan publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat, dan memberitahu dengan tepat terkait apa pilihan mereka dan mengakses layanan yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Adapun dalam pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Menjelaskan Bahwa tujuan undang-undang pelayanan publik antara lain:

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>31</sup>

Berdasarkan menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mendorong

<sup>31</sup> Undang-undang pasal 3 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima yang berarti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi pelayanan maupun menerima pelayanan.<sup>32</sup>

### **b. Asas-asas pelayanan publik**

Menurut Mahmudi dalam memberikan pelayanan publik instansi pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

- 1) Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah, dan dapat dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai sehingga mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional artinya sesuai kondisi dan kemampuan bagi pemberi dan penerima pelayanan dengan memegang prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipasi adalah mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Tidak diskriminatif artinya tidak membedakan suku, agama, ras, gender, golongan, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.<sup>33</sup>

Sedangkan menurut Amin Ibrahim setidaknya mengandung unsur lain sebagai berikut:

<sup>32</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

<sup>33</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN, 2005), hlm. 234.

- a) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat agar membayar berdasarkan ketentuan peraturan perUndang-Undang yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d) Apabila publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah/pemerintahan “terpaksa harus mahal” maka instansi atau lembaga pemerintahan/pemerintahan yang bersangkutan wajib memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku.<sup>34</sup>

Mengenai asas-asas diatas bahwa pelaksanaan pelayanan publik tertuju pada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang menjangkau semua elemen masyarakat yaitu memiliki asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, maka pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

---

<sup>34</sup> Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), hlm. 19.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### c. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEMENPAN Nomor 63 tahun 2003, menjelaskan prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan, merupakan persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan seperti; nama, jabatan, kewenangan serta tanggung jawab.
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, merupakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan tugas pelayanan, merupakan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- h) Keadilan dalam pelayanan, merupakan pelaksanaan pelayanan dengan baik tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan, merupakan kesesuaian antara biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan, merupakan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan pelayanan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.<sup>35</sup>

#### d. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

1. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk

---

<sup>35</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip pelayanan publik.

berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu masyarakat atau orang yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses dalam mendapatkan pelayanan yang baik. Hal seperti inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan ini menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.<sup>36</sup>

Pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu pihak namun semua pihak yang terlibat dalam pelayanan dan pelayanan publik yang baik apabila tujuan dari proses pelayanan tercapai dan unsur-unsur tersebut harus terpenuhi.

Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang baik ialah dengan memenuhi unsur-unsur menurut Kasmir adalah sebagai berikut:

---

<sup>36</sup> Agus Purwanto, Erwan dkk, *Modul Pelayanan Publik*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2016), hlm. 13.

- a) Tersedianya karyawan yang baik.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana.
- c) Dapat Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) dari awal hingga akhir.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).<sup>37</sup>

**e. Indikator yang dijadikan penilaian efektivitas pelayanan publik:**

1. Kesederhanaan merupakan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian waktu, kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Sedangkan kepastian waktu dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

---

<sup>37</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 34.

3. Ekonomis merupakan pengenaan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan tetap memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menempatkan biaya yang tinggi diluar kewajaran.
4. Keadilan yang merata dalam pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam memberikan pelayanan.
5. Ketepatan waktu dalam pelayanan artinya meberikan wakru yang efektif dan efesien sehinga nmasyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan.<sup>38</sup>

#### f. Jenis-jenis pelayanan publik

Menurut Hardiyansyah jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- 1) Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumn yang diperlukan oleh publik, seperti: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta kelahiran, Akta Kematian, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Paspor, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis yang menjadi kebutuhan publik, seperti: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

<sup>38</sup> Jumarianto, "efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013," *Jurnal Ilmu Administrasi*, (2017), diakses pada 2 juli 2022 <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/LG/article/view/2863>, hlm. 03.



- 3) Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik seperti: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

#### g. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Apabila dirasakan pemberian pelayanan dirasakan baik maka dapat dikatakan pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik, tapi jika sebaliknya apabila pelayanan dirasakan rendah maka kualitas pemberian pelayanan dikatakan kualitas layanan yang buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan untuk menyeimbangkan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang sebenarnya diharapkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfaction*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007), hlm. 04.

### 3. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pilar dasar dari pemerintahan yang berbasis rakyat. Sebagai penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Riau berkomitmen mewujudkan pelayanan publik (public service) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam mengimplementasikan nilai-nilai dasar pelayanan publik baik berdasarkan Undang-Undang, Peraturan Pemerintahan, Peraturan Presiden dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Provinsi Riau adalah penting yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan Badan Usaha Milik Daerah. Oleh karena itu dengan Peraturan Daerah ini menjadi dasar hukum bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun standar operasional prosedur standar Pelayanan Terpadu dan bagi satuan kerja perangkat daerah yang memiliki keterkaitan dengan kementerian tertentu juga menyusun standar pelayanan minimal.

Peraturan daerah ini memuat mengenai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Penyusunan peraturan daerah ini mempunyai tujuan, asas penyelenggaraan pelayanan publik dan ruang lingkup. Adapun tujuan penyelenggaraan publik meliputi:

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik;
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik;
- d. Terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik;

Asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu;
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah.<sup>40</sup>

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

---

<sup>40</sup> Penjelasan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Kecamatan Reteh

Kecamatan Reteh berasal dari nama sebuah sungai, sungai tersebut bermuara dua (2) kedua muara tersebut di sungai gangsal. Muara sungai Reteh yang pertama posisinya terletak di perbatasan desa sanglar dan desa pulau kecil yang lebih dikenal dengan sebutan parit 20 atau Reteh lama. Muara kedua terletak di perbatasan Kota Baru Reteh dengan Kota Baru Seberida.<sup>41</sup>

Sungai Reteh itu sendiri berasal dari kata “letih” kata letih ini dalam kamus bahasa indonesia adalah loyo, lesu, tak bertenaga karena habis bekerja berat. Kemudian kata letih itulah yang pada akhirnya berubah menjadi Reteh. Namun ada sumber lain juga yang mengatakan bahwa nama Reteh berasal dari kata “Seretih” yaitu nama sebuah kampung diwilayah kekuasaan raja lingga yang mana masyarakat kampung tersebut mengungsi melalui sungai gangsal akibat peperangan dan bermukim di sungai yang belum diketahui namanya sehingga mereka menamakan sungai tersebut dengan nama asal kampung mereka yaitu Seretih yang kemudian menjadi Reteh.<sup>42</sup> Reteh salah satu Kecamatan di daerah Kabupaten Indragiri Hilir dengan Ibu Kota pulau kijang, yang memiliki potensi pertanian dan perkebunan. Di daerah Reteh ini masyarakat beraneka ragam suku, di mana suku pertama yang mendiami Reteh ini ialah melayu, kemudian di tempati suku lain yaitu

---

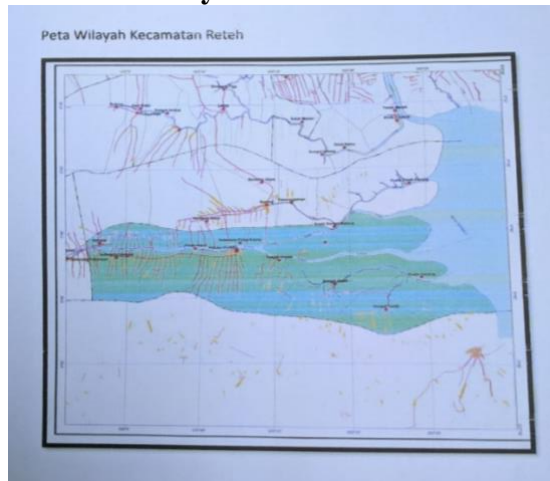
<sup>41</sup> Observasi, Dokumen Sejarah Kecamatan Reteh di Kantor Camat Reteh, pada tanggal 25 Januari 2023

<sup>42</sup> Observasi, Dokumen Sejarah Kecamatan Reteh di Kantor Camat Reteh, pada tanggal 25 Januari 2023

bugis, jawa, banjar, minang, dan batak. Mayoritas penduduk ini bermata pencaharian petani, nelayan, pedagang, dan pegawai pemerintah.<sup>43</sup>

### 1. Letak Geografis Kecamatan Reteh

**Gambar 1**  
**Peta Wilayah Kecamatan Reteh**



Kecamatan Reteh adalah salah satu dari 20 Kecamatan yang ada dalam Kabupaten Indragiri Hilir dengan luas wilayah  $\pm 724.75 \text{ Km}^2$  atau  $\pm 72\,475 \text{ Ha}$ . Ibu Kota Kecamatan Reteh yaitu Kelurahan Pulau Kijang dengan jarak ke Kabupaten (Tembilahan) yaitu sekitar 90 Km dan jarak Ibu Kota Provinsi (Pekanbaru) yaitu sekitar 360 Km. Kecamatan Reteh terletak pada hamparan di bagian utara Kabupaten Indragiri Hilir yang berbatasan dengan:

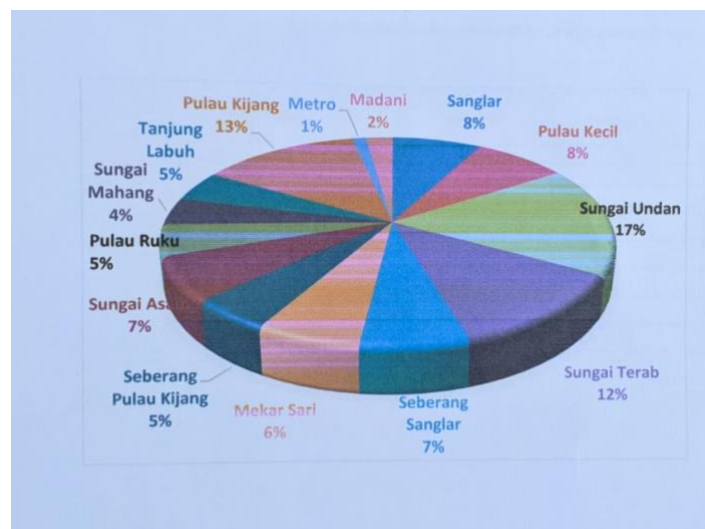
- Sebelah utara dengan Kecamatan Sungai Batang
- Sebelah selatan dengan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provins Jambi
- Sebelah barat dengan Kecamatan Keritang
- Sebelah timur dengan Selat Berhala.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Reteh, Indragiri Hilir <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Reteh,-Indragiri-Hilir> wikipedia, diakses pada 26 Januari 2023

<sup>44</sup> Observasi, Dokumen Letak Geografis Kecamatan Reteh di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

Adapun transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat di Kecamatan Reteh ke Ibu Kota Kabupaten yaitu *speed boat* atau yang lebih dikenal dengan bahasa setempat pompong. Jalur darat juga bisa ditempuh dengan kendaraan roda dua namun dengan kondisi jalan yang belum merata pembangunannya hingga saat ini sangat sulit dilalui terlebih lagi saat musim hujan. Ada beberapa desa di Kecamatan Reteh yang tidak bisa ditempuh dengan jalur darat dan tidak mempunyai jalur trayek tetap untuk transportasi laut, sehingga harus menyewa *boat/pompong* jika akan menuju desa tersebut. Adapun desa tersebut yaitu desa Sungai Terab, Sungai Asam, Desa Pulau Ruku, Desa Sungai Mahang, dan Desa Tanjung Labuh. Desa-desa tersebut lebih dekat dengan Kuala Tungkal, Kabupaten Tanjung Jabung Barat Povinsi Jambi.<sup>45</sup>

**Gambar 2**  
**Persentase Luas Wilayah Menurut Desa/kelurahan Di Kecamatan Reteh**



<sup>45</sup> Observasi, Dokumen Persentase Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Tabel 1

## Luas Wilayah menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Reteh

Desa/Kelurahan		Luas (Km <sup>2</sup> )
<b>Desa</b>		
1.	Sanglar	56.00 Km <sup>2</sup>
2.	Seberang Sanglar	48.21 Km <sup>2</sup>
3.	Mekar Sari	45.73 Km <sup>2</sup>
4.	Pulau Kecil	58.00 Km <sup>2</sup>
5.	Sungai Undan	125.00 Km <sup>2</sup>
6.	Sungai Terab	54.96 Km <sup>2</sup>
7.	Seberang Pulau Kijang	35.75 Km <sup>2</sup>
8.	Sungai Asam	47.52 Km <sup>2</sup>
9.	Pulau Ruku	34.60 Km <sup>2</sup>
10.	Sungai Mahang	18.63 Km <sup>2</sup>
11.	Tanjung Labuh	21.74 Km <sup>2</sup>
<b>Kelurahan</b>		
1.	Pulau Kijang	98.67 Km <sup>2</sup>
2.	Metro	8.78 Km <sup>2</sup>
3.	Madani	16.72 Km <sup>2</sup>
<b>Reteh</b>		<b>670.31 Km<sup>2</sup></b>

2. Jarak Ibu Kota Kecamatan ke Desa di Kecamatan Reteh<sup>46</sup>Tabel 2  
Jarak Ibu Kota ke Desa

No	Desa	Jarak Km
1.	Sanglar	18.00 Km
2.	Seberang Sanglar	48.21 Km
3.	Mekar Sari	47.73 Km
4.	Pulau Kecil	5.50 Km
5.	Seberang Pulau Kijang	0.90 Km
6.	Sungai Undan	6.50 Km
7.	Sungai Asam	12.00 Km
8.	Sungai Terab	20.00 Km

<sup>46</sup> Observasi, Jarak Ibu Kota ke Desa, di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



9.	Sungai Mahang	21.00 Km
10.	Tanjung Labuh	22.00 Km
11.	Pulau Ruku	15.00 Km

No	Kelurahan	Jarak (Km)
1.	Kelurahan Pulau Kijang	0.05 Km
2.	Kelurahan Madani	1.70 Km
3.	Kelurahan Metro	1.50 Km

### 3. Batas Administrasi Desa/Kelurahan di Kecamatan Reteh, 2022<sup>47</sup>

**Tabel 3**  
**Batas Administrasi Desa/Kelurahan**

No	Desa	Batas Utara	Batas Selatan	Batas Timur	Batas Barat
1.	Sanglar	Kecamatan Enok	Sanglar	Mekar Sari	Kecamatan Keritang
2.	Seberang Sanglar	Seberang Sanglar	Provinsi Jambi	Pulau Kecil	Kecamatan Keritang
3.	Mekar Sari	Kecamatan Enok	Pulau Kecil	Seberang Pulau Kijang	Seberang Sanglar
4.	Pulau Kecil	Mekar Sari	Provinsi Jambi	Madani	Sanglar
5.	Seberang Pulau Kijang	Kecamatan Sungai Batang	Pulau Kijang	Kecamatan Sungai Batang	Mekar Sari
6.	Sungai Undan	Metro	Provinsi Jambi	Sungai Asam	Pulau Kijang
7.	Sungai Asam	Sungai Undan	Sungai Terab	Pulau Ruku	Sungai Undan
8.	Sungai Terab	Sungai Asam	Tanjung Labuh	Pulau Ruku	Sungai Mahang
9.	Sungai Mahang	Sungai Asam	Tanjung Labuh	Sungai Terab	Provinsi Jambi

<sup>47</sup> Observasi, Batas Administrasi Desa/Kelurahan, di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

10.	Tanjung Labuh	Sungai Terab	Provinsi Jambi	Pulau Ruku	Sungai Mahang
11.	Pulau Ruku	Sungai Undan	Provinsi Jambi	Selat Berhala	Sungai Terab

No	Kelurahan	Batas utara	Batas selatan	Batas timur	Batas barat
1.	Kelurahan Pulau Kijang	Seberang Pulau Kijang	Provinsi Jambi	Metro	Pulau Kecil
2.	Kelurahan Madani	Seberang Pulau Kijang	Provinsi Jambi	Pulau Kijang	Pulau Kecil
3.	Kelurahan Metro	Seberang Pulau Kijang	Provinsi Jambi	Sungai Undan	Pulau Kijang

#### 4. Lahan di Kecamatan Reteh

**Tabel 4**  
**Jenis Lahan di Kecamatan Reteh**

No	Jenis Lahan
1.	Daerah Industri
2.	Lahan Persawahan
3.	Lahan perkebunan kelapa
4.	Lahan perKantoran beserta fasilitas umum
5.	Area pernikahan
6.	Lahan hutan bakau
7.	Area tanaman Parawija

#### 5. Keadaan Penduduk di Kecamatan Reteh

Penduduk Kecamatan Reteh pada tahun 2019 berjumlah 45.109 jiwa dan jumlah rumah tangga adalah 10.676. rata-rata jiwa per rumah tangga adalah 4 jiwa. Desa/Kelurahan yang paling banyak penduduknya adalah kelurahan pulau kijang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

yaitu 15.037 jiwa dan yang paling sedikit jumlah penduduknya adalah desa mekar sari yaitu 992 jiwa.

Sex ratio Kecamatan Reteh adalah 100 menunjukkan bahwa dalam 100 penduduk perempuan terdapat 100 penduduk laki-laki. Penduduk laki-laki berjumlah 22.539 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 22.570 jiwa. Sedangkan kepadatan penduduk Kecamatan Reteh yaitu 111 orang/km<sup>2</sup> yang merupakan masih dalam kondisi ideal (ideal; setiap 1 km<sup>2</sup> jumlah penduduk adalah 1000 orang atau 40 orang per hektar). Wilayah yang paling padat penduduknya yaitu kelurahan metro dengan 231 orang/km<sup>2</sup> dan paling jarang penduduknya yaitu desa sungai terab dengan 11 orang/km<sup>2</sup>.<sup>48</sup>

**Tabel 5**  
**Kependudukan Kecamatan Reteh bulan Desember 2022.**<sup>49</sup>

NO.	KELURAHAN/DESA	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL
		Laki-laki	Perempuan	
1	Madani	902	913	1.815
2	Mekarsari	471	494	965
3	Metro	954	1.042	1.996
4	Pulau Kecil	3.375	2.209	5.584
5	Pulau Kijang	7.229	7.341	14.570
6	Pulau Ruku	814	693	1.507
7	Sanglar	3.103	3.054	6.157
8	Seberang Pulau Kijang	570	563	1.133
9	Seberang Sanglar	1.948	2.002	3.950
10	Sungai Asam	651	766	1.417
11	Sungai Mahang	324	295	619
12	Sungai Terab	248	276	524
13	Sungai Undan	844	782	1.626
14	Tanjung Labuh	282	276	558
<b>TOTAL</b>		<b>21.715</b>	<b>20.706</b>	<b>42.421</b>

<sup>48</sup> Profil Kecamatan Reteh, [http://reth.inhilkab.go.id/?page\\_id=40](http://reth.inhilkab.go.id/?page_id=40) diakses pada 26 Januari 2023

<sup>49</sup> Observasi, Kependudukan Kecamatan Reteh, di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

## B. Pemerintahan di Kecamatan Reteh

Pemerintahan Kecamatan Reteh berdasarkan kurun waktu dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Zaman penjajahan, Reteh dibawah Kekuasaan Kerajaan Keritang. Setelah berdirinya Kesultanan Indragiri, Reteh di serahkan ke Kerajaan Bintan, dengan runtuhnya Kerajaan Bintan Reteh di bawah Residen.
2. Zaman penjajahan, Kepala pemerintahan dengan sebutan AMIR dalam sejarah Kecamatan Reteh tercatat 16 Amir/Camat.
3. Zaman kemerdekaan, Kepala pemerintahan di Kecamatan Reteh di pimpin oleh seorang Camat setelah penyerahan kedaulatan RI dari Pemerintahan Belanda usai agresi 29 Desember 1949.

### a) Camat yang pernah Menjabat

Berikut nama Camat Kepala Wilayah Reteh yang pernah menjabat sampai sekarang:

- |                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. Busri Mansur               | 14. Drs. Rsiman Rauf             |
| 2. H. Kadri Umar              | 15. Ansyari Idris Ba             |
| 3. Said Husin Muhammad        | 16. Drs. H. Purnomo Rizal        |
| 4. Rusaham Sutan Rangkyo Sati | 17. Hasyim Usman, S.Sos          |
| 5. R. Ahmad Begab             | 18. Yulizal, S.Sos., MM          |
| 6. Ahmad Syamsuri Bs          | 19. Kamren, S.Sos                |
| 7. Idham                      | 20. Kaharuddin, S.Sos            |
| 8. R. Ahmad begar             | 21. H. Ahmad Khusairi, S.Sos.,MM |
| 9. R. Usmar Ba                | 22. Kaharuddin, S.Sos            |
| 10. Drs. Alwi Kalil           | 23. Mohd. Rapi                   |
| 11. Yurnalis Salbi Ba         | 24. Arbani, S.Pd                 |
| 12. R. Marjohan Yusuf Ba      | 25. Abdul Pani, S.Sos.,M.Si      |
| 13. Drs. Nurdin Madnur        |                                  |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Dalam upaya meningkatkan penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna, pemerintah telah mengadakan penataan kembali struktur organisasi pemerintah Kecamatan berdasarkan struktur organisasi pola minimal sesuai dengan keputusan Gubernur Provinsi Riau Nomor: 218 tahun 1997 dan Keputusan Mendagri Nomor: 20 tahun 1997 tentang Tata kerja Pemerintahan Kecamatan. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi, Camat Reteh di bantu oleh Sekretaris Camat, 5 Kasi (Kasi Pemerintahan, Kasi Umum, Kasi TranTib, Kasi Kesejahteraan Sosial dan Kasi Pelayanan Terpadu).<sup>50</sup>

#### b) Jenis pelayanan di Kantor Camat<sup>51</sup>

**Tabel 6**  
**Jenis Pelayanan di Kantor Camat Reteh**

Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Izin Tempat Usaha	Izin Keramaian	Pelayanan Non-Perizinan
IMB Non Permanen	Kios Maksimal 12 M <sup>2</sup>	Pernikahan	Pembuatan KK
			Legalisir KK Dan KTP
IMB Rumah Tempat Tinggal Sub Permanen	Warung Kedai Tempat Penjual Minuman Dan Makanan	Aqiqah	Surat Ahli Waris
		Selamatan Naik Haji	Surat Keterangan Penduduk Pindah Atau Datang
		Sunatan	Permohonan Bantuan Sosial
IMB Ios Non Semi Permanen		Rekreasi Dan Hiburan Yang	Rekomendasi Nikah

<sup>50</sup> Observasi, Upaya Dalam Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintah, di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

<sup>51</sup> Wawancara dengan Sandi, pegawai bidang pelayanan, di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

		Bersifat Insidentil (Jangka Waktu Satu Bulan)	Rekomendasi Peserta Paskibraka
			Rekomendasi Jaminan Kesehatan Masyarakat Daerah
			Proposal Permohonan Bantuan Pendidikan
			Pencairan Dana Hibah

Tabel 7

**Data Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan  
Reteh Bidang Perizinan Dan Non Perizinan Triwulan I, II, III, Dan IV  
Tahun 2021**

No	Jenis pelayanan Perizinan/non perizinan	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	-	-	-	-	0
2	Izin Usaha (SIU)	-	-	-	-	0
3	Izin Lingkungan (HO)	-	-	-	-	0
<b>II Non Perizinan</b>						
1	Surat Pindah Datang Penduduk	46	39	24	-	108
2	Surat Keterangan Belum Memiliki KTP	-	-	-	-	0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3	SKTM	3	1	1	-	5
4	Rekomendasi : -Riset Penelitian -Pendirian Pendidikan -Lain-lain	3	-	1	-	4
		-	-	-	-	0
		3	4	3	-	10
5	Proposal	22	1	4	-	27
6	Surat Tanah : -SKGR -SKRPPT	3	1	-	-	4
		14	7	5	-	26
7	Dispensasi Nikah	5	4	2	-	11
8	Daftar Susunan Keluarga	4	3	2	-	9
9	Dispensasi Siswa, Guru, dll	-	-	-	-	0
10	SKCK	-	-	-	-	0
11	Surat Ahli Waris	5	1	5	-	11
	<b>Jumlah</b>	<b>108</b>	<b>61</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>215</b>

**Tabel 8**  
**Data Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan**  
**Reteh Bidang Perizinan Dan Non Perizinan Triwulan I, II, III, Dan IV**  
**Tahun 2022**

No	Jenis pelayanan	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Jumlah
	Perizinan/non perizinan					
<b>I</b>	<b>Perizinan</b>					
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	-	-	-	-	0
2	Izin Usaha (SIU)	-	-	-	-	0
3	Izin Lingkungan (HO)	-	-	-	-	0
<b>II</b>	<b>Non Perizinan</b>					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1	Surat Pindah Datang Penduduk	-	-	-	-	0
2	Surat Keterangan Belum Memiliki KTP	-	-	-	-	0
3	SKTM	2	-	-	-	2
4	Rekomendasi : -Riset -Penelitian -Pendirian -Lain-lain	1	-	-	1	2
		1	1	-	1	3
		6	2	7	-	15
5	Proposal	12	4	1	7	24
6	Surat Tanah : -SKGR -SKRPPT	22	8	1	1	32
		18	13	1	11	43
7	Dispensasi Nikah	4	6	6	2	18
8	Daftar Susunan Keluarga	4	3	1	-	8
9	Dispensasi Siswa, Guru, dll	-	-	-	-	0
10	SKCK	-	-	-	-	0
11	Surat Ahli Waris	2	3	1	-	6
	<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>153</b>

Tabel 9

**Data Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Reteh Bidang Perizinan Dan Non Perizinan Januari s/d Maret Tahun 2023**

No	Jenis pelayanan	Januari	Februari	Maret	Jumlah
	<b>Perizinan/non perizinan</b>				
<b>I</b>	<b>Perizinan</b>				
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	-	-	-	-
2	Izin Usaha (SIU)	-	-	-	-
3	Izin Lingkungan (HO)	-	-	-	-
<b>II</b>	<b>Non Perizinan</b>				

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



1	Surat Pindah Datang Penduduk	-	-	-	-
2	Surat Keterangan Belum Memiliki KTP	-	-	-	-
3	SKTM	-	-	-	-
4	Rekomendasi :				
	-Riset Penelitian	1	-	-	1
	-Pendirian Pendidikan	-	-	-	-
	-Lain-lain	-	1	-	-
5	Proposal	1	9	-	1
6	Surat Tanah :				
	-SKGR	1	2	-	3
	-SKRPPT	5	-	-	5
7	Dispensasi Nikah	1	1	-	2
8	Daftar Susunan Keluarga	-	-	-	-
9	Dispensasi Siswa, Guru, dll	-	-	-	-
10	SKCK	-	-	-	-
11	Surat Ahli Waris	-	-	-	-
	<b>Jumlah</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>22</b>

### C. Visi dan Misi Kantor Camat Reteh

Visi Kecamatan Reteh Adalah Terwujudnya Reteh yang agamis didukung oleh Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas Menuju Masyarakat Damai, Tertib, Adil, Makmur dan Sejahtera.

Adapun untuk Mewujudkan Visi tersebut maka ditetapkan Misi yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan aparatur pemerintahan Kecamatan dan kelurahan secara optimal.
2. Mewujudkan pelayanan umum yang baik, murah dan cepat.
3. Mewujudkan keseimbangan dan kesinambungan penyelenggaraan secara koordinasi dalam pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat

4. Meningkatkan lembaga pendidikan agama, sekolah, dan rumah-rumah ibadah.<sup>52</sup>

#### **D. Tugas dan Fungsi Pemerintah Kantor Camat Reteh**

##### **1. Camat**

Camat mempunyai tugas membantu dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan, sebagaimana yang dimaksud dengan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengoordinasian penyelenggaraan urusan pemerintah umum
- b. Pengoordinasian pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Pengoordinasian upaya penyelenggara ketentraman dan ketertiban umum
- d. Pengoordinasian pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati
- e. Pengoordinasian pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Pengoordinasian pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah Kecamatan
- g. Pembinaan aparatur di lingkungan Kecamatan
- h. Pembinaan terhadap pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, ketatalaksanaan, keprotokolan, kehumasan, surat-menyurat, kedisiplinan dan rumah tangga di lingkungan Kecamatan

---

<sup>52</sup> Observasi, Visi Dan Misi di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

- i. Fasilitas dan penyiapan dukungan administrasi pertanahan
- j. Pembinaan, pengendalian dan pengawasan kepada kelurahan dan desa terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, pengelolaan barang inventaris kelurahan, pengelolaan administrasi kependudukan, urusan pemerintahan kelurahan, lembaga sosial kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, pengelolaan administrasi perekonomian dan pembangunan, penyelenggaraan urusan ketentraman dan ketertiban umum, pelaksanaan bantuan penanganan dan penanggulangan bencana serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- k. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten
- l. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan.

## 2. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang kesekretariatan lingkup pelaksanaan urusan perencanaan, keuangan, pelaporan, dan urusan umum, kepegawaian dan perlengkapan.

- a. Penyelenggaraan koordinasi penyusunan rencana program, kegiatan, dan anggaran penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan dan kelurahan.
- b. Pemberian dukungan, pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan administrasi, koordinasi, pembinaan, pengendalian, monitoring dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtangga, keprotokolan, perlengkapan, kearsipan, dokumentasi, kerjasama dan kehumasan.

- c. Pelaksanaan ketatalaksanaan.
- d. Penyusunan kebijakan teknis, program, kegiatan dan anggaran kesekretariatan.
- e. Fasilitas pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas-tugas seksi di lingkungan Kecamatan.
- f. Fasilitas pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian aparatur.
- g. Fasilitas pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pengawasan, pengendalian, monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan Kecamatan dan kelurahan.
- h. Penyelenggaraan pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan.
- i. Koordinasi penyusunan pelaporan kinerja Kecamatan dan kelurahan yang meliputi laporan kinerja SKPD, Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKIP), LKPJ, LPPD, Laporan Pelaksanaan Program Dan Kegiatan Kecamatan Dan Kelurahan.
- j. Mengevaluasi tidak lanjut rapat-rapat intern.
- k. Koordinasi penyusunan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan (LHP) Kecamatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 3. Kepala Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan pelaporan**
- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan pertahun anggaran Sub Bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
  - b. Membagi tugas kepada bawahan.
  - c. Memberi petunjuk kepada bawahan.
  - d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan.
  - e. Menilai kinerja baawahan.
  - f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris.
  - g. Menginventarisasi permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan.
  - h. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas sub bagian perencanaan, keuangan dan pelaporan.
  - i. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan urusan bidang perencanaan, keuangan dan pelaporan.
  - j. Menyiapkan bahan rapat-rapat koordinasi pelaksanaan urusan bidang perencanaan, keuangan dan pelaporan.
  - k. Menghimpun dan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan bidang perencanaan, keuangan dan pelaporan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- l. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan urusan bidang perencanaan, keuangan, dan pelaporan.
- m. Melaksanakan asistensi, konsultasi dan sinkronasi pelaksanaan urusan bidang perencanaan, keuangan dan pelaporan.
- n. Mengumpulkan dan mengelola data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja, kegiatan dan anggaran SKPD.
- o. Melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan dan pembahasan rencana strategis (RENSTRA) SKPD.
- p. Melaksanakan Dan Mengkoordinasikan Penyusunan dan pembahasan rencana program kerja, kegiatan dan anggaran (RKA/RKA KL), penyusunan dan pembahasan revisi DPA/IPA SKPD.
- q. Melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKIP) Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban (LKPJ), Laporan fisik dan keuangan SKPD.
- r. Mempersiapkan bahan-bahan dan mengikuti musrenbang RKPD Kecamatan.
- s. Pembuatan administrasi SPJ, SPP-LS, SPP-UP, SPP-GU, SPP-TU serta menyiapkan SPM.
- t. Pembuatan usulan dan pengelolaan gaji dan tunjangan PNS.
- u. Pengelolaan, pengamanan dan pengendalian keuangan.
- v. Penerapan sistem informasi data keuangan.
- w. Pemeriksaan dan pembuatan berita acara pemeriksaan kas keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- x. Memeriksa, menganalisa dan memverifikasi seluruh dokumen perencanaan anggaran, pengeluaran anggaran maupun revisi anggaran termasuk dana luncuran yang dikelola.
- y. Melaksanakan dan mengkoordinasikan sekaligus mentindaklanjuti laporan hasil pemeriksaan (LHP) dari aparat pengawas fungsional.
- z. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggaraan urusan bidang perencanaan, keuangan dan pelaporan.
- aa. Melaksanakan tugas lainnya yang di berikan oleh sekretaris sesuai nidang tugas dan fungsinya.

#### 4. Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian, dan Perlengkapan

- a. Menyusun rencana kerja, progrm dan kegiatan pertahun anggaran sub bagian umum, kepegawaian, dan perlengkapan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan.
- c. Memberi petunjuk kepda bawahan.
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan.
- e. Menilai kinerja bawahan.
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris.
- g. Menginventarisasi permasalahan dan meyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum, kepegawaian, dan perlenkapan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- h. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas sub bagian umum, kepegawaian dan perlengkapan.
- i. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk pelaksanaan urusan umum, kepegawaian, dan perlengkapan.
- j. Menyiapkan bahan rapat-rapat koordinasi pelaksanaan urusan umum, kepegawaian, dan perlengkapan.
- k. Menghimpun dan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan umum, kepegawaian, dan perlengkapan.
- l. Meaksanakan koordinasi penyelenggaraan urusan umum, kepegawaian, dan perlengkapan.
- m. Melaksanakan asistensi, konsultasi, dan sinkronisasi pelaksanaan urusan umum, kepegawaian dan perlengkapan.
- n. Melaksanakan pembinaan, pengendddalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggaraan urusan umum, kepegawaian, dan perlengkapan.
- o. Melaksanakan pengelolaan ketatalaksanaan, keprotokolan, kehumasan, pengelolaan surat-surat, penataan kearsipan, penyelenggaraan rumah tangga.
- p. Melaksanakan pelayanan dan pengelolaan administrasi kenaikan pangkat, KGB, LP2P, cuti, sasaran kerja pegawai, penilaian prestasi kerja ASN, daftar urutan kepangkatan, model C, Karis/karsu, usulan pensiun, usulan kebutuhan PNS, usulan CPNS ke PNS, pemindahan pemberhentian, mutasi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- formasi pegawai, pendidikan dan latihan, ujian dinas, pembinaan karier ASN, dan surat-surat umum dan kepegawaian lainnya.
- q. Melaksanakan pengelolaan absensi dan pelaporan kehadiran pegawai.
  - r. Analisa kebutuhan, perekaman dan validasi data kepegawaian.
  - s. Penerapan sistem informasi data barang dan aset.
  - t. Penyusunan rencana kebutuhan dan pelaksanaan pengadaan serta pendistribusian ATK, peralatan Kantor, jasa, barang cetakan dll.
  - u. Pengadministrasian penerimaan, penyimpanan, pengamanan dan pemeliharaan peralatan Kantor, barang dan aset termasuk inventarisir barang yang baik dan yang rusak serta barang yang akan dihapus.
  - v. Monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan umum, kepegawaian, dan perlengkapan.
  - w. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh sekretaris sesuai bidang tugas dan fungsinya.

## 5. Kepala Seksi Tata Pemerintahan

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan pertahun anggaran sekse tata pemerintahan sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan.
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan.
- d. Memeriksa hasil pekerja bawahan.
- e. Menilai kerja bawahan.
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- g. Menginventarisasikan permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas-tugas seksi tata pemerintahan.
- h. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas-tugas seksi tata pemerintahan.
- i. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan lingkup urusan seksi tata pemerintahan.
- j. Menghimpun data dan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan seksi tata pemerintahan.
- k. Melaksanakan koordinasi, asistensi, konsultasi, dan sinkronisasi pelaksanaan urusan seksi tata pemerintahan.
- l. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggaraan urusan seksi tata pemerintahan.
- m. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja lingkup seksi tata pemerintahan.
- n. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- o. Pengelolaan administrasi pemerintahan.
- p. Pengumpulan data dan informasi berkaitan dengan pemerintahan dan pertanahan di wilayah kerj Kecamatan.
- q. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi serta menyiapkan dan pengelolaan administrasi pertanahan (pelayanan atas hak dasar riwayat kepemilikan dan penguasaan tanah, surat keterangan ganti kerugian, warisan dan hibah) di



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- wilayah kerja Kecamatan dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya dan pihak swasta.
- r. Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas-tugas kelurahan dan desa.
  - s. Penyusunan monografi Kecamatan, profil, laporan kegiatan Camat.
  - t. Menerima dan menindaklanjuti surat-surat di lingkungan seksi tata pemerintahan.
  - u. Pengadministrasian surat-surat lingkup tata pemerintahan.
  - v. Pembinaan, pengawasan, supervisi, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan dan desa.
  - w. Monitoring evaluasi terhadap administrasi pertanahan kelurahan dan desa.
  - x. Memfasilitasi dan mengkoordinasikan kegiatan tata pemerintahan dengan instansi terkait.
  - y. Menindak lanjuti surat-surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi tata pemerintahan.
  - z. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan tata pemerintahan.
  - aa. Menyiapkan bahan rapat koordinasi pelaksanaan urusan seksi tata pemerintahan.
  - bb. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugas dan fungsinya.



## 6. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat

- a. Menyusun rencana kerja, program, kegiatan pertahun anggaran seksi pemberdayaan masyarakat sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan.
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan.
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan.
- e. Menilai kinerja bawahan.
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat.
- g. Menginventarisasikan permasalahan, dan meyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas-tugas seksi pemberdayaan masyarakat.
- h. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas-tugs seksi pemberdayaan masyarakat.
- i. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan urusan seksi pemberdayaan masyarakat.
- j. Menghimpun dan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan seksi pemberdayaan masyarakat.
- k. Melaksanakan koordinasi asistensi, konsultasi dan sinkronisasi pelaksanaan urusan seksi pemberdayaan masyarakat.
- l. Pelaksanaan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggaraan urusan seksi pemberdayaan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- m. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja lingkup seksi pemberdayaan masyarakat.
- n. Pengelolaan administrasi pembangunan dan perekonomian masyarakat di wilayah kerja Kecamatan.
- o. Pengupulan data dan informasi berkaitan dengan kegiatan pembangunan dan perekonomian di wilayah kerja Kecamatan.
- p. Pelaksanaan kegiatan pembangunan dan perekonomian di wilayah kerja Kecamatan.
- q. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja terkait dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan dan perekonomian di wilayah kerja Kecamatan.
- r. Pelaksanaan koordinasi dengan lembaga pemberdayaan masyarakat untuk kegiatan pembangunan dan perekonomian.
- s. Inventarisasi data dan informasi serta pendokumentasian kegiatan pembangunan dan perekonomian di wilayah kerja Kecamatan.
- t. Melaksanakan pembinaan, pengawasan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat yang meliputi kegiatan pembangunan dan perekonomian di Kecamatan, kelurahan dan desa.
- u. Menindaklanjuti surat-surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi pemberdayaan masyarakat.
- v. Melaksanakan pembinaan, pengendalia, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan seksi pemberdayaan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- w. Menyiapkan bahan rapat-rapat koordinasi pelaksanaan urusan seksi pemberdayaan masyarakat.
- x. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugas dan fungsinya.

## 7. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan pertahun anggaran seksi kesejahteraan sosial sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan.
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan.
- d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan.
- e. Menilai kinerja bawahan.
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat.
- g. Menginventarisasi permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahaan permasalahan pelaksanaan tugas-tugas seksi kesejahteraan sosial.
- h. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas-tugas seksi kesejahteraan sosial.
- i. Menhimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan urusan seksi kesejahteraan sosial.
- j. Menghimpun dan badan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan seksi kesejahteraan sosial.

- k. Melaksanakan asistensi, konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan urusan seksi kesejahteraan sosial.
- l. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggaraan urusan seksi kesejahteraan sosial.
- m. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja lingkup seksi kesejahteraan sosial.
- n. Pengelolaan administrasi lingkup pelaksanaan urusan kesejahteraan sosial.
- o. Pengumpulan data dan informasi berkaitan dengan korban bencana alam, kebakaran, tanah longsor, angin putting beliung, dan bencana lainnya di wilayah kerja Kecamatan.
- p. Mengkoordinasikan pelaksanaan dengan instansi terkait dan melaksanakan pembinaan, pengawasan, supervisi, monitoring dan evaluasi dengan penyaluran bantuan masyarakat di wilayah kerja kelurahan.
- q. Mengkoordinasikan dengan satuan kerja terkait tentang pelaksanaan penyaluran dana/bantuan korban bencana alam kebakaran, tanah longsor, angin putting beliung dan bencana lainnya di wilayah kerja Kecamatan.
- r. Mengkoordinasikan pelaksanaan dan melaksanakan pembinaan dan pengawasan penyaluran Raskin kepada masyarakat.
- s. Pendokumentasian korban bencana alam kebakaran, tanah longsor, angin putting bliung dan bencana lainnya di wilayah kerja Kecamatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- t. Mengkoordinasikan pelaksanaan dengan satuan kerja terkait tentang penyelenggaraan bidang pendidikan, kesehatan, keagamaan, pemberdayaan perempuan, keluarga berencana, PMI, pramuka, karang taruna, dan organisasi lainnya.
- u. Pembinaan dan fasilitasi bidang keagamaan dan pemberdayaan perempuan meliputi penyelenggaraan yasinan, majlis taglim, isra'mi'raj, maulid nabi, hari kesehatan, hari pendidikan, hari olahraga, dan hari-hari besar lainnya.
- v. Pembinaan, pengawasan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan, kegiatan kesejahteraan sosial dilingkungan Kecamatan, kelurahan dan desa.
- w. Pembinaan dan pengawasan terhadap organisasi sosial masyarakat.
- x. Menindak lanjuti surat-surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi kesejahteraan sosial.
- y. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan seksi kesejahteraan sosial.
- z. Menyiapkan bahan rapat-rapat koordinasi pelaksanaan urusan seksi kesejahteraan sosial.
- aa. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugas dan fungsinya.

#### 8. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan pertahun anggaran seksi ketentraman dan ketertiban umum sesuai renstra dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- c. Memberi petunjuk kepada bawahan.
- d. Memeriksa hasil kerja bawahan.
- e. Menilai kinerja bawahan.
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat,
- g. Menginventarisasi permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas-tugas seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- h. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas-tugas seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- i. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan urusan seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- j. Menghimpun dan badan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- k. Melaksanakan koordinasi, asistensi, konsultasi, sinkronisasi pelaksanaan urusan ketentraman dan ketertiban umum.
- l. Pelaksanaan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggara urusan seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- m. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja lingkup seksi ketentraman dan ketertiban umum.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- n. Pengelolaan administrasi lingkup bidang ketentraman dan ketertiban umum.
- o. Pengumpulan data dan informasi lingkup bidang ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerja Kecamatan.
- p. Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerja Kecamatan.
- q. Mengkoordinasikan dengan satuan kerja terkait tentang pelaksanaan penegakan perda, perhub, kebijakan dan keputusan Kepala daerah di wilayah kerja Kecamatan.
- r. Fasilitasi penyelesaian permasalahan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerja Kecamatan.
- s. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan penerapan dan penegakan perda, perbub, kebijakan dan kepastakaan Kepala daerah serta ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya di wilayah kerja Kecamatan.
- t. Monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan penerapan dan penegakan perda, perbub, kebijakan dan keputusan Kepala daerah serta ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya di wilayah kerja Kecamatan.
- u. Menindak lanjuti surat-surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- v. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi sert pelaporan penyelenggaraan urusan seksi ketentraman dan ketertiban umum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- w. Menyiapkan bahan rapat koordinasi pelaksanaan urusan seksi ketentraman dan ketertiban umum.
- x. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugas dan fungsinya.

### 9. Kepala Seksi Pelayanan Terpadu

- a. Menyusun rencana kerja, program dan kegiatan pertahun anggaran seksi Pelayanan Terpadu sesuai dan prioritas target sasaran yang akan dicapai.
- b. Membagi tugas kepada bawahan.
- c. Membagi petunjuk kepada bawahan.
- d. Memeriksa hasil kerja bawahan.
- e. Menilai kinerja bawahan.
- f. Memeberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris.
- g. Menginventarisasi permasalahan, dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan pelaksanaan tugas-tugas seksi Pelayanan Terpadu.
- h. Mengonsep naskah dinas lingkup bidang tugas-tugas seksi Pelayanan Terpadu.
- i. Menghimpun bahan perumusan kebijakan pemerintah daerah, bahan petunjuk teknis dan bahan petunjuk pelaksanaan urusan seksi Pelayanan Terpadu.
- j. Menghimpun dan badan mengelola data dan informasi terkait pelaksanaan urusan seksi Pelayanan Terpadu.
- k. Mengkoordinasikan pelaksanaan urusan seksi Pelayanan Terpadu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- l. Melaksanakan asistensi, konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan urusan seksi pelayanan.
- m. Pelaksanaan, pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan atas penyelenggaraan urusan seksi Pelayanan Terpadu.
- n. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data dan informasi berkaitan dengan penyusunan rencana program kerja lingkup seksi Pelayanan Terpadu.
- o. Menyiapkan bahan dan pelayanan teknis administrasi paten sesuai dengan pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh bupati lingkup bidang perizinan.
- p. Menyiapkan bahan dan pelayanan teknis administrasi KTP atau surat pindah.
- q. Menyiapkan bahan rekomendasi/surat keterangan berkenaan dengan pengurusan SITI/HO, izin reklame, izin mendirikan bangunan (IMB) dan perizinan lainnya.
- r. Menyiapkan bahan dan pelayanan teknis pembuatan administrasi surat-surat keterangan, dispensasi nikah, rekom paud dan administrasi lainnya lingkup kesejahteraan sosial.
- s. Menindak lanjuti surat-surat yang masuk berkaitan dengan urusan seksi Pelayanan Terpadu.
- t. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan urusan seksi Pelayanan Terpadu.



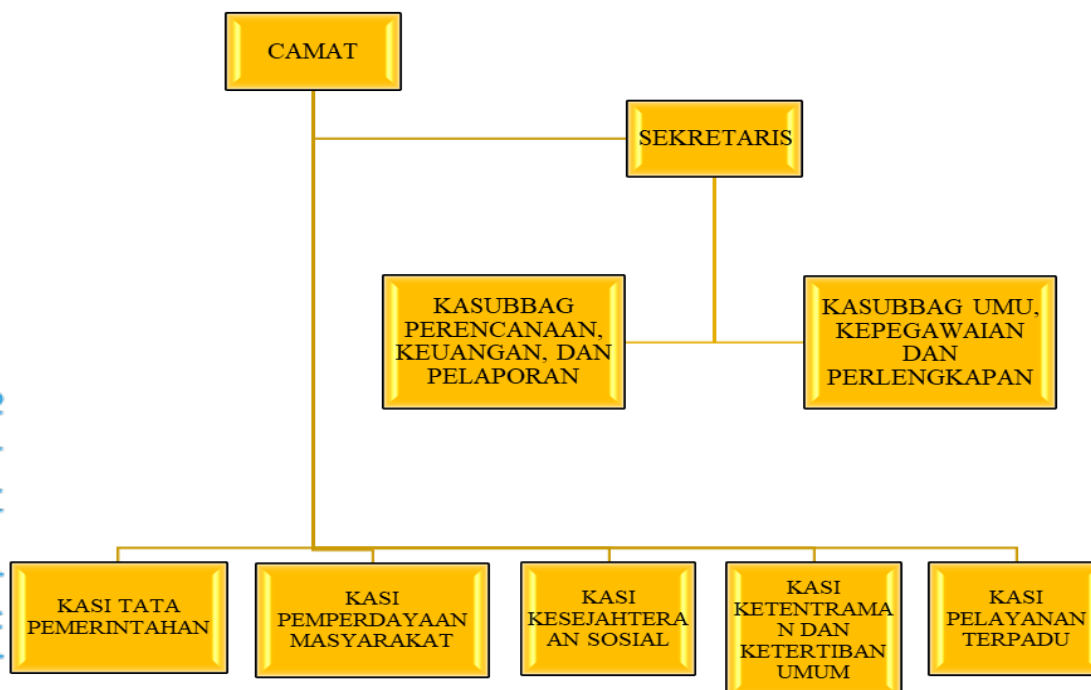
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- u. Menyiapkan bahan rapat koordinasi pelaksanaan urusan seksi Pelayanan Terpadu.
- v. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan Camat sesuai bidang tugas dan fungsinya.<sup>53</sup>

#### E. Struktur Organisasi Pemerintah Kantor Camat Reteh

**Gambar 3**  
**Struktur Organisasi Pemerintah Kantor Camat Reteh**



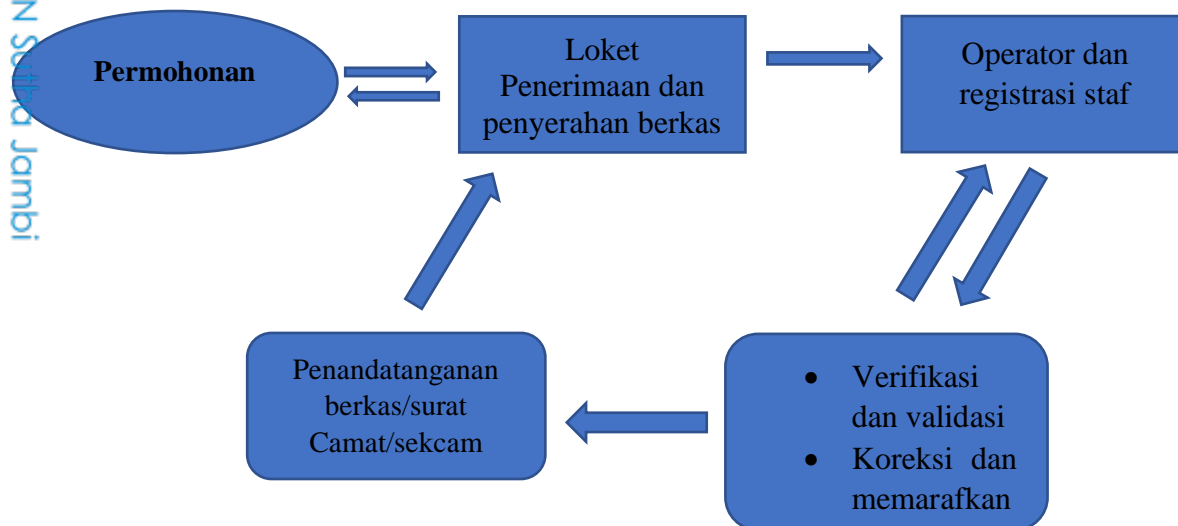
*Sumber Data: Dokumen di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023*

<sup>53</sup> Observasi, Tugas dan Fungsi Pemerintah, di Kantor Camat Reteh, pada 25 Januari 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Gambar 4**  
**Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Kantor Kecamatan Reteh**



*Sumber Data: Dokumen di Kantor Camat Reteh, pada 28 April 2023*

Standar Pelayanan, penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait, penyelenggara berkewajiban, pengikutsertaan masyarakat dilakukan dengan prinsip nondiskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.<sup>54</sup>

Adapun komponen standar pelayanan paling sedikit meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya tarif;

<sup>54</sup> Penjelasan Perda Provinsi Riau Bab III bagian kesatu mengenai standar pelayanan pasal 17 No 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana dan / atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.<sup>55</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>55</sup> Penjelasan Perda Provinsi Riau Bab III bagian kesatu mengenai standar pelayanan pasal 18 No 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik

**Tabel 7**  
**Daftar Nama PNS Kantor Camat Reteh**

No	Nama	Jabatan
1	Abdul Pani, S.Sos., M.Si	Camat
2	Mustakim, S.K.M	Sekretaris Camat
3	Aflizaruddin, S.St.M.Si	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial
4	Sitti Sulastri Kusumawati, S.Sos., M.Si	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
5	Julianto, S.E., M.M	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu
6	Agus Sutarman	Kasubbag Umum, Kepegawaian Dan Perlengkapan.
7	Kadarismansyah, S.E	Kepala Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum
8	Syarifuddin	Pengadministrasi Pegawai
9	Mahendra Marta	Fungsional Umum
10	Husin Kholil	Fungsional Umum
11	Abdullah	Sekretaris Lurah Pulau Kijang
12	Soetomo, S.E	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat
13	Yuni Aminsya	Fungsional Umum
14	Zulfitri	Fungsional Umum
15	Lukman	Pengadministrasi Pegawai
16	Sahril	Pengadministrasi Kepegawaian
17	Zulhaidir, Z.H. S.E	Kepala Seksi Tata Pemerintahan Dan Ketentraman Dan Ketertiban Umum



## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir

Efektivitas ialah pencapaian tujuan. Dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran dapat tercapai sesuai rencana dan menimbulkan dampak terhadap apa yang diharapkan. Penilaian terhadap efektivitas suatu organisasi guna untuk menilai efektivitas dari salah satu fungsi organisasi yang dapat dilihat sebagai suatu pengelolaan terhadap tugas organisasi. Adapun indikator yang di paparkan oleh masyarakat tentang pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Kantor Camat Reteh.

##### 1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yaitu prosedur atau tata cara pelayanan publik yang dilakukan secara mudah, tidak berbelit-belit, waktu yang cepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.<sup>56</sup> Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata cara yang saling berkaitan, sehingga di perlukan tahapan secara jelas dan pasti. Prosedur pelayanan selain menciptakan keteraturan juga diutamakan memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur yang dimaksud bahwa masyarakat mengerti setiap tahapan yang mereka lengkapi demi mendapatkan pelayanan yang diinginkan, yang tentunya prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit.

---

<sup>56</sup> Bapasklaten, Prinsip Pelayanan Publik, <https://bapasklaten.kemenkumham.go.id/berita-utama/prinsip-pelayanan-publik-yang-harus-diketahui> diakses pada 2 februari 2023

Berikut wawancara dengan bapak Sandi selaku pegawai yang membidangi Bagian Pelayanan Terpadu.

“mengenai prosedur yang diterapkan pada Kantor Camat ini kami telah memberikan informasi mengenai persyaratan cukup jelas, namun masih ada sebagian masyarakat yang masih kurang lengkap dalam mempersiapkan persyaratan-persyaratan pembuatan seperti KTP, KK, dan mengenai surat-surat administrasi lainnya.”<sup>57</sup>

Menurut hasil wawancara yang di peroleh dari ibu Nurhayati selaku masyarakat desa pulau kecil.

“pelayanan yang di berikan pada Kantor Camat ini prosedur persyaratannya cukup jelas,tidak berbelit-belit jika masyarakat itu sendiri mencari tahu mengenai prosedurnya langsung ke Kantor Camat. Namun bagaimana dengan masyarakat yang belum mengetahui, menurut saya alangkah baiknya jika presedur atau persyaratan terkait dengan kebutuhan masyarakat itu disosialisasikan langsung kepada warga.”<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama bapak Sandi selaku pegawai di bidang Pelayanan Terpadu dan wawancara masyarakat desa pulau kecil. Dari penjelasan pihak Kantor Kecamatan Reteh ini bahwa yang masyarakat rasakan sulit itu karena persyaratan yang dibawa tidak lengkap atau masih kurang, sedangkan dalam melengkapi persyaratan tersebut masyarakat harus kembali ke rumah yang jaraknya lumayan jauh. Dari sisi masyarakat mengatakan prosedur dalam pelayanan cukup jelas hanya saja Kurangnya pengetahuan dan perlunya sosialisasi terkait prosedur atau persyaratan kepada masyarakat.

<sup>57</sup> Wawancara dengan Sandi, selaku Bidang Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Nurhayati, Selaku Masyarakat Desa Pulau Kecil, pada tanggal 30 Januari 2023

Menurut analisis peneliti dapat disimpulkan mengenai kesederhanaan dalam pelayanan pada Kantor Camat Reteh ini tergolong masih kurang maksimal, tidak menutup kemungkinan masih ada keluhan dari beberapa masyarakat tentang prosedur pelayanan yang berbelit-belit, hal ini terbukti dari keluhan masyarakat bahwa proses waktu yang lama dan perlu melakukan peningkatan terhadap efektivitas pelayanan agar lebih baik kedepannya.

## 2. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan hal sangat penting bagi masyarakat. Karena aparat pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab sesuai dengan tugas sebagai pemberi pelayanan pada Kantor Camat Reteh. Sebagai pihak pelaksana pelayanan pegawai harus mampu menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang mestinya dilengkapi dalam mengurus administrasi dan surat-surat lainnya yang berhubungan dengan Kantor Camat dengan melaksanakan tugas sebaik-baiknya. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh bapak Julianto, S.E.,M.M selaku Kepala seksi Pelayanan Terpadu beliau menyatakan:

“pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat baik itu dalam surat menyurat maupun dalam pembuatan KTP, KK dan administrasi lainnya, para pegawai telah memberikan kejelasan terkait informasi kepada masyarakat, melakukan pelatihan serta rutin melaksanakan evaluasi perbaikan dalam pelayanan yang berlaku untuk semua pegawai.”<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Julianto, selaku Kepala Seksi Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023.



Sedangkan dari hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Kiptiyah selaku masyarakat kelurahan madani beliau menyatakan:

“pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah memberikan informasi cukup jelas, namun dalam kepastian waktu pelayanan yang tidak menentu sehingga sering terjadi keterlambatan menurut saya ini mungkin terjadi karena kelalaian para pegawai dalam menyelesaikan urusan masyarakat.”<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Julianto selaku Kepala seksi pelayanan yang menjelaskan bahwa mereka telah memberikan kejelasan terkait informasi serta rutin melakukan evaluasi sebagai perbaikan dalam pelayanan dan berlaku untuk semua pegawai. Hal yang sama juga dikatakan oleh ibu Kiptiyah selaku masyarakat beliau mengatakan bahwa informasi yang diberikan cukup jelas namun terkait waktu penyelesaian pelayanan sering terjadi keterlambatan karena kelalaian pegawai dalam mengelolanya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi di Kantor Camat ini sudah cukup jelas. Meskipun ada masyarakat yang mengeluh tentang ketepatan dan kecepatan pelayanan yang masih dikatakan lama.

### 3. Ekonomis

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan ada atau tidaknya biaya mestinya ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat, kondisi kemampuan masyarakat untuk membayar. Namun terkadang ada beberapa pihak yang tertentu yang mengambil “kesempatan dalam kesempatan” demi mendapatkan keuntungan.

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Kiptiyah, selaku masyarakat Kelurahan Madani, pada tanggal 31 Januari 2023

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Nurhayati selaku masyarakat desa pulau kecil mengatakan:

“kalau di Kantor Camat ini saya pernah mengalami dimana saya saat itu sedang mengurus membuat KTP untuk anak saya, setelah mengikuti prosedurnya, persyaratan dan melakukan rekamannya, bahwa saya harus menunggu sampai informasi yang di berikan oleh pegawainya. Namun sudah berminggu-minggu berlalu dengan rasa penasaran kok KTP anak saya belum jadi, kemudian saya datang lagi Kantor Camat tersebut dan salah satu pegawai tersebut mengatakan bahwasanya jika ibu ingin cepat maka dikenakan biaya Rp. 200.000, menurut saya itu terlalu mahal karena perekaman sudah tinggal menunggu KTP itu jadi, seketika itu pula pegawai menurunkan tarif tersebut menjadi Rp. 150.000. karena saya gak mau memperpanjang saya Kasi aja langsung karena lagi butuh untuk anak saya kerja.”<sup>61</sup>

Hal hampir sama yang dikatakan oleh ibu Kiptiyah selaku masyarakat kelurahan madani mengatakan:

“saya pernah mengurus surat akta kelahiran dimana pegawainya mengatakan kalau ingin cepat selesai maka ada biaya administrasinya. Ya padahal pengurusan seperti ini gratis namun kenyataannya demikian. Namun dengan kerelaan saya memberi uang untuk para pegawai yang menguruskannya.”<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara bersama ibu Nurhayati dan ibu Kiptiyah selaku masyarakat mereka menjelaskan dalam mengurus keperluan di Kantor Camat Reteh bahwa dimintai biaya yang menurut mereka tidak wajar karna menempatkan harga terlalu tinggi bagi mereka, dan hal tersebut dilakukan agar urusan penyelesaian cepat selesai dan berjalan lancar.

<sup>61</sup> Wawancara dengan Nurhayati, selaku masyarakat desa pulau kecil, pada tanggal 30 Januari 2023

<sup>62</sup> Wawancara dengan kiptiyah, selaku masyarakat Kelurahan Madani, pada tanggal 31 Januari 2023

Untuk mengklarifikasi hal tersebut peneliti mewawancarai pihak Kantor Camat yakni dengan bapak Sandi selaku bidang pelayanan beliau mengatakan:

“para pegawai di Kantor Camat ini dapat dikatakan mengerti dan memahami cara kerja dan proses kerja, karena mereka telah di bebaskan tanggung jawab masing-masing, perihal biaya sebenarnya kami tidak membebaskan kepada masyarakat hanya saja terkadang masyarakat yang memberikan biaya agar mendapatkan pelayanan yang lebih cepat untuk kepentingan mereka”<sup>63</sup>

Kemudian penjelasan dari bapak Julianto selaku Kepala Kasi pelayanan beliau mengatakan:

“untuk kepengurusan seperti pembuatan KK dan KTP terkadang dikenakan biaya hal tersebut karena masyarakat lebih memilih mengurus di Kantor Camat ini dan sebenarnya pembuatan seperti KK dan KTP itu ke Kota Tembilahan, Kantor Camat ini membantu seperti perekaman jika persyaratannya telah sesuai prosedur maka berkas dan administrasinya akan dikirim ke Kota Tembilahan, hal tersebutlah yang terkadang dikenakan biaya dan masyarakat juga memberikan sukarela.”<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama bapak Sandi dan bapak Julianto yang bekerja di Kantor Kecamatan Reteh mereka menjelaskan bahwa untuk biaya ada yang dikenakan dan ada yang tidak dikenakan biaya, semua tergantung jenis pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat dan masyarakat terkadang memberikan sukarela.

Menurut analisis peneliti bahwa terkait ekonomis atau biaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan tarif biaya belum ditetapkan berdasarkan jenisnya sehingga informasi mengenai tarif biaya masyarakat belum memahami, selain itu terkadang masyarakat terbebani oleh biaya pelayanan. Namun mengenai

<sup>63</sup> Wawancara dengan Sandi, selaku pegawai Bidang Pelayanan, pada tanggal 25 Januari 2023

<sup>64</sup> Wawancara dengan Julianto, selaku Kepala Kasi Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023



biaya seperti pembuatan KK dan KTP wajar saja dikenakan biaya karena dibutuhkan uang perjalanan sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot untung datang langsung ke Kota Tembilahan.

#### 4. Keadilan yang merata dalam pelayanan

Pelayanan yang diberikan mestinya harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan, namun yang sering terjadi biasanya perselisihan antara masyarakat dan pegawai pemberi pelayanan, hal ini terjadi biasanya karena kurangnya komunikasi antara masyarakat dengan pemberi pelayanan.

Berikut wawancara yang diperoleh dari bapak Agus Sutarman selaku kassubag umum, kepegawaian dan perlengkapan mengatakan:

“pegawai Kantor Camat disini dalam melayani masyarakat dapat dikatakan baik, terbilang cukup netral karena para pegawai tidak membeda-bedakan. Contohnya saja seperti yang kami lakukan tahun-tahun sebelumnya pembagian bantuan sosial pada masa pandemi yang sudah kami laksanakan dan kami berikan kepada masyarakat yang namanya telah terdaftar mendapatkan bantuan dari pemerintah, serta respon para pegawai terhadap masyarakat tergolong cepat dalam melayani kebutuhan masyarakat dapat dikatakan juga netral.”<sup>65</sup>

Untuk lebih memperjelas berikut wawancara yang diperoleh dari bapak Muhammad Ilyas selaku masyarakat kelurahan pulau kijang beliau mengatakan:

“dari segi pelayanan di Kantor Camat ini menurut pengalaman saya masih terbilang pilih kasih, seperti yang saya lihat para pegawai lebih mengutamakan kerabat terdekat dan mendahulukan orang tersebut dan juga di Kantor Camat ini sering terjadi keterlambatan dalam mengurus surat-surat juga waktu penyelesaian yang lama.”<sup>66</sup>

<sup>65</sup> Wawancara dengan Agus Sutarman, selaku kassubag umum, kepegawaian dan perlengkapan, pada tanggal 25 Januari 2023

<sup>66</sup> Wawancara dengan Muhammad Ilyas, selaku masyarakat kelurahan pulau kijang, pada tanggal 31 Januari 2023



Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan bapak agus beliau mengatakan bahwasanya menurutnya para pegawai Kantor Camat telah melaksanakan tugasnya dengan melayani masyarakat dengan baik, serta pemerintah juga telah memberikan bantuan seperti pada pada masa pandemi tahun lalu dengan tidak membedakan, serta respon para pegawai kepada masyarakat terbilang cepat dalam melayani. Namun hal berbeda yang dikatakan oleh bapak Muhammad Ilyas selaku masyarakat berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwasanya pelayanan yang menurut pengalaman beliau terbilang belum merata dikarenakan pegawai masih memandang kerabat dengan orang lain dan mendahulukan orang yang dikenal. Ditambah lagi penjelasan beliau bahwa pelayanan dirasakan sering terjadi keterlambatan terutama dalam mengurus surat-menyurat.

Menurut analisis peneliti bahwa pelayanan dapat dikatakan emang cukup baik tetapi keadilan dalam pelayanan ini masih kurang efektif, dikarenakan masih ada beberapa kekurangan seperti pegawai lebih mengutamakan kerabat yang dikenal sehingga membuat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi berbeda-beda.

## 5. Ketepatan Waktu

Dalam menciptakan pemberian pelayanan yang efektif dan efesien dapat diilihat dari ketepatan waktu pelayanan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan. Namun yang sering terjadi pelayanan di Kantor Kecamatan justru mengulur-ulur waktu pelayanan. Hal inilah yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berikut wawancara yang di peroleh dari bapak Muhammad Ilyas selaku masyarakat kelurahan pulau kijang beliau mengatakan:

“dari pengalaman saya waktu mengurus surat penghasilan orang tua untuk keperluan pendidikan anak saya, para pegawai belum menjalankan tugasnya dengan baik disana juga sering terjadi kelalaian petugasnya. Seperti kemarin saya datang jam 10:00 langsung saya meminta kepada pegawai untuk membuat surat keterangan penghasilan orang tua, namun karena kelalaian pegawai mungkin karena lupa atau mengulur-ulur waktu sehingga cuman meminta surat tersebut pegawai disana mengatakan kalau suratnya itu besok baru bisa diambil. Padahal menurut saya kalau untuk surat seperti itu sehari udah siap.”<sup>67</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Nurhayati selaku masyarakat desa pulau kecil beliau mengatakan:

“waktu saya mau buat KTP untuk anak saya itu waktu penyelesaiannya lama sekali hingga berhari-hari. Jika dilihat dari lama masa kerja para pegawainya dapat dikatakan sudah lama dalam bekerja di Kantor Kecamatan ini dan ternyata jika memang ingin cepat selesai itu harus mengeluarkan biaya. Tapi saya kemarin itu juga meskipun udah membayar tetap saja pelayanan disana tidak efektif, sehingga terjadi keterlambatan dalam penyelesaiannya yang waktu itu hampir kurang sebulan baru KTP itu jadi.”<sup>68</sup>

Menurut hasil wawancara dari ibu Kiptiyah selaku masyarakat kelurahan madani beliau mengatakan:

“pelayanan yang saya terima di Kantor Camat ini, menurut saya ketepatan waktunya terbilang lambat dan cukup lama dalam menyelesaikan keperluan masyarakat.”<sup>69</sup>

<sup>67</sup> Wawancara dengan Muhammad Ilyas, selaku Masyarakat Kelurahan Pulau Kijang, pada tanggal 31 Januari 2023

<sup>68</sup> Wawancara dengan Nurhayati, selaku Masyarakat Desa Pulau Kecil, pada tanggal 30 Januari 2023

<sup>69</sup> Wawancara dengan Kiptiyah, selaku Masyarakat Kelurahan Madani, pada tanggal 31 Januari 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari masyarakat, peneliti mewawancarai pihak Kantor Camat yaitu bapak Sandi selaku pegawai bidang pelayanan, beliau mengatakan:

“para pegawai yang di Kantor Camat ini dapat dikatakan sudah melaksanakan tugas dengan baik. Karena dalam menjalankan tugas yang diberikan kepada pegawai untuk melayani keperluan masyarakat dapat diselesaikan tepat waktu, dan ada juga sebagian pelayanan yang tidak tepat waktu karena biasanya terkendala beberapa faktor.”<sup>70</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dari bapak Muhammad Ilyas mengemukakan bahwasanya waktu jam kerja pegawai tidak konsisten pegawai sering mengulur waktu pelayanan dan penyelesaian dirasakan lama yang seharusnya hari itu selesai menjadi sehaari atau dua hari bahkan lebih dari itu. Sedangkan menurut ibu Nurhayati beliau menyatakan bahwa dalam pembuatan KTP penyelesaiannya sangat lama hingga berminggu-minggu jika ingin penyelesaiannya cepat masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka dikenakan biaya agar prosesnya lebih cepat dan mudah. Sama halnya dikatakan juga oleh ibu Kiptiyah selaku masyarakat kelurahan madani beliau mengatakan proses pelayanan di Kantor Camat Reteh waktunya sangat lambat dan cukup lama dalam mengurus keperluan masyarakat.

Menurut analisis peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan di Kantor Camat Reteh ini masih kurang maksimal, karena ada beberapa masyarakat yang mengeluh mengenai keterlambatan dalam kepengurusan di Kantor Camat ini. Namun dilihat juga dari kinerja para pegawai sebagai pemberi pelayanan

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Sandi, selaku Bidang Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023

berusaha menginformasikan terkait standar waktu penyelesaian pelayanan yang biasanya terkendala oleh beberapa faktor.

Dengan demikian untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan tidak berbelit-belit tentunya di perlukan keterbukaan informasi mengenai standar waktu dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pada Kantor Camat ini.

## **B. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir**

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan pada organisasi pemerintahan seperti pada Kantor Kecamatan Reteh tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, yang terkadang dalam pelaksanaannya pemerintah mengalami kendala atau faktor yang menjadi penghambat seperti sumber daya aparatur, kesadaran masyarakat, dan sarana dan prasarana sehingga membuat pelayanan pada Kantor Camat Reteh ini tidak efektif.<sup>71</sup> Adapun faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pada Kantor Camat Reteh ini yaitu:

### 1. Sumber Daya Aparatur (SDA)

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tentunya dibutuhkan aparatur pemerintah yang memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus berjalan secara efektif dan efisien sehingga memiliki daya yang tinggi dan berkualitas. Dalam mewujudkan kinerja aparatur Kantor Camat yang profesionalisme di Kantor Kecamatan Reteh, sumber daya aparatur masih kurang memahami terkait tugas pokok dan fungsi. Hal ini disebabkan hanya memahami

<sup>71</sup> Observasi, faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, pada tanggal 26 Januari 2023

saja ketika diberikan tanggung jawab tugas yang lain masih belum maksimal dalam menjalankannya.

Berikut wawancara dengan bapak Agus Sutarman selaku Kassubag Umum, Kepegawaian Dan Perlengkapan, beliau mengatakan:

“organisasi pada Kantor Camat Reteh ini terbilang cukup baik bagi kinerja pegawainya mereka telah dibebankan tupoksi masing-masing sesuai yang di berikan dari atasan. Hanya saja ada beberapa pegawai yang belum kompeten dalam bidangnya. Terkait waktu penyelesaiannya semua tergantung dari jenis pelayanan yang masyarakat butuhkan.”<sup>72</sup>

Pelayanan pada Kantor Camat ini kurang efektif dalam pelaksanaannya karena masih ada kendala yang menyebabkan pelayanan kurang afektif seperti:

- a. Kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam memahami prosedur pelayanan.
- b. Kurangnya kejelasan informasi terkait prosedur pelayanan atau persyaratan yang tidak di sosialisasikan dan tidak adanya penempelan brosur terkait informasi kejelasan prosedur pelayanan.
- c. Biaya yang dikenakan tergantung jenis pelayanan.
- d. Keterlambatan penyelesaian.<sup>73</sup>

Menurut hasil wawancara yang di peroleh dari ibu Nurhayati beliau mengatakan:

“menurut saya pelayanan di Kantor Camat ini selain sering terjadi keterlambatan kinerja jam kerja para pegawai juga tidak efektif terlihat kemarin kalau setelah jam istirahat hanya ada beberapa pegawai saja yang datang ke Kantor tersebut.”<sup>74</sup>

<sup>72</sup> Wawancara dengan Agus Sutarman, selaku Kassubag Umum, Kepegawaian, dan Perlengkapan, pada tanggal 25 Januari 2023

<sup>73</sup> Observasi, pada tanggal 26 Januari 2023

<sup>74</sup> Wawancara dengan Nurhayati, selaku Masyarakat Desa Pulau Kecil, pada tanggal 30 Januari 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas menurut masyarakat jam kerja para pegawai tidak efektif yang dilihat setelah jam istirahat hanya ada beberapa orang saja yang datang selebihnya telah pulang kerumahnya oleh karena itu sangat menjadi pengaruh proses pelayanan sehingga sering terjadi keterlambatan. Namun hal berbeda yang dijelaskan oleh bapak agus selaku kassubag umum dan kepegawaian beliau menjelaskan bahwa kinerja pegawai terbilang cukup baik. Dan telah menjalankan tugas masing-masing sesuai yang diberikan oleh atasan. Walaupun masih ada beberapa pegawai yang belum kompeten dalam bidangnya.

Dengan demikian menurut analisis peneliti keberhasilan suatu pelayanan sangat ditentukan dari kualitas kinerja aparat sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan pengetahuan atau wawasan yang dimiliki pegawai dapat meningkatkan profesionalisme sehingga ketepatan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, disiplin dan tanggung jawab sebagai prinsip utama dalam pelayanan publik. Jika aparat yang kurang dalam sumber daya manusia akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan pengembangan sumber daya manusia diharapkan dapat mengatasi dan memperbaiki kekurangan dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan tugas fungsinya.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup> Observasi, analisis keberhasilan pelayanan publik di Kantor Camat Reteih, pada tanggal 26 Januari 2023

## 2. Sistem informasi pelayanan publik

Untuk menjamin kualitas pelayanan publik setiap penyelenggara pelayanan publik harus membentuk sistem pelayanan informasi publik yang mudah diakses masyarakat. Sebagaimana yang dimaksud sistem pelayanan informasi elektronik dan non elektronik paling sedikit meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, penilaian kinerja dan evaluasi kerja. Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Menurut hasil wawancara dari ibu Nirmala selaku masyarakat desa seberang pulau kijang mengatakan:

“sistem pelayanan di kantor camat reteh menurut pandangan saya masih belum memuaskan respon dari pemerintah pegawai kantor camat masih tergolong lama dan tidak menentu sehingga sering mengulur-ulur waktu yang membuat masyarakat lama menunggu di kantor camat tersebut. Masih kurang tanggapnya pegawai dalam melayani apalagi ketika antrian panjang dan petugas hanya ada satu hingga dua orang saja.”<sup>76</sup>

Dari pernyataan diatas bahwa sistem informasi masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai informasi yang tetapkan karena lamanya waktu menunggu serta keterbatasan daya tanggap pegawai dalam melayani terutama ketika tidak semua pegawai ada disaat pelayanan antri.

## 3. Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Biaya/ tarif pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah ditetapkan pemerintah daerah dengan persetujuan DPRD sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara dilarang membiayai kegiatan lain dengan

<sup>76</sup> Wawancara dengan Nirmala Sari, selaku Masyarakat Desa Seberang Pulau Kijang, pada tanggal 26 April 2023

menggunakan alokasi anggaran yang diperuntukkan pelayanan publik. Biaya/tarif pelayanan adalah segala biaya dan riciannyadengan nama atau sebutan imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata pembayarannya ditetapkan oleh pemerintah yang berwenang sesuai peraturan perundang-undangan. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Syarifuddin beliau mengatakan :

“untuk pembuatan KTP, KK, Akta kelahiran itu dipungut biaya dikarenakan pembuatannya di dukcapil tembilahan tentunya untuk perekaman dan permohonannya berawal dari kantor camat ini, juga tergantung dari keperluan masyarakat bisa dari sini dengan proses yang saya sebutkan tadi bisa juga langsung mengurusnya di kantor dukcapil tembilahan. Namun sementara waktu untuk saat ini perekaman KTP belum bisa berjalan kembali disebabkan gangguan pada mesinnya.”<sup>77</sup>

Dengan adanya biaya/ tarif pelayanan publik yang telah diatur oleh undang-undang, maka masyarakat sebagai pengguna layanan tidak perlu mersa khawatir akan biaya yang harus dikeluarkan.

#### 4. Kesadaran Masyarakat

Faktor yang mempengaruhi tugas pelayanan salah satunya adalah kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala ssesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan urusan di Kantor Camat Reteh ini.

Menurut hasil wawancara dari bapak Julianto selaku Kepala Kasi Pelayanan Terpadu mengatakan:

“para aparaturnya di Kantor Camat ini telah bekerja cukup baik, mereka sudah memahami prosedur kerja serta mengerti tugas dan tanggung jawab masing-masing namun yang menjadi kendala biasanya masyarakat yang kurang mengerti mengenai prosedur pelayanan dan selain itu juga kami selalu mengecek setiap perlengkapan persyaratan yang di bawa oleh masyarakat,

<sup>77</sup> Wawancara dengan Syarifuddin, selaku Pegadministrasi Pegawai, pada tanggal 26 April 2023

disitulah sering terjadi seperti kekurangan berkas sehingga mereka harus melengkapi persyaratan tersebut.”<sup>78</sup>

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Agus Sutarman selaku kasubbag umum, kepegawaian dan perlengkapan beliau mengatakan:

“ketika ada kepentingan masyarakat seperti surat-menyurat yang datang dan menunggu beberapa jam untuk membutuhkan tanda tangan Camat yang terkadang Camat tidak berada ditempat atau berada di Kota sehingga terhalang oleh hal tersebut.”<sup>79</sup>

Dari wawancara diatas bersama bapak Julianto beliau menjelaskan bahwa para aparatur telah bekerja cukup baik, mereka juga telah paham prosedur kerja serta tugas masing-masing. Namun yang sering menjadi perhatian masih ada masyarakat yang kurang mengerti tentang prosedur pelayanan selain dari itu pegawai juga selalu mengecek setiap kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh masyarakat disaat itulah sering terjadi kekurangan berkas dan mereka harus melengkapi persyaratan tersebut. Sedangkan menurut wawancara dengan bapak agus beliau menjelaskan disaat masyarakat membutuhkan seperti surat-menyurat mereka terkendala dengan tandatangan Camat yang terkadang tidak ada ditempat atau sedang berada diluar Kota serta masyarakat rela menunggu lama.

Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa diperlukan relasi antara masyarakat dengan pegawai di Kantor Camat Reteh ini yang harus saling mendukung untuk mencapai tujuan yang diharapkan terutama baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pegawai Kantor itu sendiri. Dapat dilihat dari pengamatan

<sup>78</sup> Wawancara dengan Julianto, selaku Kepala Kasi Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023

<sup>79</sup> Wawancara dengan Agus Sutarman, Selaku Kassubag Umum, Kepegawaian, dan Perlengkapan, pada tanggal 25 Januari 2023



peneliti ada beberapa masyarakat yang masih kurang memahami dengan pengurusan yang tentunya wajib dimiliki seperti pengurusan KK, KTP, dan Akte Kelahiran, banyak masyarakat yang ingin selesai cepat tapi mereka terkadang lupa memperhatikan apa yang seharusnya menjadi persyaratan tersebut.

Dengan demikian jika kurangnya kesadaran masyarakat tentu sulit menciptakan kerja sama antara pegawai dan masyarakat namun jika sebaliknya relasi yang berjalan baik dalam artian masyarakat ataupun pegawai sadar tanpa ada paksaan maka menciptakan kerja sama yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan proses yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena jika tidak tersedianya dua hal ini maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan keinginan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah sarana dan prasarana yang bisa menjadi faktor pendukung ataupun penghambat. Dengan adanya sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Camat Reteh ini yang beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Namun hasil wawancara yang diperoleh dari bapak Julianto selaku Kepala Kasi Pelayanan Terpadu beliau mengatakan:

“sarana dan prasarana di Kantor Camat Reteh ini sudah terpenuhi sesuai yang diperlukan oleh pegawai dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat biasanya terjadi keterlambatan karena sering terjadinya pemadaman listrik yang tidak menentu sehingga otomatis membuat

aktivitas kerja pegawai menjadi terhenti sesaat dan di Kantor Camat Reteh ini sangat ketergantungan dengan listrik.”<sup>80</sup>

Kemudian wawancara oleh bapak Sandi selaku pegawai pelayanan beliau mengatakan:

“kalau dilihat dari kendala yang sering terjadi itu bermacam-macam seperti masih banyak masyarakat yang masih kurang mengerti mengenai syarat-syarat dalam mengurus surat-menyurat. Selain itu juga karena pemadaman listrik sehingga secara otomatis sinyal pun hilang apalagi saat mendata secara online. Menurut saya juga sarana dan prasarana di Kantor ini belum memadai secara keseluruhan seperti tidak adanya mesin genset pada saat listrik mati dan kami menggunakan fasilitas yang ada.”<sup>81</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dari bapak Julianto, S.E.,MM bahwa mengenai sarana dan prasarana di Kantor Camat telah terpenuhi yang menjadi penyebab keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh pemadaman listrik yang secara tiba-tiba padam sehingga membuat akses pelayanan terhenti seketika, ditambah dengan penjelasan bapak Sandi bahwa sarana dan prasarana belum memadai secara keseluruhan ketika pemadaman listrik maka otomatis sinyal atau jaringan ikut hilang.

Berikut wawancara dengan bapak Muhammad Ilyas selaku masyarakat kelurahan pulau kijang beliau mengatakan:

“pelayanan di Kantor Camat menurut saya dari fasilitas masih kurang memadai dilihat dari bangunannya yang tidak terawat, di ruangan yang tidak adanya fasilitas seperti kipas angin, AC yang sudah rusak fasilitas seperti kursi juga masih terbilang sedikit.”<sup>82</sup>

<sup>80</sup> Wawancara dengan Julianto, selaku Kepala Kasi Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023

<sup>81</sup> Wawancara dengan Sandi, selaku Bidang Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023

<sup>82</sup> Wawancara dengan Muhammad Ilyas, selaku Masyarakat Kelurahan Pulau Kijang, pada tanggal 31 Januari 2023

Kemudian wawancara juga dilakukan dengan ibu Kiptiyah selaku masyarakat kelurahan madani beliau mengatakan:

“untuk sarana dan prasarana di Kantor Camat ini masih kurang lengkap, seperti saat mati lampu menjadi penghambat penyelesaian karena tidak adanya mesin genset saat mati lampu sehingga membuat jaringan menjadi tidak lancar.”<sup>83</sup>

Dari wawancara diatas yang dikemukakan oleh bapak Muhammad Ilyas bahwa fasilitas di Kantor Camat masih kurang memadai terlihat dari bangunannya yang tidak terawat, serta kurangnya fasilitas seperti kipas angin, AC yang tidak dapat digunakan lagi dan seperti kursi masih terbilang sedikit terutama dalam menunggu antrian. Sama halnya yang dijelaskan oleh ibu Kiptiyah beliau menjelaskan dari segi sarana dan prasarana masih kurang lengkap misalnya pada saat pemadaman listrik tidak adanya mesin genset karena penyelesaian juga membutuhkan komputer.

Dalam pemerintahan adanya fasilitas berupa sarana dan prasarana serta alat bantu lainnya adalah hal yang harus dipenuhi untuk menunjang dalam menjalankan tugas pegawai sebagai pemberi pelayanan. Seperti fasilitas Meja, Kursi, Komputer, Buku, ATK (Alat Tulis Kantor), dan lain-lain. Yang bertujuan untuk memperlancar kinerja pegawai dalam menjalankan tugas sebaik-baiknya.

Untuk itu bahwa sarana dan prasarana yang disediakan di Kantor Camat Reteh ini sudah cukup memadai dan sangat menunjang jalannya pelayanan meskipun sarana dan prasarananya sederhana. Dan juga sarana yang kurang seperti mesin genset saat ketika terjadi pemadaman listrik yang membuat efektivitas kerja

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Kiptiyah, selaku Masyarakat Kelurahan Madani, pada tanggal 31 Januari 2023

di Kantor Camat ini terganggu. Dengan demikian sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung karena membantu proses pelayanan dan begitu juga sebaliknya jika sarana dan prasarana kurang memadai maka menghambat prosedur pelayanan publik pada Kantor Camat Reteh.

### **C. Kendala dan Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir**

Dalam organisasi hal yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia (SDM) yang menjadi faktor utama dari suatu organisasi maka itu harus berjalan secara efektif dan efisien sehingga memiliki daya guna dan berkualitas.

Sumber daya manusia (SDM) yang bekerja sebagai aparatur pemerintah atau para pegawai memiliki peran untuk mendorong reformasi birokrasi. Berkualitasnya sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dalam meningkatkan profesionalisme kerja aparatur pemerintah kecamatan. Oleh karena itu kebutuhan akan sumber daya manusia yang terampil, dan berkualitas sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin meningkat. Adapun yang menjadi kendala adalah sebagai berikut:

1. Kurang optimalnya pengawasan dari atasan dalam memberikan arahan dan pembinaan serta kurangnya pelatihan teknis untuk meningkatkan keahlian dan prestasi kerja pegawai kantor camat sehingga yang direncanakan tidak tercapai secara maksimal.
2. Kurang optimalnya melakukan evaluasi hasil kinerja pegawai kantor camat untuk mencapai tujuan agar lebih baik.

3. Kurangnya sosialisasi dari aparaturnya terhadap masyarakat dengan adanya sosialisasi pemerintah dengan masyarakat merupakan kesenjangan yang penting untuk mewujudkan pelayanan yang baik.

Dalam meningkatkan pelayanan yang kurang cukup maksimal atau kurang efektif dalam menjalankannya hal ini masih adanya kendala dengan pelayanan publik, tentunya harus bisa memperbaiki permasalahan tersebut dan meningkatkan pelayanan di kantor Camat Reteh. Adapun yang menyebabkan pelayanan ini belum maksimal atau efektif diantaranya adalah masih terdapat kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami terkait pelayanan yang ada, tidak adanya publikasi penempelan brosur tentang prosedur persyaratan dalam pelayanan, lambatnya pelayanan dan sering terjadinya kerusakan alat yang diperlukan dalam proses pelayanan.<sup>84</sup>

Adapun upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Reteh dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Camat Reteh ini dilakukan melalui:

1. Adanya pengawasan dan pengendalian terhadap pelayanan publik

Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan adanya pengawasan dan pengendalian dari pimpinan. Pengawasan adalah kinerja yang dilakukan oleh para pegawai untuk memastikan bahwa hasil sebenarnya sesuai dengan hasil yang direncanakan. Pemimpin harus meningkatkan pengawasan dan pengendalian untuk memastikan bahwa para pegawai bekerja sesuai prosedur kerja yang ada. Pada dasarnya pengawasan berarti pengamatan dan

---

<sup>84</sup> Observasi, kendala di Kantor Camat Reteh pada tanggal 26 Januari 2023

pengukuran pelaksanaan sesuatu pekerjaan dan hasil yang dicapai akan dibandingkan dengan sasaran dan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam arti lain pengawasan dapat diartikan sebagai proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang ditetapkan sebelumnya.<sup>85</sup>

Menurut Sastrohadiwiryono mengemukakan bahwa efektivitas merupakan menjalankan pekerjaan dengan benar. Efektivitas kerja yaitu kemampuan untuk mendapatkan sasaran yang tepat, pegawai yang aktif adalah pegawai yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan.<sup>86</sup> Tujuan pengawasan adalah mengamati apa yang sebenarnya terjadi dan membandingkan apa yang seharusnya terjadi untuk memberikan informasi mengenai hambatan atau penyimpangan kepada pimpinan.

Macam-macam pengawasan antara lain:

- a. Pengawasan langsung dan tidak langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh pimpinan dengan mengamati, meneliti, memeriksa dan mengecek dan menerima laporan langsung dari pelaksana di tempat itu berlangsung. Sedangkan pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan dengan mempelajari hasil laporan atau dokumen yang diterima dari pelaksana baik secara lisan maupun tulisan.

- b. Pengawasan preventif, pengawasan represif, dan pengawasan umum

<sup>85</sup> Sondang P. Siagian, *Filsafat Administrasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011) hlm. 112

<sup>86</sup> Sastrohadiwiryono, B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 55

Pengawasan preventif merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum sebuah perda diberikan atau di tetapkan. Pengawasan represif merupakan pengawasan yang dilakukan setelah pekerjaan atau kegiatan dilaksanakan. Sedangkan pengawasan umum merupakan salah satu cara untuk melakukan pengawasan atas jalannya pemerintahan daerah.

Dapat dilihat bahwa pengawasan dan pengendalian di Kantor Camat Reteh ini belum berjalan dengan baik, dimana pemimpin belum secara aktif dalam mengimplementasikannya. Pemimpin juga harus lebih aktif dalam pengawasan dan pengendalian untuk mencapai tujuan dalam pelayanan publik. Dari hasil observasi bahwa pengawasan dan pengendalian di Kantor Camat Reteh yang belum maksimal karena terkadang pemimpin Camat tidak berada di tempat Kantor karena sedang ke Kota sehingga masih adanya masyarakat yang mengeluh dalam pengurusan surat-surat yang membutuhkan tanda tangan Camat sehingga yang masyarakat rasakan yakni belum tercapainya pelayanan publik yang baik juga disebabkan kurangnya pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan, sebab banyaknya tugas dari pusat yang membuat pemimpin jarang ditempat dalam melaksanakan pengawasan dan pengendalian.<sup>87</sup>

Menurut hasil wawancara oleh bapak Julianto selaku Kepala Kasi pelayanan beliau mengatakan:

“upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor ini yang pertama meningkatkan kedisiplinan para pegawai, namun sejauh ini pengawasan dan pengendalian belum optimal karena pimpinan yang terkadang jarang berada ditempat karena banyaknya tugas dari pusat. Dengan adanya pengawasan dan pengendalian yang rutin dapat

<sup>87</sup> Observasi, pengawasan dan pengendalian di Kantor Camat Reteh pada tanggal 26 Januari 2023

meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. yang kedua mengubah pelayanan manual dijadikan pelayanan digital”<sup>88</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pengawasan dan pengendalian belum maksimal, masih adanya pegawai yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas khususnya dalam melayani masyarakat sehingga diperlukannya pengawasan dan pengendalian dari pimpinan secara rutin dan perlu ditingkatkan lagi agar meningkatnya kedisiplinan kerja pegawai.

## 2. Melakukan Evaluasi

Evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas sesuatu. Evaluasi juga dapat dikatakan sebagai proses merencanakan, memperoleh dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif keputusan. Dengan demikian evaluasi yaitu proses untuk menentukan serta membuat keputusan sampai sejauh mana tujuan yang telah dicapai. Adapun prinsip-prinsip evaluasi yaitu:

- a. Valid
- b. Berorientasi pada kompetensi
- c. Berkelanjutan
- d. Menyeluruh
- e. Bermakna

Dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Camat Reteh hal yang perlu dilakukan yaitu mengadakan evaluasi kinerja para pegawai yang bertujuan untuk menentukan nilai berhasil atau tidaknya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>88</sup> Wawancara dengan Julianto, selaku Kepala Kasi Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023



Menurut hasil wawancara dengan bapak Julianto selaku Kepala Kasi Pelayanan Terpadu beliau mengatakan:

“salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Reteh ini yang sering kami lakukan yaitu rutinnya melakukan evaluasi untuk menilai hasil kerja pegawai agar mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”<sup>89</sup>

Evaluasi pada Kantor Kecamatan Reteh merupakan evaluasi jalannya program pelayanan di Kantor Camat dan memecahkan masalah dalam pelayanan yang menjadi perbaikan dalam terkait dengan tugas dan fungsi masing-masing disetiap bidangnya. Pada dasarnya setiap tugas dan fungsi memiliki uraian tugas yang harus dijalankan oleh para pegawai Kantor dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Reteh.

### 3. Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Sosialisasi dalam arti luas merupakan proses interaksi dan pembelajaran yang dilakukan setiap individu. Melalui proses sosialisasi maka seseorang dapat memahami dan menjalankan hak dan kewajibannya masing-masing. Sosialisasi mempengaruhi jalannya suatu pelayanan publik karena sosialisasi mampu membawa pemahaman kepada masyarakat terkait pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor Camat Reteh dengan melakukan sosialisasi. Namun karena kurangnya sosialisasi antara pegawai dengan masyarakat membuat masyarakat belum mengerti secara maksimal mengenai prosedur dalam pelayanan publik sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara pemberi pelayanan

<sup>89</sup> Wawancara dengan Julianto, selaku Kepala Kasi Pelayanan Terpadu, pada tanggal 25 Januari 2023

dengan masyarakat. Kemudian dari situ juga terjalin komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat sehingga terciptanya tujuan dan sasaran dalam pelayanan publik yang baik.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Reteh masih belum sepenuhnya efektif, karena itu terdapat beberapa indikator pelayanan yang belum maksimal. Untuk menentukan penilaian suatu efektivitas tersebut diantaranya: kesederhanaan yang masih kurang maksimal tidak menutup kemungkinan masih ada keluhan dari sebagian masyarakat, kejelasan dan kepastian dapat dikatakan tergolong cukup jelas meskipun ketepatan dan kecepatan pelayanan belum semaksimal mungkin, ekonomis merupakan tarif/biaya yang ditetapkan berdasarkan jenis pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, keadilan yang merata dalam pelayanan yang terkadang lebih mengutamakan kerabat yang dikenal, ketepatan waktu yang belum terlaksanakan dengan seutuhnya karena sering terjadi keterlambatan dalam kepengurusan. Dari indikator tersebut dapat membantu menilai agar menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Reteh diantaranya:
  - a. Sumber Daya Aparatur (SDA) yang masih kurang memahami terkait tugas dan fungsi yang menjadi tanggungjawab para pegawai. Dengan

- b. pengembangan sumber daya manusia diharapkan dapat mengatasi dan memperbaiki kekurangan dalam menjalankan pelayanan sesuai tugas dan fungsinya.
  - c. Sistem informasi pelayanan publik yang tetapkan karena lamanya waktu menunggu serta keterbatasan daya tanggap pegawai dalam melayani terutama ketika tidak semua pegawai ada disaat pelayanan antri.
  - d. Biaya / Tarif pelayanan publik yang telah diatur oleh undang-undang, maka masyarakat sebagai pengguna layanan tidak perlu merasa khawatir akan biaya yang harus dikeluarkan.
  - e. Kesadaran Masyarakat dalam mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan yang masih kurang memahami dengan pengurusan dalam melakukan urusan di Kantor Camat Reteh.
  - f. Sarana dan Prasarana sudah cukup memadai namun masih kekurangan seperti mesin genset saat terjadi pemadaman listrik sehingga seketika aktivitas pelayanan terhenti sejenak. Dari faktor tersebut pelayanan di Kantor Camat Reteh belum maksimal atau masih kurang efektif.
3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Reteh diantaranya:
    - a. Dengan adanya pengawasan dan pengendalian terhadap pelayanan publik namun belum terlaksanakan dikarenakan masih adanya pegawai yang kurang disiplin serta pimpinan yang jarang berada ditempat karena banyaknya tugas dari pusat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- b. Melakukan evaluasi untuk menilai hasil kerja pegawai untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi.
- c. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat namun belum berjalan dengan sepenuhnya sehingga pelayanan masih belum efektif.

## B. Saran

1. Kepada pemerintah atau pegawai Kantor Kecamatan Reteh diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan semaksimal mungkin dan meningkatkan kejelasan dan kepastian waktu karena yang menjadi keluhan dari masyarakat itu sendiri yakni lama waktu pelayanan, meningkatkan pengawasan dan pengendalian sehingga pelayanan publik di Kantor Camat Reteh berjalan dengan baik.
2. Untuk masyarakat lebih meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang prosedur pelayanan di Kantor Camat Reteh ini agar terciptanya pelayanan yang efektif.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan prosedur kerja pegawai demi kelancaran aktifitas kerja sehingga berjalan efektif dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik di Kantor Camat Reteh.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

- Agus Purwanto, Erwan dkk, *Modul Pelayanan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2016.
- Aambariani, A. Susty, *Manajemen Biaya Dengan Tekanan Strategik*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2008.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfaction*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007.
- Gie, *Administrasi PerKantoran Modern*, Yogyakarta: Nur Cahaya, 2000.
- Harbani pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Ismanto Setyobudi dan Daryanto *konsumen dan pelayanan prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Lexi, J Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya, 2000.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN, 2005.
- Nana syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Karya, 2002.
- Ratminto, Atik S, W, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Sayuti Una, Editor Yudi Hermansyah, *Pedoman Penulisan Skripsi, Fakultas Syariah Iain Sts Jambi dan Syariah Press*, 2020.
- Sinambela L.P *Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.



- Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Sudarwan Danim, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, Jakarta: Erlangga, 2004.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2009.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Tika. P, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksata, 2008.
- Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

## B. Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Penjelasan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.
- Penjelasan Perda Provinsi Riau Bab III bagian kesatu mengenai standar pelayanan pasal 17 No 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang pasal 3 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

## C. Lain-lain

- Hamzan Wadi, *"Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur,"* Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram, Nusa Tenggara Barat, 2021.
- [http://ReteH.inhilkab.go.id/?page\\_id=40](http://ReteH.inhilkab.go.id/?page_id=40) diakses pada 26 januari 2023
- <https://bapasklaten.kemenkumham.go.id/berita-utama/prinsip-pelayanan-publik-yang-harus-diketahui> diakses pada 2 Maret 2023
- [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik), diakses pada 3 juli 2022
- Isa. R, "Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Menjadi Perangkat Daerah," *Jurnal Inovasi*, Vol 6 No 04, 2009.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- Jamaludin, “Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Kota Jambi”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.
- Jumarianto, “Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013,” *Jurnal Ilmu Administrasi*, (2017), <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/LG/article/view/2863>.
- Jumarianto, “efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013,” *Jurnal Ilmu Administrasi*, (2017), diakses <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/LG/article/view/2863>.
- Muhammad Fitri Rahmadana dkk, ”Pelayanan Publik”, [https://books.google.co.id/books?id=2xABEAAAQBAJ&pg=PA29&lpg=PA23&ots=X\\_c1RLNPWn&focus=viewport&dq=ahli+pengertian+pelayanan+publik&lr=&hl=id](https://books.google.co.id/books?id=2xABEAAAQBAJ&pg=PA29&lpg=PA23&ots=X_c1RLNPWn&focus=viewport&dq=ahli+pengertian+pelayanan+publik&lr=&hl=id),
- Nirmala, “Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar , 2020.
- Noor Muhammad Aziz, SH.,MH.,MM., “Urgensi Penelitian dan Pengkajian Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-undangan,” *Jurnal Rechtsvinding* ISSN 20899009 Volume 1 No 1 Januari-April 2012.
- Suprison, “Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir”, Skripsi Universitas Riau, 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:


1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH  
Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363  
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-335/D.II.1/PP.00.11/1/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian/Riset

Jambi, 13 Januari 2023

Kepada Yth.  
Bapak Camat Kecamatan Reteh  
Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

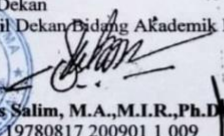
Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : Jusy Ugi Mawarni  
NIM : 105190110  
Semester/Jurusan : VII / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau)

Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau  
Waktu Penelitian : 13 Januari 2023 – 13 April 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu alaikum Wr. Wb*

An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan  
  
Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.  
NIP. 19780817 200901 1 009


Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## Surat Rekomendasi

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**  
**KECAMATAN RETEH**  
Jalan Penunjang Telp. 0768 – 329541  
PULAU KIJANG – 29273

---

**REKOMENDASI**  
NOMOR : 024 /ADM-RTH/I/2023

TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN PENELITIAN  
DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY) UNTUK BAHAN SKRIPSI

Camat Reteh Kabupaten Indragiri Hilir, setelah membaca surat Permohonan Izin Penelitian Kementerian Agama Republik Indonesia Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Nomor: B-335/D.II.1/PP.00.11/1/2023 tanggal 13 Januari 2023, dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada:

N a m a : **JUSY UGI MAWARNI**  
N I M : 105190110  
Semester/ Jurusan : VII/ Ilmu Pemerintahan  
Judul Penelitian : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2014 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA KANTOR KECAMATAN RETEH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU.**


Lokasi Penelitian : KANTOR KECAMATAN RETEH INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU

Untuk melakukan penelitian dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungan Penelitian dan Pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan Penelitian mulai Tanggal 13 Januari 2023 s/d 13 April 2023

Demikianlah Rekomendasi ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran dan Pengumpulan data ini dan terima kasih.

Pulau Kijang, 24 Januari 2023

  
\***HELianto, S.E., M.M**  
Pejabat  
NIP. 201001 1 022

**Tembusan :**  
1. Sdr. Dekan Fakultas **Syariah UIN STS JAMBI**  
2. Yang bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 2: Absensi Kantor Camat Reteh

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir  
**KECAMATAN RETEH**  
Jalan Pemuda Telp. 078-32841  
PULAU KIJANG - 28273

DAFTAR : HAKIR PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) KANTOR CAMAT RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : DESEMBER 2022  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PANGKAT / GOL. RIANG	TANGGAL						KET	
				01-12-2022	02-12-2022	03-12-2022	04-12-2022	05-12-2022	06-12-2022		
1	2	3	4	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE
1	MUSTAAMIN S.K.M 1979014 20004 1 013	Camat Reteh	Penata Tk. I (IVb)								
2	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
3	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
4	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
5	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
6	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
7	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
8	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
9	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
10	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								

JMLAH PEGAWAI : 1 Orang  
JMLAH HADIR : 1 Orang  
JMLAH TIDAK HADIR : 0 Orang  
KETERANGAN TIDAK HADIR :  
A : ALFA : 0 Orang  
I : IZIN : 0 Orang  
S : SAKIT : 0 Orang  
C : CUTI : 0 Orang  
DL : DINAS LUAR : 0 Orang

Pula Kijang, 02 Desember 2022  
a.n. CAMAT RETEH  
Selviana Kecamatan  
MUSTAAMIN, S.K.M  
NP. 1979014 20004 1 013

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir  
**KECAMATAN RETEH**  
Jalan Pemuda Telp. 078-32841  
PULAU KIJANG - 28273

DAFTAR : HAKIR PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) KANTOR CAMAT RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : NOVEMBER 2022  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PANGKAT / GOL. RIANG	TANGGAL						KET	
				01-11-2022	02-11-2022	03-11-2022	04-11-2022	05-11-2022	06-11-2022		
1	2	3	4	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE
1	MUSTAAMIN S.K.M 1979014 20004 1 013	Camat Reteh	Penata Tk. I (IVb)								
2	MUSTAAMIN S.K.M 1979014 20004 1 013	Camat Reteh	Penata Tk. I (IVb)								
3	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
4	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
5	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
6	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
7	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
8	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
9	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
10	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								

JMLAH PEGAWAI : 1 Orang  
JMLAH HADIR : 1 Orang  
JMLAH TIDAK HADIR : 0 Orang  
KETERANGAN TIDAK HADIR :  
A : ALFA : 0 Orang  
I : IZIN : 0 Orang  
S : SAKIT : 0 Orang  
C : CUTI : 0 Orang  
DL : DINAS LUAR : 0 Orang

Pula Kijang, 04 November 2022  
a.n. CAMAT RETEH  
Selviana Kecamatan  
MUSTAAMIN, S.K.M  
NP. 1979014 20004 1 013

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir  
**KECAMATAN RETEH**  
Jalan Pemuda Telp. 078-32841  
PULAU KIJANG - 28273

DAFTAR : HAKIR PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) KANTOR CAMAT RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : OKTOBER 2022  
MINGGU KE : 4 (EMPAT)

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PANGKAT / GOL. RIANG	TANGGAL						KET	
				01-10-2022	02-10-2022	03-10-2022	04-10-2022	05-10-2022	06-10-2022		
1	2	3	4	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE
1	MUSTAAMIN S.K.M 1979014 20004 1 013	Camat Reteh	Penata Tk. I (IVb)								
2	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
3	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
4	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
5	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
6	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
7	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
8	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
9	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
10	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								

JMLAH PEGAWAI : 1 Orang  
JMLAH HADIR : 1 Orang  
JMLAH TIDAK HADIR : 0 Orang  
KETERANGAN TIDAK HADIR :  
A : ALFA : 0 Orang  
I : IZIN : 0 Orang  
S : SAKIT : 0 Orang  
C : CUTI : 0 Orang  
DL : DINAS LUAR : 0 Orang

Pula Kijang, 07 Oktober 2022  
a.n. CAMAT RETEH  
Selviana Kecamatan  
MUSTAAMIN, S.K.M  
NP. 1979014 20004 1 013

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir  
**KECAMATAN RETEH**  
Jalan Pemuda Telp. 078-32841  
PULAU KIJANG - 28273

DAFTAR : HAKIR PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) KANTOR CAMAT RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : SEPTEMBER 2022  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NAMA/NIP	JABATAN	PANGKAT / GOL. RIANG	TANGGAL						KET	
				01-09-2022	02-09-2022	03-09-2022	04-09-2022	05-09-2022	06-09-2022		
1	2	3	4	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE	PAGI	SOBRE
1	MUSTAAMIN S.K.M 1979014 20004 1 013	Camat Reteh	Penata Tk. I (IVb)								
2	MUSTAAMIN S.K.M 1979014 20004 1 013	Camat Reteh	Penata Tk. I (IVb)								
3	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
4	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
5	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
6	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
7	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
8	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
9	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								
10	AFIZALUDDOIN S. ST. M.S 1966008 19878 1 001	Kepala Sekel. Penerimaan Tapak	Penata (IIIc)								

JMLAH PEGAWAI : 1 Orang  
JMLAH HADIR : 1 Orang  
JMLAH TIDAK HADIR : 0 Orang  
KETERANGAN TIDAK HADIR :  
A : ALFA : 0 Orang  
I : IZIN : 0 Orang  
S : SAKIT : 0 Orang  
C : CUTI : 0 Orang  
DL : DINAS LUAR : 0 Orang

Pula Kijang, 01 September 2022  
a.n. CAMAT RETEH  
Selviana Kecamatan  
MUSTAAMIN, S.K.M  
NP. 1979014 20004 1 013

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber aslinya.
  2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  4. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber aslinya.
2. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
3. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Pemuda Telp. 0768-22841  
PULAU KIANG - 20273

DAFTAR : HADR PEGAWAI NEGERI SIPIL ( PNS ) KANTOR CABANG RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : AGUSTUS 2022  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NABANIP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL					KET	
				01-08-2022	02-08-2022	03-08-2022	04-08-2022	05-08-2022		
1	2	3	4	PAGI	SIANG	PAGI	SIANG	PAGI	SIANG	10
1	ABDUL PANI, S.Sos, M.Si 19641101980011002	Camat Reteh	Pembina Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	MUSTAKIM, S.KM 1979014 20004 1 013	Substansi Kecamatan	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	AFILZARUDIN, S.ST, M.Si 1960108 190706 1 001	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	SITTI SALASTRI KUSUMAWATI, S.Sos, M.Si 1979027 199603 2 002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pembina Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	ILJANTO, S.E, MM 19620713 20101 1 022	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	AGUS SUTRANAN 1960027 199103 1 006	Kaushang Umum, Kependidikan dan Pertengahan	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	KADARISMANIYAH, S.E. 1977002 20002 1 004	Kepala Seksi Katerampilan dan Keterampilan Umum	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	HABILLAH 1968021 200701 1 012	Fungsional Umum	Pembina Muda (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	SYARIFUDIN 1974003 200701 1 023	Pengembangan Kependidikan	Pengantar Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	MUSN KHOLLA 1960725 20101 1 002	Fungsional Umum	Pengantar Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	MAHENDRA MARTA 1964021 20101 1 022	Pengelola Data Penerimaan Masyarakat dan Katerampilan	Pengantar Muda (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

JUMLAH PEGAWAI : 11 Orang  
JUMLAH HADR : 11 Orang  
JUMLAH TIDAK HADR : 0 Orang  
KETERANGAN TIDAK HADR :  
A : ALFA : Orang  
I : IDN : Orang  
S : SAKIT : Orang  
C : CUTI : Orang  
DL : DINAS LUAR : Orang

Pulau Kiang, 01 Agustus 2022  
a.s. CAMAT RETEH  
Substansi Kecamatan  
**MUSTAKIM, S.KM**  
NP. 1979014 20004 1 013

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Pemuda Telp. 0768-22841  
PULAU KIANG - 20273

DAFTAR : HADR PEGAWAI NEGERI SIPIL ( PNS ) KANTOR CABANG RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : JUNI 2022  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NABANIP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL					KET	
				01-06-2022	02-06-2022	03-06-2022	04-06-2022	05-06-2022		
1	2	3	4	PAGI	SIANG	PAGI	SIANG	PAGI	SIANG	10
1	ABDUL PANI, S.Sos, M.Si 19641101980011002	Camat Reteh	Pembina Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	MUSTAKIM, S.KM 1979014 20004 1 013	Substansi Kecamatan	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	AFILZARUDIN, S.ST, M.Si 1960108 190706 1 001	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	SITTI SALASTRI KUSUMAWATI, S.Sos, M.Si 1979027 199603 2 002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pembina Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	ILJANTO, S.E, MM 19620713 20101 1 022	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	AGUS SUTRANAN 1960027 199103 1 006	Kaushang Umum, Kependidikan dan Pertengahan	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	KADARISMANIYAH, S.E. 1977002 20002 1 004	Kepala Seksi Katerampilan dan Keterampilan Umum	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	SYARIFUDIN 1974003 200701 1 023	Pengembangan Kependidikan	Pengantar Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	HABILLAH 1968021 200701 1 012	Fungsional Umum	Pengantar (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	MUSN KHOLLA 1960725 20101 1 002	Fungsional Umum	Pengantar (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	MAHENDRA MARTA 1964021 20101 1 022	Pengelola Data Penerimaan Masyarakat dan Katerampilan	Pengantar Muda (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

JUMLAH PEGAWAI : 11 Orang  
JUMLAH HADR : 11 Orang  
JUMLAH TIDAK HADR : 0 Orang  
KETERANGAN TIDAK HADR :  
A : ALFA : Orang  
I : IDN : Orang  
S : SAKIT : Orang  
C : CUTI : Orang  
DL : DINAS LUAR : Orang

Pulau Kiang, 03 Juni 2022  
a.s. CAMAT RETEH  
Substansi Kecamatan  
**MUSTAKIM, S.KM**  
NP. 1979014 20004 1 013

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Pemuda Telp. 0768-22841  
PULAU KIANG - 20273

DAFTAR : HADR PEGAWAI NEGERI SIPIL ( PNS ) KANTOR CABANG RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : JULI 2022  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NABANIP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL					KET	
				01-07-2022	02-07-2022	03-07-2022	04-07-2022	05-07-2022		
1	2	3	4	PAGI	SIANG	PAGI	SIANG	PAGI	SIANG	10
1	ABDUL PANI, S.Sos, M.Si 19641101980011002	Camat Reteh	Pembina Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	MUSTAKIM, S.KM 1979014 20004 1 013	Substansi Kecamatan	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	AFILZARUDIN, S.ST, M.Si 1960108 190706 1 001	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	SITTI SALASTRI KUSUMAWATI, S.Sos, M.Si 1979027 199603 2 002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pembina Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	ILJANTO, S.E, MM 19620713 20101 1 022	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	AGUS SUTRANAN 1960027 199103 1 006	Kaushang Umum, Kependidikan dan Pertengahan	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	KADARISMANIYAH, S.E. 1977002 20002 1 004	Kepala Seksi Katerampilan dan Keterampilan Umum	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	SYARIFUDIN 1974003 200701 1 023	Pengembangan Kependidikan	Pengantar Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	HABILLAH 1968021 200701 1 012	Fungsional Umum	Pengantar (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	MUSN KHOLLA 1960725 20101 1 002	Fungsional Umum	Pengantar (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	MAHENDRA MARTA 1964021 20101 1 022	Pengelola Data Penerimaan Masyarakat dan Katerampilan	Pengantar Muda (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

JUMLAH PEGAWAI : 11 Orang  
JUMLAH HADR : 11 Orang  
JUMLAH TIDAK HADR : 0 Orang  
KETERANGAN TIDAK HADR :  
A : ALFA : Orang  
I : IDN : Orang  
S : SAKIT : Orang  
C : CUTI : Orang  
DL : DINAS LUAR : Orang

Pulau Kiang, 01 Juli 2022  
a.s. CAMAT RETEH  
Substansi Kecamatan  
**MUSTAKIM, S.KM**  
NP. 1979014 20004 1 013

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Pemuda Telp. 0768-22841  
PULAU KIANG - 20273

DAFTAR : HADR PEGAWAI NEGERI SIPIL ( PNS ) KANTOR CABANG RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : MEI 2022  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NABANIP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL					KET	
				01-05-2022	02-05-2022	03-05-2022	04-05-2022	05-05-2022		
1	2	3	4	PAGI	SIANG	PAGI	SIANG	PAGI	SIANG	10
1	ABDUL PANI, S.Sos, M.Si 19641101980011002	Camat Reteh	Pembina Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	MUSTAKIM, S.KM 1979014 20004 1 013	Substansi Kecamatan	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	AFILZARUDIN, S.ST, M.Si 1960108 190706 1 001	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	SITTI SALASTRI KUSUMAWATI, S.Sos, M.Si 1979027 199603 2 002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pembina Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	ILJANTO, S.E, MM 19620713 20101 1 022	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	AGUS SUTRANAN 1960027 199103 1 006	Kaushang Umum, Kependidikan dan Pertengahan	Pembina (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	KADARISMANIYAH, S.E. 1977002 20002 1 004	Kepala Seksi Katerampilan dan Keterampilan Umum	Pembina Muda Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	SYARIFUDIN 1974003 200701 1 023	Pengembangan Kependidikan	Pengantar Tk. I (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	HABILLAH 1968021 200701 1 012	Fungsional Umum	Pengantar (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	MUSN KHOLLA 1960725 20101 1 002	Fungsional Umum	Pengantar (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	MAHENDRA MARTA 1964021 20101 1 022	Pengelola Data Penerimaan Masyarakat dan Katerampilan	Pengantar Muda (Pv)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

JUMLAH PEGAWAI : 11 Orang  
JUMLAH HADR : 11 Orang  
JUMLAH TIDAK HADR : 0 Orang  
KETERANGAN TIDAK HADR :  
A : ALFA : Orang  
I : IDN : Orang  
S : SAKIT : Orang  
C : CUTI : Orang  
DL : DINAS LUAR : Orang

Pulau Kiang, 04 Mei 2022  
a.s. CAMAT RETEH  
Substansi Kecamatan  
**MUSTAKIM, S.KM**  
NP. 1979014 20004 1 013

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber aslinya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dokumen dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Perungjung Telp. 0788-23841  
PULAU KIJANG - 29273

DAFTAR : HADIR APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KANTOR CAMAT RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : APRIL 2022  
MINGGU KE : I (SATU)

NO	NAMA/NP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL								KET
				1-3-2022		3-3-2022		3-3-2022		4-3-2022		
1	2	3	4	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	10
1	ABDUL PANI, S. Sos, M.Si 196411011988011002	Camat Reteh	Pembina Tk. I (IVb)									99
2	MUSTAKIM, S.KM 197905142006041013	Sekretaris Kecamatan	Pembata (IIIc)									99
3	AFLIZARUDIN, S. ST., M.Si 19661061987081001	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Pembina (IVb)									99
4	SITTI SILAESTRI KUSUMAWATI, S. Sos, M.Si 197508271996032002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pembata Tk. I (IIIc)									99
5	JALANTO, S.E., M.M 198201132019011022	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	Pembata (IIIc)									99
6	AGUS SUTARMAN 19660271991031006	Kabidag Umum, Kependidikan dan Pertinggal	Pembata (IIIc)									99
7	KADARSIMANSYAH, S.E. 197706202006021004	Kepala Seksi Kalendarisasi dan Kalendarisasi Umum	Pembata Madya Tk. I (IIIb)									99
8	SYARIFUDIN 197406032007011013	Pengadministrasi Kepegawaian	Pengantar Tk. I (IIIc)									99
9	HABIBULLAH 196602012007011012	Fungsional Umum	Pengantar (IIIc)									99
10	HUSEIN KHOLIL 196607252010011002	Fungsional Umum	Pengantar (IIIc)									99
11	MAHENDRA MARTA 196405212010011022	Pengelola Data Pemberdayaan Masyarakat dan Kalendarisasi	Pengantar Madya (IIIb)									99

Pulau Kijang, 01 April 2022  
a.n. CAMAT RETEH  
Selisiana Kambing  
**MUSTAKIM, S.KM**  
NP. 197905142006041013

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Perungjung Telp. 0788-23841  
PULAU KIJANG - 29273

DAFTAR : HADIR APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KANTOR CAMAT RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : MARET 2022  
MINGGU KE : I (SATU)

NO	NAMA/NP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL								KET
				1-3-2022		2-3-2022		3-3-2022		4-3-2022		
1	2	3	4	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	10
1	ABDUL PANI, S. Sos, M.Si 196411011988011002	Camat Reteh	Pembina Tk. I (IVb)									99
2	MUSTAKIM, S.KM 197905142006041013	Sekretaris Kecamatan	Pembata (IIIc)									99
3	AFLIZARUDIN, S. ST., M.Si 19661061987081001	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Pembina (IVb)									99
4	SITTI SILAESTRI KUSUMAWATI, S. Sos, M.Si 197508271996032002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pembata Tk. I (IIIc)									99
5	JALANTO, S.E., M.M 198201132019011022	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	Pembata (IIIc)									99
6	AGUS SUTARMAN 19660271991031006	Kabidag Umum, Kependidikan dan Pertinggal	Pembata (IIIc)									99
7	KADARSIMANSYAH, S.E. 197706202006021004	Kepala Seksi Kalendarisasi dan Kalendarisasi Umum	Pembata Madya Tk. I (IIIb)									99
8	SYARIFUDIN 197406032007011013	Pengadministrasi Kepegawaian	Pengantar Tk. I (IIIc)									99
9	HABIBULLAH 196602012007011012	Fungsional Umum	Pengantar (IIIc)									99
10	HUSEIN KHOLIL 196607252010011002	Fungsional Umum	Pengantar (IIIc)									99
11	MAHENDRA MARTA 196405212010011022	Pengelola Data Pemberdayaan Masyarakat dan Kalendarisasi	Pengantar Madya (IIIb)									99

Pulau Kijang, 4 Maret 2022  
a.n. CAMAT RETEH  
Selisiana Kambing  
**MUSTAKIM, S.KM**  
NP. 197905142006041013

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Perungjung Telp. 0788-23841  
PULAU KIJANG - 29273

DAFTAR : HADIR APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KANTOR CAMAT RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : FEBRUARI 2022  
MINGGU KE : I (SATU)

NO	NAMA/NP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL								KET
				1-2-2022		2-2-2022		3-2-2022		4-2-2022		
1	2	3	4	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	10
1	ABDUL PANI, S. Sos, M.Si 196411011988011002	Camat Reteh	Pembina Tk. I (IVb)									99
2	MUSTAKIM, S.KM 197905142006041013	Sekretaris Kecamatan	Pembata (IIIc)									99
3	AFLIZARUDIN, S. ST., M.Si 19661061987081001	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Pembina (IVb)									99
4	SITTI SILAESTRI KUSUMAWATI, S. Sos, M.Si 197508271996032002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pembata Tk. I (IIIc)									99
5	JALANTO, S.E., M.M 198201132019011022	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	Pembata (IIIc)									99
6	AGUS SUTARMAN 19660271991031006	Kabidag Umum, Kependidikan dan Pertinggal	Pembata (IIIc)									99
7	KADARSIMANSYAH, S.E. 197706202006021004	Kepala Seksi Kalendarisasi dan Kalendarisasi Umum	Pembata Madya Tk. I (IIIb)									99
8	SYARIFUDIN 197406032007011013	Pengadministrasi Kepegawaian	Pengantar Tk. I (IIIc)									99
9	HABIBULLAH 196602012007011012	Fungsional Umum	Pengantar (IIIc)									99
10	HUSEIN KHOLIL 196607252010011002	Fungsional Umum	Pengantar (IIIc)									99
11	MAHENDRA MARTA 196405212010011022	Pengelola Data Pemberdayaan Masyarakat dan Kalendarisasi	Pengantar Madya (IIIb)									99

Pulau Kijang, 4 Februari 2022  
a.n. CAMAT RETEH  
Selisiana Kambing  
**MUSTAKIM, S.KM**  
NP. 197905142006041013

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Perungjung Telp. 0788-23841  
PULAU KIJANG - 29273

DAFTAR : HADIR APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KANTOR CAMAT RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : JANUARI 2022  
MINGGU KE : I (SATU)

NO	NAMA/NP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL								KET
				3-1-2022		4-1-2022		5-1-2022		6-1-2022		
1	2	3	4	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	PAGI	SCORE	10
1	ABDUL PANI, S. Sos, M.Si 196411011988011002	Camat Reteh	Pembina Tk. I (IVb)									99
2	MUSTAKIM, S.KM 197905142006041013	Sekretaris Kecamatan	Pembata (IIIc)									99
3	AFLIZARUDIN, S. ST., M.Si 19661061987081001	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	Pembina (IVb)									99
4	SITTI SILAESTRI KUSUMAWATI, S. Sos, M.Si 197508271996032002	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Pembata Tk. I (IIIc)									99
5	JALANTO, S.E., M.M 198201132019011022	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	Pembata (IIIc)									99
6	AGUS SUTARMAN 19660271991031006	Kabidag Umum, Kependidikan dan Pertinggal	Pembata (IIIc)									99
7	KADARSIMANSYAH, S.E. 197706202006021004	Kepala Seksi Kalendarisasi dan Kalendarisasi Umum	Pembata Madya Tk. I (IIIb)									99
8	SYARIFUDIN 197406032007011013	Pengadministrasi Kepegawaian	Pengantar Tk. I (IIIc)									99
9	HABIBULLAH 196602012007011012	Fungsional Umum	Pengantar (IIIc)									99
10	HUSEIN KHOLIL 196607252010011002	Fungsional Umum	Pengantar (IIIc)									99
11	MAHENDRA MARTA 196405212010011022	Pengelola Data Pemberdayaan Masyarakat dan Kalendarisasi	Pengantar Madya (IIIb)									99

Pulau Kijang, 1 Januari 2022  
a.n. CAMAT RETEH  
Selisiana Kambing  
**MUSTAKIM, S.KM**  
NP. 197905142006041013

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber aslinya.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Persegiang Telo. 0186-2241  
PULAU KIANG - 20273

DAFTAR : HADIR APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KANTOR CABANG RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : JANUARI 2023  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NAMA/NP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL				KET
				01-01-2023	02-01-2023	03-01-2023	04-01-2023	
1	MUSTAKIM, S.KM 19790514 200604 1 013	PI. Camat Reteh	Penata Tk. I (IIIc)	0	0	0	0	
2	AFLIARUDIN, S.ST. M.S. 1966106 198708 1 001	Kapala Sekel Kelahiran Sosial	Penata (IVa)	0	0	0	0	
3	STITI SILAESTRI KUSUMAWATI, 2 3 Dok. M.S. 1978027 199603 2 002	Kapala Sekel Pembinaan Masyarakat	Penata Tk. I (IIIc)	1	1	1	1	
4	JULIANTO, S.E. M.M. 1962013 201001 1 022	Kapala Sekel Pelayanan Terpadu	Penata (IIIc)	2	2	2	2	
5	AGUS SUTARMAN 1965027 199103 1 005	Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Pertinggalan	Penata (IIIc)	1	1	1	1	
6	KADARISMANSYAH, S.E. 1977020 200602 1 004	Kapala Sekel Kearsifan dan Kearsifan Umum	Penata (IIIc)	1	1	1	1	
7	DHARLUDDIN 19740603 200701 1 003	Pengantar Tk. I Kepegawaian	Pengantar Tk. I (IIIc)	1	1	1	1	
8	HUSEN KHOLL, 19650725 201001 1 002	Pengantar Tk. I Umum	Pengantar Tk. I (IIIc)	1	1	1	1	
9	MAHENORA MARTA 1984021 201001 1 022	Pengantar Data Pembinaan Masyarakat dan Kearsifan	Pengantar Muda (III)	0	0	0	0	

J.M.A.H PEGAWAI : Orang  
J.M.A.H HADIR : Orang  
J.M.A.H TIDAK HADIR : Orang  
KETERANGAN TIDAK HADIR : Orang  
A : ALFA : Orang  
I : IZIN : Orang  
S : SAKIT : Orang  
C : CUTI : Orang  
DL : DINAS LUAR : Orang

Jambi, 06 Januari 2023  
PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH  
MUSABIKHILM  
0186-2241

**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH**  
Jalan Persegiang Telo. 0186-2241  
PULAU KIANG - 20273

DAFTAR : HADIR APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) KANTOR CABANG RETEH  
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
BULAN : FEBRUARI 2023  
MINGGU KE : 1 (SATU)

NO	NAMA/NP	JABATAN	PANGKAT / GOL.RUANG	TANGGAL				KET
				01-02-2023	02-02-2023	03-02-2023	04-02-2023	
1	MUSTAKIM, S.KM 19790514 200604 1 013	PI. Camat Reteh	Penata Tk. I (IIIc)	0	0	0	0	
2	AFLIARUDIN, S.ST. M.S. 1966106 198708 1 001	Kapala Sekel Kelahiran Sosial	Penata (IVa)	0	0	0	0	
3	STITI SILAESTRI KUSUMAWATI, S.Soc. M.S. 1978027 199603 2 002	Kapala Sekel Pembinaan Masyarakat	Penata Tk. I (IIIc)	1	1	1	1	
4	JULIANTO, S.E. M.M. 1962013 201001 1 022	Kapala Sekel Pelayanan Terpadu	Penata (IIIc)	2	2	2	2	
5	AGUS SUTARMAN 1965027 199103 1 005	Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Pertinggalan	Penata (IIIc)	1	1	1	1	
6	KADARISMANSYAH, S.E. 1977020 200602 1 004	Kapala Sekel Kearsifan dan Kearsifan Umum	Penata (IIIc)	1	1	1	1	
7	DHARLUDDIN 19740603 200701 1 003	Pengantar Tk. I Kepegawaian	Pengantar Tk. I (IIIc)	1	1	1	1	
8	HUSEN KHOLL, 19650725 201001 1 002	Pengantar Tk. I Umum	Pengantar Tk. I (IIIc)	1	1	1	1	
9	MAHENORA MARTA 1984021 201001 1 022	Pengantar Data Pembinaan Masyarakat dan Kearsifan	Pengantar Muda (III)	0	0	0	0	

J.M.A.H PEGAWAI : Orang  
J.M.A.H HADIR : Orang  
J.M.A.H TIDAK HADIR : Orang  
KETERANGAN TIDAK HADIR : Orang  
A : ALFA : Orang  
I : IZIN : Orang  
S : SAKIT : Orang  
C : CUTI : Orang  
DL : DINAS LUAR : Orang

Jambi, 07 Februari 2023  
PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
KECAMATAN RETEH  
MUSABIKHILM  
0186-2241

## Lampiran 2: Daftar Informan

**Tabel 8**  
**Daftar Informan**

No	Nama	Keterangan
1.	Julianto,S.E., M.M	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu
2.	Agus Sutarman	Kasubbag Umum, Kepegawaian, dan Perlengkapan
3.	Syarifuddin	Pengadministrasi Kepegawaian
4.	Novendri Bayu Lisandi	Pegawai/staf bidang Pelayanan Terpadu
5.	Muhammad Ilyas	Masyarakat Kelurahan Pulau Kijang
6.	Kiptiyah	Masyarakat Kelurahan Madani
7.	Nurhayati	Masyarakat Desa Pulau Kecil
8.	Nirmala	Masyarakat Desa Seberang Pulau Kijang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

### Lampiran 3: Daftar Pedoman Wawancara

#### Narasumber Camat

1. Apakah organisasi pada Kantor Camat Reth ini telah sesuai dengan fungsi dan tujuannya?
2. Bagaimana proesur kerja di Kantor Camat Reth, apakah sesuai dengan prinsip *good governance*?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai terhadap masyarakat apakah telah bersikap netral dalam pemberian pelayanan?
4. Apakah efektivitas pelayanan pada Kantor Camat ini telah berjalan dengan baik?
5. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada Kantor Camat Reth?
6. Apa upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Camat Reth?
7. Adakah kendala pada organisasi Kantor Camat Reth dalam pelayanan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



### Narasumber pegawai/staf

1. Bagaimana peran Camat sebagai pemimpin dalam pelaksanaan tugas bawahannya?
2. Bagaimana partisipasi Camat dalam organisasi kantor Camat Reteh ini?
3. Bagaimana kinerja dan tanggung jawab Camat dalam pelaksanaan tupoksinya sebagai pemimpin pada Kantor Camat Reteh ini?
4. Apa saja jenis pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Reteh ini?
5. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Reteh ini?
6. Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Reteh?
7. Apa kendala yang sering terjadi dalam hal melayani kebutuhan masyarakat?
8. Bagaimana upaya dalam mengatasi kendala yang terjadi pada pelayanan pelaksanaan pelayanan publik?
9. Upaya apa yang diharuskan dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Camat Reteh ini?

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

### Narasumber masyarakat

1. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan publik pada Kantor Camat Reteh telah berjalan dengan baik?
2. Menurut bapak/ibu apakah fasilitas pelayanan telah diberikan dengan baik?
3. Bagaimana sikap pemberi pelayanan dalam melayani kebutuhan masyarakat pada Kantor Camat Reteh?
4. Apakah pemberi pelayanan (pegawai) sudahkah memberikan informasi dalam hal pelayanan dengan jelas?
5. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Reteh?
6. Menurut bapak/ibu apakah pegawai yang bekerja pada Kantor Camat telah menguasai setiap pekerjaan dalam melayani masyarakat?
7. Kendala apa yang sering terjadi pada saat pelayanan di Kantor Camat ini?
8. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan pada Kantor Camat ini tergolong telah efektif atau masih kurang efektif?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian

**Gambar 5**  
**Profil Kantor Kecamatan Reteh**



**Gambar 6**  
**Akses Jalan Kecamatan Reteh**



**Gambar 7**  
**Pelayanan di Kantor Camat Reteh**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Gambar 8**

**Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Bapak Juliato S.E.,M.M**



**Gambar 9**

**Wawancara bersama Kassubag umum, kepegawaian dan perlengkapan bapak Agus Sutarman**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Gambar 10**  
**Wawancara bersama Pengadministrasi Kepegawaian**  
**bapak Syarifuddin**



**Gambar 11**  
**Wawancara bersama Pegawai Bidang Pelayanan Terpadu**  
**bapak Novendri Bayu LiSandi**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Gambar 12**  
**Wawancara bersama Masyarakat Kelurahan Pulau Kijang**  
**Bapak Muhammad Ilyas**



**Gambar 13**  
**Wawancara bersama Masyarakat Kelurahan Madani ibu Kiptiyah**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Gambar 14**

**Wawancara bersama Masyarakat Desa Pulau Kecil ibu Nurhayati**



**Gambar 15**

**Wawancara bersama Masyarakat Desa Seberang Pulau Kijang  
Ibu Nirmala**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang.

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



**Gambar 16**  
**Foto bersama Pegawai PATEN Kantor Camat Reteh**



## CURRICULUM VITAE



### A. Identitas Diri

Nama	: Jusy Ugi Mawarni
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat / Tanggal Lahir	: Pulau Kecil, 29 Maret 2001
Alamat	: Jl. Industri Prt. 12 Pulau Kecil
Email	: <a href="mailto:Jusyugimawarni@Gmail.Com">Jusyugimawarni@Gmail.Com</a>
No. Telp / HP	: 082272710978
Nama Ayah	: Syakur
Nama Ibu	: Jusmawati

### B. Riwayat Pendidikan

1	SDN 012 Pulau Kecil	: Tahun 2007-2013
2	MTs DDI Pulau Kecil	: Tahun 2013-2016
3	SMA Negeri 1 Reteh	: Tahun 2016-2019

### C. Pengalaman Organisasi

1. Sekretaris III IPMR Jambi Periode 2021-2023.
2. Pengurus Kohati Departemen Pengembangan Sumber Daya Perempuan Komisariat Syariah Periode 2021-2022.