

**IMPLEMENTASI PELAYANAN SI PRIMA 15 MENIT DITINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 : Studi  
di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten  
Indragiri Hilir Provinsi Riau**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melelengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:**

**DELVITEDI SUTRA  
105190264**

**Pembimbing:**

**Yudi Armansyah, M.Hum  
H. Muhammad Mustajab, M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
1444 H/2023 M**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu (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 dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan karya asli saya, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, 6 Maret 2023



Delvitedi Sutra  
105190264

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



KEMENTERIAN AGAMA  
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021  
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 : Studi Di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 09 Mei 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, Mei 2023

Mengesahkan:

Dekan



Dr. Saiful Anwar, S.Ag., MH  
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian

Ketua Sidang : Dr. Maryani, S.Ag. M.HI  
NIP. 197609072005012004







Sekretaris Sidang : Dra. Choiriyah  
NIP. 196605081994032001

Penguji I : Dra. Masnidar, M.EI  
NIP. 195909071988022001

Penguji II : Muhammad Sibawaihi, M.HI  
NIP. 199007202020121011

Pembimbing I : Yudi Armansyah, M.Hum  
NIP. 198606062015031007

Pembimbing II : H. Muhammad Mustajab, M.HI  
NIP. 199109142020121011

(  )  
(  )  
(  )  
(  )  
(  )  
(  )

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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Artinya : Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya.  
(Qs. Al-Baqarah: 286)



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

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Yang mana ia sudah membagikan nikmat iman, nikmat islam serta nikmat kesehatan, serta saya berterimakasih kepada seluruh orang yang terus berikan semangat serta do'a, sehingga skripsi saya ini bisa dituntaskan dengan baik.

Serta tak lupa pula saya kirimkan Sholawat dan salam kepada Junjungan Kita ialah Nabi Muhammad SAW, Dengan ini saya persembahkan karya ini kepada Orang Tua saya ialah (Ibunda saya bernama Iin Parlina Dan Ayahanda Tercinta saya Amir Kelana), Dan Terima kasih juga kepada Adik saya Nur Aini dan Sela Andini sebab merekalah yang sudah membagikan semangat yang tidak berhenti mendo'akan saya, dengan dorongan yang hebat sehingga membuat saya semangat buat menuntaskan skripsi ini. Mudah- mudahan Ibu dan Ayah sehat selalu.  
(*Aamiin Ya Allah*)

Teruntuk sahabat- sahabat ku yang sangat ku sayangi yang sepanjang ini bersama- sama menemani akademisiku dikampus Kelas Ilmu Pemerintahan H Seangkatan 2019, terutama saudara M. Iqbal Fadilla terimakasih telah banyak membagikan cerita dalam hidupku banyak berbagi pengalaman serta pula cerita yang sudah kita lalui sepanjang lebih kurang 4 tahun ini.

Setelah itu buat sahabat/sahabati, kanda dan yunda sekalian keluarga di Paguyuban Ikatan Pelajar Mahasiswa Kecamatan Kemuning Indragiri Hilir Riau yang sudah banyak memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat sehingga bisa membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Terimakasih pula Saya ucapkan kepada segala pihak yang ikut serta dalam kesuksesan di hidup saya, mohon maaf tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Mudah- mudahan Allah SWT. Senantiasa membalas kebaikan semua  
(*Aamiin ya Rabb*).



## ABSTRAK

**Nama : Delvitedi Sutra**  
**Nim : 105190264**  
**Judul : Implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 : Studi Dikantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau**

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar Implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Dikantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Metode penelitian dengan lokasi penelitian ini dilaksanakan Dikantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas sekertaris camat kemuning, pegawai dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Standar pelayanan si prima 15 menit di kecamatan kemuning berpatokan kepada standar yang ada pada undang-undang pelayanan publik dan di akui ada beberapa yang belum memenuhi standar pada pelayanan kecamatan kemuning (2) Pelayanan si prima 15 menit di tinjau dari undang-undang nomor 25 tahun 2009 sudah berlandaskan kepada asas-asas namun untuk kelompok rentan belum sepenuhnya dapat perlakuan khusus sebab fasilitas penunjang belum tersedia (3) Hambatan dalam pelayanan si prima 15 menit mengenai infrastruktur, sumberdaya manusia kurang mumpuni, kurangnya sosialisasi program dan kurang kedisiplinan pegawai.

**Kata Kunci: Implementasi, Si Prima 15 Menit, Kecamatan Kemuning.**

## ABSTRACT

**Name : Delvitedi Sutra**  
**Nim : 105190264**  
**Title : Implementation of Si Prima Service 15 Minutes Judging from Law Number 25 of 2009: Study at the Kemuning District Office, Indragiri Hilir Regency, Riau Province.**

Abstract: The purpose of this study was to determine the standard of implementation of the Prima 15 Minute Service in terms of Law Number 25 of 2009 Study at the Kemuning District Office, Indragiri Hilir Regency, Riau Province. The research method with this research location was carried out at the Kemuning District Office, Indragiri Hilir Regency, Riau Province. This type of qualitative research with data sources consisting of primary data and secondary data. Research informants consisted of Kemuning district secretaries, employees and the community. Data collection techniques using observation, interviews, documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation and verification. The results showed that: (1) The service standard for the 15-minute prima service in the Kemuning sub-district is based on the standards in the public service law and it is admitted that there are some who have not met the standard for the Kemuning sub-district service (2) the 15-minute si prima service in review of law number 25 of 2009 already based on principles but for vulnerable groups not yet fully get special treatment (3) Obstacles in excellent service 15 minutes regarding infrastructure, inadequate human resources, lack of program socialization and lack of employee discipline.

**Keywords: Implementation, Service Prima 15 Minutes, Kemuning District.**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, Yang telah memberikan Rahmat dan PetunjukNya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat beriring salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatNya kejalan islam dan ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarja Stara Satu (S.I) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul **“Implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Dikantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau”**

Dalam rangka proses tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof, Dr. H Su'aidi, M.A., Ph.D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.A selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, M.A., MIR., Ph.D sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. H. Ruslan Abdul Gani, S.H., M.Hum sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Syariah UIN STS Jambi.





4. Bapak Yudi Armansyah, M.Hum, sebagai Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembimbing I
5. Bapak H. Muhammad Mustajab, Lc., M.H selaku Pembimbing II.
6. Bapak dan Ibu dosen, beserta seluruh karyawan /karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran berupakan kritikan maupun saran demi kesempurnaan skripsi ini. Kepada Allah SWT. Kita mohon ampunan-nya, dan kepada sesama manusia kita mohon maaf. Semoga amal baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dapat diterima oleh Allah SWT.

**Wassalamu'alaikum wr. Wb.**

Jambi, 13 Februari 2023

Penulis,

DELVITEDI SUTRA  
NIM: 105190264

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>        | <b>i</b>    |
| <b>PENGESAHAN MUNAQSAH.....</b>         | <b>ii</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA .....</b>   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK BAHASA INGGRIS .....</b>     | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>           | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                 | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                | 10          |
| C. Batasan Masalah.....                 | 10          |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... | 10          |
| E. Kerangka Teori/Konseptual.....       | 11          |
| F. Tinjauan pustaka .....               | 17          |
| <b>BAB II : METODE PENELITIAN .....</b> | <b>21</b>   |
| A. Pendekatan Penelitian .....          | 21          |
| B. Jenis dan Sumber Data .....          | 22          |
| C. Instrumen Pengumpulan Data.....      | 22          |
| D. Unit Analisis .....                  | 24          |
| E. Teknik Analisis Data.....            | 25          |
| F. Sistematika Penulisan.....           | 26          |

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UIN SUNHA JAMBI  
Jember, 14 Mei 2011

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 Sunha Jambi

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

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi  
 State Islamic University of Sultan Thaha Saifuddin Jambi

**BAB III : GAMBARAN UMUM KECAMATAN KEMUNING .....29**

A. Sejarah Kecamatan Kemuning.....29

B. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Kemuning.....30

C. Struktur Organisasi.....32

**BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....42**

A. Standar implementasikan Pemerintah Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau dalam memberikan Pelayanan Si Prima 15 Menit .....42

B. Implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Kecamatan Kemuning berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009.....50

C. Hambatan dalam melaksanakan Pelayanan Prima 15 Menit Dikantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau .....56

**BAB V: PENUTUP .....64**

A. Kesimpulan.....64

B. Saran.....65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**CURRICULUM VITAE**

## Daftar Gambar

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Struktur organisasi Pemerintahan Kecamatan ..... | 33 |
| Tabel 4.1 Desain Alur Pelayanan Si Prima 15 Menit .....    | 45 |



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

## DAFTAR SINGKATAN

|        |                                 |
|--------|---------------------------------|
| SOP    | : Standar Operasional Pelayanan |
| Juknis | : Petunjuk Teknis               |
| Perbup | : Peraturan Bupati              |
| PP     | : Peraturan Pemerintah          |
| UU     | : Undang-undang                 |



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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintahan secara keseluruhan adalah suatu organisasi atau lembaga yang kepadanya rakyat memberikan legitimasi sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk melaksanakan tugas tugas publik (kekuasaan negara) di negara.<sup>1</sup>

Teori administasi publik mengajarkan bahwa administasi publik menjalankan beberapa fungsi, salah satu yang paling utama adalah fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi regulasi atau mengatur biasanya dikaitkan dengan karakter negara modern sebagai negara, dan fungsi pelayanan dikaitkan dengan karakter negara sebagai fasilitas kesejahteraan.<sup>2</sup>

Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan meliputi seluruh aspek dan bagian dari kehidupan sekaligus penunjang kehidupan masyarakat, bangsa dan negara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada pegawai negeri sipil tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut.<sup>3</sup>

Sejak diberlakukan desentralisasi di daerah, administrasi publik jadi perbincangan yang hangat, hal tersebut menjadikan pelayanan publik merupakan salah satu variabel untuk mengukur indeks pelaksanaan otonomi daerah. Jika

<sup>1</sup> Sri Maulidiah, "Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia ( Studi Efisiensi , Partisan Dan Non Partisan )", *Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi* 1, No. 2 (2018): hlm. 220–28

<sup>2</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 44

<sup>3</sup> Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Literasi, 2001), hlm. 28

pelayanan yang diberikan pemerintah provinsi dan kabupaten berkualitas bagus, maka dapat dikatakan pelaksanaan otonomi daerah sudah berhasil.<sup>4</sup>

Perubahan pelayanan publik merupakan suatu perubahan besar dan menjadi asas untuk ide dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan harapan perubahan pelayanan yang dilakukan untuk upaya perbaikan alur birokrasi dari pemerintahan pusat sampai kepada pemerintahan daerah, masyarakat ingin meningkatkan pelayanan dan perbaikan melalui manajemen pelayanan sehingga cara untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Government*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Government*).<sup>5</sup>

Tujuan pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah suatu tujuan yang harus diraih dari perspektif layanan. Bahwa citra kualitas pelayanan yang baik didasarkan pada persepsi penyedia layanan dari pada persepsi konsumen. Artinya konsumen merasakan pelayanan yang baik bila dalam organisasi tersebut dapat melayani merek secara santun dan professional sesuai standar. Seseorang profesional, untuk hal ini adalah sebagai penyedia jasa wajib mempunyai sikap. Dengan kata lain, penyedia layanan harus memiliki etika, bukan nya mempersulit pelayanan. Selain itu, penyelenggara harus memiliki komitmen kepada masyarakat yang tinggi dan mampu bertindak objektif dalam pelayanannya.

Pelayanan publik diumpamakan sebagai suatu alur yang mana ada orang dilayani, dan orang yang melayani, bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga membuat pelayanan/administrasi mungkin mengandung suatu unsur yang sangat

<sup>4</sup> Joko Susanto, Zepa Anggraini, Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin, *Jurnal Administrasi Negara* 25, No. 2 (2019), hlm. 22

<sup>5</sup> Ali Abdul Waheed, Reformasi Kepegawaian di Indonesia, *Jurnal TAPIs*, Vol 01.14 (2017), hlm. 53–59



beda dari pada yang telah disediakan oleh sector swasta. Pelayanan publik adalah suatu hubungan yang berikan oleh pemerintahan untuk mecukupi suatu keperluan masyarakat supaya mewujudkan suatu hubungan yang berkaitan antara pemerintahan dan juga masyarakat didalam pelayanan.

Pelayanan prima pada intinya merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk membantu masyarakat untuk memperoleh layanan dengan cara terbaik, diharapkan hasilnya lebih baik dari apa yang diharapkan. usaha pemegang kekuasaan dalam artian pemerintah untuk memperbaiki rating pelayanan. Seringkali masalah tersebut adalah lemahnya kemampuan sumberdaya manusia (SDM) aparat pemerintahan. Oleh karena itu haruslah ada usaha agar memperbaiki kualitas sumberdaya manusia dari segi memberikan layanan untuk masyarakat secara prima, usaha ini bisa dilakukan melalui internal dan eksternal dari birokrasi.<sup>6</sup>

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat, kesamaan hak, tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Marliyufitha, Pelaksanaan Pelayanan Prima Dikantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan, *Jurnal Universitas Mulawarman* 1, no. 2 (2017), hlm. 507-520

<sup>7</sup> Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media. 2011), hlm 25





Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik harus meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan prinsip umum administrasi publik untuk menjamin perlindungan setiap warga negara. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada pasal 4, ditegaskan bahwa semua jenis pelayanan diselenggarakan oleh otoritas publik di pusat, di daerah, maupun di lingkungan perusahaan atau jasa umum, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk di jajaran pemerintah kabupaten yang melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pengelolaan kependudukan.<sup>8</sup>

Sesuai dengan mekanisme dalam aturan perundang-undangan negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik suatu aktivitas atau serangkaian tindakan untuk rancangan memenuhi keinginan akan administrasi serasi untuk regulasi dari pada undang-undang untuk seluruh masyarakat Indonesia, kebutuhan-kebutuhan yang dalam administrasi tersebut seharusnya sudah ada pada instansi pemerintahan yang bersangkutan. Teknologi informasi komunikasi dalam administrasi publik yaitu suatu susunan aktivitas yakni menyeluruh arsip dan tata kelola mengenai teknologi informasi komunikasi, agar cara penyampaian kabar/berita dari suatu instansi kepada pengguna harus tersampaikan serta informasi tersebut harus lah di sampaikan dalam dari ornagnya langsung dalam percakapan atau juga dalam bentuk cetakan

<sup>8</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



maupun file. Administrasi publik senantiasa harus memberikan manajemen yang efektif dan manajemen yang bersih.<sup>9</sup>

Sesuai dengan pemerintahan yang baik, pamong praja adalah suatu pintu pertama pada perubahan pelayanan publik, dalam soal ini pamong praja merupakan ruang interkasi birokrasi publik dengan masyarakat. Di era baru pelayanan publik ini, pelayanan diuntut harus lebih responsive karena di era modern sekarang hal tersebut di control langsung oleh publik.<sup>10</sup>

Pelaksanaan pelayanan yang baik membutuhkan support sistem dalam hal pemilihan orang-orang (SDM) yaitu petugas yang dapat di percaya serta berkemauan. Masalah ini karena petugas tersebut selalu memberikan suatu layanan yang unggul, di prioritaskan langsung dalam pelayanan kepada pelanggan yaitu masyarakat yang menginginkan pelayanan. Sebabnya harus lah memiliki peringkat petugas-petugas (SDM) di instansi perlu di upgrade. Sebagai suatu cara untuk mengupgrade kecakapan administrasi petugas identic memberikan pembinaan dan edukasi kepada petugas/pegawai tentang sangat berharganya pelayanan prima. Sebab administrasi yang baik adalah usaha untuk memberikan rasa kepuasan dan membangun kepercayaan pelanggan atau masyarakat.

Keberadaan cabang kecamatan di suatu daerah di Indonesia menjadikan suatu yang harusnya ada dan sangat penting pada lingkungan masyarakat. Mulai dari diberlakukannya desentralisasi dalam pelaksanaan negara, telah terjadi

<sup>9</sup> Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita, "Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar." *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 3, No. 2 (2017), hlm. 17-22.

<sup>10</sup> Dasep Dodi Hidayat, "Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, No. 1 (2020), hlm. 28-34.



pergeseran paradigma yang berdampak luas terhadap lembaga-lembaga publik dari tingkat pertama ke tingkat yang kedua dan seterusnya. Soal ini terlukiskan ketika para pemangku jabatan di instansi yang berdiri sendiri dan desentralisasi hal ini berbanding terbalik ketika dalam kerangka pikir orde sebelum reformasi yang mana aktivitas pemerintahan hanya di ibukota dengan berada dibawah kekeangan secara berkelanjutan dengan pemerintahan yang ada di ibukota. Kecamatan merupakan instansi khusus secara langsung dibawah kedudukan kabupaten, oleh sebab itu dapat dinyatakan ketika kesuksesan proses pelayanan bahkan bersangkutan dengan apa saja yang dilakukan penduduk pada suatu daerah dan juga aparat sebagai pemimpin kecamatan terlibat pada suatu rancangan-rancangan proses agar lebih baik lagi.<sup>11</sup>

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat di kecamatan kemuning maka pemerintahan kecamatan kemuning membuat suatu inovasi pelayanan yang berbasis via online, inovasi ini berasal dari adanya pembatasan social berskala besar di awal pandemic covid-19 berkembang sehingga diharapkan inovasi ini bisa membantu mengatasi kerumunan dan pelayanan tetap dilaksanakan.<sup>12</sup>

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis kepada pihak Kecamatan Kemuning yaitu dengan Sekretaris Camat pada hari Jumat, 1 April 2022. Implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit di Kecamatan Kemuning belum memenuhi harapan, antara lain:

- a. Sumber Daya Manusia yang belum memadai hanya berjumlah dua orang

<sup>11</sup> Sukma Bakti, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi." *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan* 7, No. 1 (2018), hlm. 29-35.

<sup>12</sup> Petunjuk Teknis Si Prima 15 Menit (Inovasi Pelayanan Ramah, Menyenangkan, Akurat Dan Cepat 15 Menit), Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2020

- b. Terbatasnya jaringan telekomunikasi/internet
- c. Kurangnya anggaran untuk membayar biaya
- d. Fasilitas yang tidak memadai seperti komputer, dll.
- e. Kurangnya sosialisasi program pelayanan prima 15 menit.<sup>13</sup>

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: Studi Di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau”**

### B. Rumusan Masalah

1. Apa standar yang diterapkan dalam Pelayanan Si Prima 15 Menit di Kantor Kecamatan Kemuning?
2. Bagaimana implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Kecamatan Kemuning berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009?
3. Apa saja hambatan dalam melaksanakan Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau?

### C. Batasan masalah

Supaya penelitian ini terfokus dan tidak melebar kemana-mana sesuai dengan judul pembahasan, mengingat waktu yang cukup singkat, patokan pada persoalan ini diharuskan pada penulisan ini. Oleh karena itu, penulis menentukan untuk melakukan pembahasan Pelayanan Si Prima 15 Menit yang dilihat atau ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: Studi Di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.

<sup>13</sup> Observasi Awal Yang Lakukan Di Kantor Kecamatan Kemuning Pada Tanggal 1 April

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a) Untuk mengetahui standar yang diterapkan dalam pelayanan prima 15 menit di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau?
  - b) Untuk mengetahui implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau ditinjau dari undang-undang nomor 25 tahun 2009?
  - c) Untuk mengetahui hambatan Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau?

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

### 2. Kegunaan praktis

- a) Bagi penulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) di bidang ilmu umum, Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, sekaligus sebagai proses pengajaran penulis untuk meningkatkan kemampuannya dalam bidang karya ilmiah.
- b) Sebagai kontribusi kepada pemerintah kecamatan kemuning dalam implementasi pelayanan si prima 15 menit dikantor kecamatan kemuning.

## E. Kerangka Teori

Secara garis besar teori adalah gambaran singkat dari pada pendapat untuk digunakan disuatu skripsi, penulis memakai beberapa pendapat atau teori untuk menjadi dasar dan landasan penulis untuk penulisan karya ilmiah dalam melihat fenomena, menyelidiki, serta mempelajari perihal dan keadaan agar menjadi diangkat oleh penulis, diluar lapangan memakai pendapat (teori) tersebut, bisa mempermudah penulis sebagai indeks ketidaksetaraan atau kesalahan supaya bisa di lapangan daripada yang harusnya dalam pendapat-pendapat tersebut.

### 1. Pelayanan Publik

#### a) Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan bersumber dari kata “layan” yang defenisinya membantu menyiapkan semua apa saja yang dibutuhkan oleh orang lain sebagai perilaku melayani. Secara fundamental seseorang manusia memerlukan pelayanan, lebih lebih dengan cara ekstrim boleh dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa diputuskan dari pada kehidupan manusia<sup>14</sup>

Sementara itu menurut pakar yang memberikan defenisi mengenai pelayanan publik salah satunya Agung kurniawan menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) kepentingan orang lain serta masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.<sup>15</sup>

Ratminto menjelaskan Pelayanan publik atau pelayanan umum bisa diartikan sebagai semua jenis jasa pelayanan, baik berupa bentuk barang publik

<sup>14</sup> Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 3

<sup>15</sup> Agung Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*. (Yogyakarta, Penerbit Pembaharuan, 2005), hlm. 6

dan juga jasa publik yang menurut dasarnya akan jadi beban instansi yang bersangkutan dan diimplementasikan para instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, sebagai bentuk proses memenuhi keperluan masyarakat serta juga rangka pelaksanaan ketetapan pada peraturan perundang-undangan.<sup>16</sup>

Sedangkan yang dikatakan Sinambela Pelayanan merupakan seluruh kegiatan yang dikerjakan oleh pemerintahan diseluruh aktivitas mendatangkan dalam suatu kumpulan dan juga kesatuan, serta memberikan suatu kesenangan walaupun hasilnya tidak harus terpatok pada suatu produk secara fisik.

Setelah dijelaskan dari pada beberapa pendapat para ahli pelayanan publik tersebut di ranah pemerintahn daerah serta pusat, pelayanan publik bisa ditarik suatu keputusan sebagai bentuk meberikan pelayanan atau juga melayani kebutuhan seseorang atau juga kelompok masyarakat yang memiliki keperluan pada pelayanan publik, selaras dengan regulasi dan juga mekanisme yang telah ditentukan dan juga ditujukan untuk memberikan suatu keleluasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

### **b) Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan

<sup>16</sup> Atik, Ratminto. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 12



sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah.
- 2) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
- 3) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

## 2. E-Government

Menurut Gant *E-Government* (Elektronik Pemerintah) yaitu teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pada pemerintahan untuk menyediakan layanan publik, meningkatkan efektifitas manajerial, serta mempromosikan nilai-nilai demokrasi dan informasi yang membantu perkembangan masyarakat.

Menurut Indrajit *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan





teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).<sup>17</sup>

Prinsip-Prinsip *e-Government* Menurut Indrajit *e-Government* yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip yaitu: 1) Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. 2) Membangun lingkungan yang kompetitif. 3) Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan. 4) Tekankan pada pencapaian efisiensi.<sup>18</sup>

#### a. Manfaat dan Tujuan e-Government

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep electronic government (e-government) bagi suatu negara, antara lain:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

<sup>17</sup> Kurniawati, Skripsi, Analisis Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, Universitas Islam Riau, 2020, hlm. 38

<sup>18</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: Andi, 2002), hlm. 11-13



- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.<sup>19</sup>

## F. Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini membahas bagaimana suatu penerapan/implementasi dari pada pelayanan Si Prima 15 Menit yang berlandaskan kepada undang-undang nomor 25 tahun 2009: studi di kantor kecamatan kemuning kabupaten Indragiri hilir pada pasal 4 dan juga pasal 21. Sebagai pendukung untuk mengkaji yang lebih tajam. Penulis mencoba membuat suatu pemikiran pertama pada literature dan karya agar membuatnya lebih relevan dengan pembahasan terperinci untuk penelitian.

Tinjauan pustaka harus dibuatkan sebagai memberikan penulis informasi tambahan ketika penulis masih mendiskripsikan dapat mengambil mengayukan kepada lebih disuatu masalah agar diidentifikasi. Agar penyelidikan ino, penulis membuat studi bandingan sebagaipatokan yang relevan dengan studi sebagai berikut:

<sup>19</sup> Oktavya, Ayu Aditya. "Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang." Jurnal Ilmu Pemerintahan 3, no. 3 (2015), hlm. 55



*Pertama*, penelitian mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta Lestari Wahyuningsih berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Prima di Pemerintah Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul". Penelitian ini berfokus pada bagaimana pelayanan prima di Cabang Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pemilihan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling dan penentuan jumlah informan menggunakan teknik snowball sampling. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber.<sup>20</sup>

*Kedua*, penelitian Donna Eriza Charisma, mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, berjudul "Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 Dalam Fiqh siyasah (kajian oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar)". Kota Lampung. Dari segi fiqh siyasah, Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah bagaimana implementasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, kemudian bagaimana tinjauan *fiqh siyasah* terhadap implementasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Data penelitian dihimpun melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan oleh

<sup>20</sup> Lestari Wahyuningsih, *Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul*, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung telah melakukan pelayanan yang baik.<sup>21</sup>

*Ketiga*, Penelitian dilakukan oleh Rosita Izlin Mahasiswa Universitas Islam Negeri. Sultana Syarif Qasim Riau, bergelar. “Analisis Penyediaan Pelayanan Publik di Dinas Pertambangan Kabupaten Kampar.” Penelitian ini dilakukan Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar. Termotivasi ketika penulis melihat adanya masalah yang timbul dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Tambang.<sup>22</sup>

Dari beberapa penelitian terdahulu sebenarnya ada kesamaan antara peneliti sebelumnya dan juga penulis yaitu mengenai pelayanan publik. Hanya saja dalam fokusnya berbeda satu dengan yang lain, penulis lebih berfokus kepada substansi dari pada pelayanan si prima 15 menit dikecamatan kemuning kabupaten Indragiri hilir provinsi riau dan peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, subjek penelitian adalah Implementasi pelayanan si prima 15 menit di tinjau dari undang-undang nomor 25 tahun 2009 agar pada pelayanan si prima 15 menit harus berpatokan dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan.

<sup>21</sup> Donna Eriza Kharisma, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019

<sup>22</sup> Rozita Izlin, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2021



## BAB II

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan metode yang dipakai serta digunakan dalam suatu bentuk penelitian, Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpol), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

#### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan-pendekatan penelitian secara fundamental merupakan cara alami untuk mendapatkan data untuk arah dan keperluan tertentu. Berlandaskan masalah tersebut. Beberapa kata inti seharusnya di lihatkan, seperti langkah penelitian, suatu dokumen, dan goal serta kemanfaatan, langkah alami merupakan aktivitas penelitian dilandaskan dengan syarat-syarat alami, seperti rasionalitas, empirisme, dan teratur.<sup>23</sup>

Penelitian penulis bersifat deskriptif kualitatif, membahas tentang pelaksanaan pelayanan prima dalam tinjauan undang-undang nomor 25 tahun 2009: penelitian di kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian yang menerangkan merupakan langkah eksploratif agar bertujuan sebagai menerangkan dan melengkapi objek sebagaimana mestinya, atau yang yang didefinisikan sebagai penelitian non eksperimental, sebab penulis menulis

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Cetakan Ke-19, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 10



tidak mengontrol atau membuat-buat pengetahuan (eksplorasi). Penelitian yang memakai jumlah unsur-unsur proses dan cara mendapatkan data yaitu: foto dan video sebagai dokumen, turun kelapangan, dan bertanya melalui beberapa narasumber secara langsung dengan beberapa orang yang termasuk dalam kepentingan pembahasan penelitian.<sup>24</sup>

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Kemuning, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Jl. Lintas Timur Selensen Desa/Kelurahan Selensen, 29274

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Menurut Suharmasi Arikunto, pengertian data utama merupakan suatu data yang memang didapatkan dari kontak awal dengan data pengumpulan, biasanya melewati polling, trailing serta mekanisme lainnya. Dari pengertian yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data dari pihak pertama kepada pengumpul data, yang biasanya melalui wawancara, data diperoleh peneliti dari wawancara dengan pihak kecamatan dan juga masyarakat kecamatan kemuning mengenai pelayanan

<sup>24</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 157.



si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning kabupaten Indragiri hilir provinsi riau.

#### b. Data Sekunder

Data pendukung merupakan dokumen sekumpulan informasi agar dihasilkan dengan tiada berlanjut dengan mendapatkan informasi bukan dari pihak pertama. Informasi yang didapatkan secara mengambil dari pada informasi lain, sebab itulah, maka dari itu kemungkinan besar tidak bisa dipercaya, sebab didapatkan bukan dari orang yang pertama melainkan orang kesekianya.<sup>25</sup> Data sekunder dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk data, dokumentasi terkait pemerintahan di kantor pusat kecamatan Kemuning, yaitu:

- a. Mekanisme Pelayanan Prima di Kantor Pusat Kabupaten Kemuning
- b. Dokumen yang terkait dengan layanan Si prima
- c. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Monograf tentang daerah Kemuning

## 2. Sumber Data

Sumber data penelitian yang dilakukan penulis berupa penelitian kualitatif merupakan penjabaran serta perbuatan. Sisanya merupakan informasi pendukung, semacam foto-foto, surat-menyurat dan lain-lainnya, tempat mendapatkan informasi yang saling berkaitan topik penelitian, untuk mendapatkan informasi diantaranya penulis langsung terjun kepada lapangan yaitu:

- a. Pemerintahan Kabupaten Kemuning

<sup>25</sup> Tim Penyusun *Pedoman Penelitian Skripsi*, (Jambi: Syariah Press, 2014), hlm. 34.

- b. Publik/Masyarakat

#### D. Instrumen pengumpulan data

Ada beberapa metode pengumpulan data yang penulis lakukan dengan beberapa cara, yaitu:

##### 1. Observasi

Adler menyebutkan bahwa observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia. Observasi juga dipahami sebagai “andalan perusahaan etnografi”. Maksudnya adalah observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Oleh karena itu observasi merupakan bagian integral dari cakupan penelitian lapangan etnografi. Observasi sebagai proses kompleks, tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis melibatkan pengamatan, persepsi, dan ingatan.<sup>26</sup>

Peneliti mengamati bahwasanya pelayanan si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari obsevasi awal yang dilakukan peneliti dengan sekretaris camat masih banyak kendala atau hambatan dalam memberikan pelayanan si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning.

<sup>26</sup> Hasyim Hasanah. "Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial)." *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017), hlm. 21-46.



## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan ekspresi responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata verbal<sup>27</sup>. Oleh karena itu, wawancara tidak hanya menangkap ide, tetapi juga dapat mengungkapkan perasaan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai informan yang disebutkan dalam definisi informan di atas untuk mengetahui bagaimana penyediaan pelayanan si prima 15 menit di tinjau dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009: Penelitian di Kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi didefinisikan sebagai bahan tertulis atau film. Dan pengumpulan data dilakukan dengan menelaah catatan penulis, seperti dokumen, buku dan catatan terkait pelayanan terpadu universal, baik di media cetak maupun jejaring sosial. Metode ini digunakan terutama dalam studi awal yang memperjelas masalah yang diteliti. Teknik ini merupakan studi referensi yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian, dokumen resmi dan foto-foto.<sup>28</sup>

## E. Unit Analisis

Penelitian ini dilakukan terhadap Pelayanan Si Prima 15 Menit di kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau, oleh karena itu

<sup>27</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya), 2010, hlm. 157.

<sup>28</sup> Guba, E.G, Lincoln, Y.S. "*Effective Evaluation*". San Fransisco: JosseseyBas Publishers (1981). hlm. 228

unit analisis yang ditetapkan adalah Pelayanan Si Prima 15 Menit, dengan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2022. Pelayanan publik yang berlandaskan daripada undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik sebagai unit analisis penelitian ini didasari oleh beberapa pertimbangan pokok. Untuk dokumentasi sangat diperlukan sebagai salah satu penunjang data penelitian ini yang berkaitan dengan pelayanan si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning.

#### F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang berasal dari data dan bahan lain sehingga dapat dipahami dan hasilnya dapat dikomunikasikan kepada orang lain. Data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode induktif, yaitu analisis dengan cara mengambil data dari pengumpulan data, pengolahan data dan penyajian data.

Dalam penelitian kualitatif tersebut pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul, atau analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengolahan data selesai. Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data, proses analisis yang dilakukan merupakan suatu proses yang cukup panjang. Data dari hasil wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan. Dalam model ini terdapat tiga komponen analisis, yaitu sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pengumpulan data yang diperoleh di daerah tempat penelitian dilakukan dalam bentuk catatan, gambar, foto dan dokumentasi lainnya, yang kemudian dipelajari dan dipilah. Dari seluruh data tersebut digolongkan sehingga mendapatkan substansi pada data-data yang sudah didapat dilapangan.

b. Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan dicatat dalam bentuk uraian atau laporan yang rinci, dalam hal ini reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan, penyederhanaan dan perubahan data kasar yang diperoleh dari data lapangan, reduksi data dilakukan secara terus menerus selama pengamatan langsung. proses penelitian. Isu tentang penerapan pelayanan si prima 15 menit di Kecamatan Kemuning ditanggapi melalui wawancara dan observasi kemudian dianalisis dengan berpatokan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan informasi dari suatu singkatan, yang kemudian disajikan dalam bentuk laporan dan dapat dengan mudah dipahami. Representasi data adalah sekumpulan informasi yang memungkinkan.

d. Jadwal Penelitian

Untuk memudahkan peneliti melakukan penelitian di bidang ini, penulis agendakan secara sistematis.

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan garis besar proposal ini dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman tentang garis besar skripsi ini secara keseluruhan. Dalam proses penulisan karya ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sederhana, yang terbagi dalam beberapa bab, yaitu:

**BAB I** : Bab ini membahas pendahuluan, yang terdiri dari subbagian sebagai berikut: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Masalah dan Penggunaannya dalam Penelitian, Kerangka Teoritis, dan Tinjauan Pustaka.

**BAB II** : Bab ini membahas tentang metode penelitian, yang terdiri dari pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

**BAB III** : Bab ini memberikan gambaran umum tentang lokasi penelitian, yang terdiri dari sub bagian sebagai berikut: Gambaran umum wilayah Kemuning.

**BAB IV** : Bab ini membahas hasil pembahasan dan kajian yang antara lain terdiri dari sub sub bab : Pelayanan Prima yang berpatokan dengan UU No. 25 Tahun 2009 : Studi Dikantor Kecamatan Kemuning, Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. Serta bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan si prima 15 menit kepada masyarakat kecamatan kemuning

**BAB V** : Bab ini membahas bagian akhir, yang terdiri dari subbab sebagai berikut: Kesimpulan dan Saran dari pad penelitian yang dilakukan

mengenai pelayanan si prima 15 menit di kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Riau.

@ Hak cipta milik UIN Sufha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM AL-AZHAR  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
1 9 9 1

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

Tabel Jadwal Penelitian

| No | Kegiatan                       | Tahun 2022-2023 |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
|----|--------------------------------|-----------------|---|---|---|-----------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|
|    |                                | Februari        |   |   |   | September |   |   |   | November |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   |
|    |                                | 1               | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Pengajuan Judul                |                 | x |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| 2  | Pembuatan Proposal             |                 |   |   |   |           |   |   | x |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| 3  | Perbaikan Proposal dan Seminar |                 |   |   |   |           |   |   |   |          | x |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| 4  | Surat Izin Riset               |                 |   |   |   |           |   |   |   |          |   | x |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| 5  | Pengumpulan Data               |                 |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   | x     |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| 6  | Pengolahan dan Analisis Data   |                 |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |       | x |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| 7  | Pembuatan Laporan              |                 |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |       |   | x |   |       |   |   |   |     |   |   |   |
| 8  | Bimbingan dan Perbaikan        |                 |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   | x |       |   |   |   |     |   |   |   |
| 9  | Agenda dan Ujian Skripsi       |                 |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   | x     |   |   |   |     |   |   |   |
| 10 | Perbaikan dan Penjilidan       |                 |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PENELITIAN

#### A. Sejarah Kecamatan Kemuning

Kecamatan Kemuning merupakan bagian dari pada 20 kecamatan yang berada pada ruang lingkup Kabupaten Indragiri Hilir yaitu luas wilayah 525,48Km<sup>2</sup> atau 52.548 Ha yang dibentuk sebagai aktualisasi dari *PP Nomor: 14 Tahun 1981*, dimana kecamatan tersebut pemisahan dari pada Kecamatan Keritang dan berpusat pada Kotabaru yang memiliki jumlah 19 desa, dari pada dalam tahun 2000 sudah terjadi pemisahan desa dan berakibat dengan bertambah yaitu menjadi 24 desa.

Bersumber pada *Keputusan Gubernur Riau Nomor: 376/Tahun 1997* tanggal 29 Juli 1997 dan *Keputusan Bupati Indragiri Hilir Nomor: 82/V/HK-2001*, tanggal 25 Mei 2001 Kecamatan Keritang dipisahkan dalam 2 kecamatan masing-masing Kecamatan Keritang yang terdiri dari 13 desa serta Kecamatan Kemuning (sebelumnya merupakan Kecamatan Pembantu Keritang di Selensen) sebanyak 11 desa. Kecamatan Kemuning memiliki batas pada:

1. Sebelah Utara bersebelahan dengan Kecamatan Keritang serta Kabupaten Indragiri Hulu
2. Sebelah Selatan bersebelahan dengan Kecamatan Tungkal Hulu Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi
3. Sebelah Barat bersebelahan dengan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi dan Kabupaten Indragiri Hulu
4. Sebelah Timur bersebelahan dengan Kecamatan Keritang dan Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi



Tinggi pusat pemerintah wilayah Kecamatan Kemuning dari permukaan laut adalah 6 s/d 35 meter. Keadaan tanahnya sebagian besar berupa daerah berbukit-bukit yang terdapat dibagian Selatan Sungai Reteh Kecamatan Kemuning yang berbatasan dengan Provinsi Jambi.

## **B. Visi dan Misi Kecamatan Kemuning**

### **a. Visi**

Terwujudnya kecamatan kemuning yang prima dan inovatif dalam pelayanan.

### **b. Misi**

1. Peningkatan administrasi pelayanan serta perencanaan dan pengendalian.
2. Meningkatkan kinerja pemerintahan umum, pemerintahan desa/kelurahan, sertakoordinasi pembangunan kewilayahan dan pemberdayaan masyarakat.
3. Meningkatkan tertib administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, kualitas sumber daya aparatur dan akuntabilitas kinerja pelayanan.<sup>29</sup>

## **C. Pemerintahan**

Sebagai bentuk dari pada terlaksananya pemerintahan, berjalannya infrastruktur serta layanan kepada penduduk dalam hal ini menjadi suatu keberhasilan bagi pemerintah, pemerintah sudah membuat suatu susunan kembali organisasi dalam pemerintah kecamatan dengan landasan struktur pola minimal serasi pada ketetapan/keputusan gubernur provinsi riau nomor 218 tahun 1997 serta keputusan mendagri nomor 20 tahun 1997 mengenai mekanisme kerja pemerintahan kecamatan.

<sup>29</sup> Dokumen Kantor Camat Kemuning



Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi (tupoksi), Camat Kemuning dibantu oleh Sekretaris Camat, 5 Kasi (Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan Umum, Kasi TranTib, Kasi Sosial dan Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa / Kelurahan) dengan 6 Kasubsidi dan 2 Kaur serta beberapa Instansi Vertikal yang ada di Wilayah Kecamatan Kemuning. Sejak tahun 2011, karena adanya pemekaran Kecamatan Kemuning menjadi 12 desa/kelurahan, yaitu:

**Tabel : 3.1**

| No  | Nama Kelurahan/Desa                         |
|-----|---|
| 1.  | Kelurahan Selensen                          |
| 2.  | Desa Batu Ampar                             |
| 3.  | Desa Keritang                               |
| 4.  | Desa Air Balui                              |
| 5.  | Desa usun Tuk Jimun                         |
| 6.  | Desa Kemuning Muda                          |
| 7.  | Desa Kemuning Tua                           |
| 8.  | Desa Sekara                                 |
| 9.  | Desa Limau Manis                            |
| 10. | Desa Talang Jangkang                        |
| 11. | Desa Lubuk Besar                            |
| 12. | Desa Sekayan (Pemekaran dari Desa Keritang) |

**Sumber : Dokumen Kecamatan Kemuning<sup>30</sup>**

Dalam menjalankan tugas utama kecamatan ada beberapa nama-nama Camat yang Bertugas Menurut Periode di Kecamatan Kemuning, 1990-Sekarang:

**Tabel :3.2**

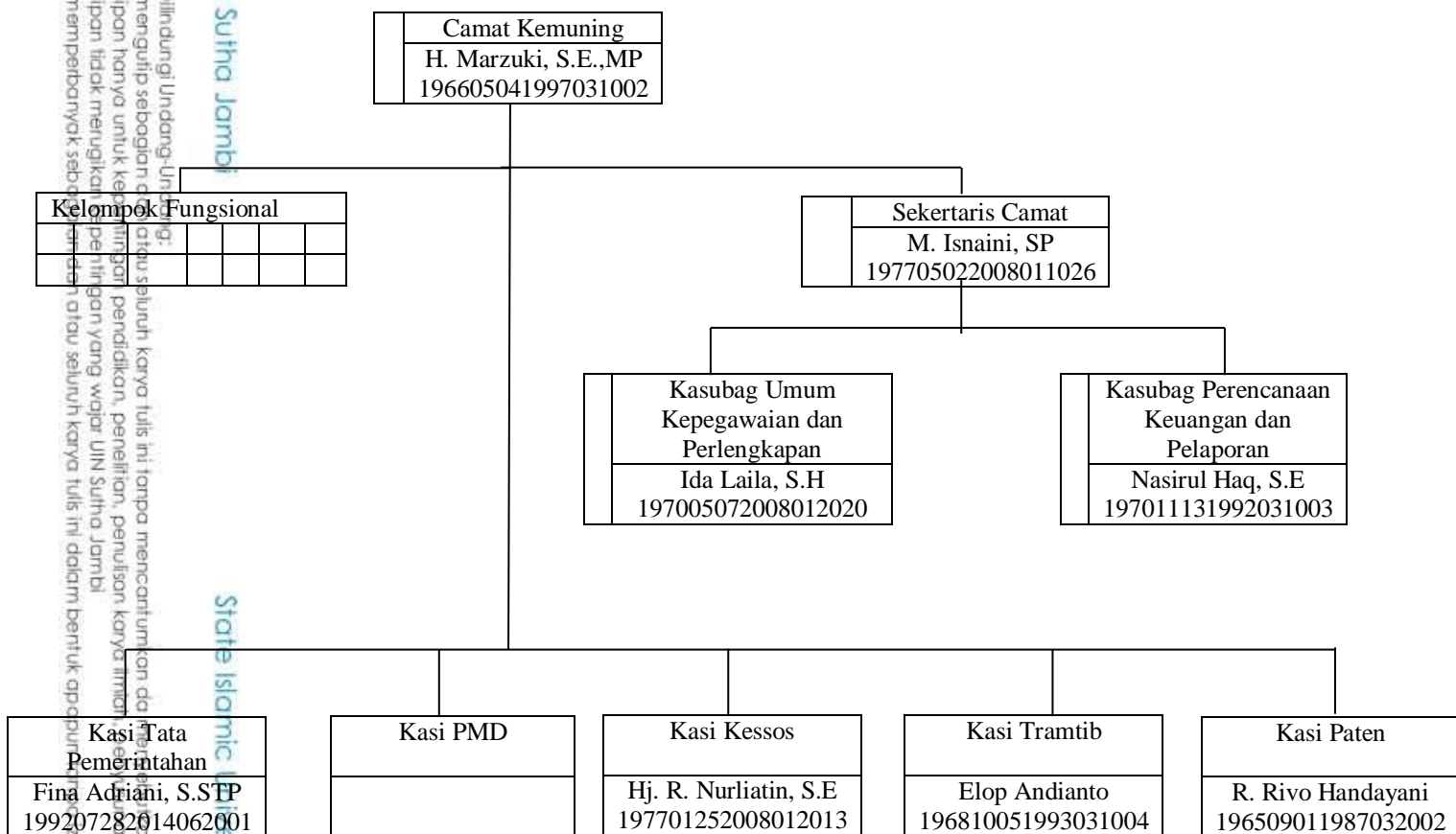
| No | Nama Camat                            | Periode     |
|----|---------------------------------------|-------------|
| 1  | Umar Effendi BA (Perwakilan selensen) | 1990-2001   |
| 2  | Drs. Muklis                           | 2001-2003   |
| 3  | M. J. Verman, S.Sos                   | 2003-2005   |
| 4  | Drs. Wiryadi. M.Si                    | 2005-2006   |
| 5  | Kamren, S.Sos                         | 2006-2010   |
| 6  | Drs. H. Lukman Hakim, MH              | 2010 – 2011 |
| 7  | R. Arliansyah SE. ME                  | 2011 - 2014 |
| 8  | Dwi Budianto                          | 2014 -2017  |
| 9  | Drs. Arfan Azazi                      | 2017-2017   |

<sup>30</sup> Dokumen Kecamatan Kemuning

|    |                    |               |
|----|--------------------|---------------|
| 10 | Drs. Azwizarmi     | 2017-2021     |
| 11 | H.Marzuki, S.E.,MP | 2021-Sekarang |

Sumber : Data Kantor Kecamatan Kemuning<sup>31</sup>

### Struktur 3.1 STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CAMAT KEMUNING KABUPATEN INDRAGIRI HILIR PROVINSI RIAU



Sumber : Kantor Kecamatan Kemuning<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Dokumen Periode Nama-Nama Camat Kemuning dari 1990-Sekarang.

<sup>32</sup> Dokumen Struktur Kantor Kecamatan Kemuning.

**Tabel 3.3**  
**SUSUNAN KEPEGAWAIAN**  
**KANTOR KECAMATAN KEMUNING**

| NO  | NAMA/NIP                                    | JABATAN   | PANGKAT                       |
|-----|---|---|-------------------------------|
| 1.  | H. Marzuki, S.E.,MP<br>196605041997031002   | Camat   | Pembina TK. I (IV/b)          |
| 2.  | M. Isnaini, SP<br>197705022008011026        | Sekretaris Camat                                | Penata TK. I (III/d)          |
| 3.  | R. Rivo Handayani<br>196509011987032002     | Kasi Paten                                      | Penata TK. I (III/d)          |
| 4.  | Hj. R. Nurliatin, S.E<br>197701252008012013 | Kasi Kessos                                     | Penata TK. I (III/d)          |
| 5.  | Elop Andianto<br>196810051993031004         | Kasi Tramtib                                    | Penata (III/c)                |
| 6.  | Fina Adriani, S.STP<br>199207282014062001   | Kasi Tata Pemerintahan                          | Penata (III/c)                |
| 7.  | Ida Laila, S.H<br>197005072008012020        | Kasubag Umum<br>Kepegawaian dan<br>Perlengkapan | Penata TK. I (III/d)          |
| 8.  | Nasirul Haq, S.E<br>197011131992031003      | Kasubag Perencanaan<br>Keuangan dan Pelaporan   | Penata TK. I (III/d)          |
| 9.  | Mukhsin<br>197605052008011023               | Pengadministrasian<br>Kepegawaian               | Pengatur TK. I (II/d)         |
| 10. | Supriono<br>197005292009061002              | Bendahara                                       | Pengatur (II/d)               |
| 11. | Tatang Ilahi<br>197806162009021002          | Pengelola Ketertiban                            | Pengatur (II/d)               |
| 12. | Eli Yusmi<br>198310012010012026             | Pengelola ADM<br>Pertahanan<br>Desa/Kelurahan   | Pengatur (II/d)               |
| 13. | Saplin<br>197105042009061002                | Pengadministrasian<br>Perencanaan dan Program   | Pengatur Muda TK. I<br>(II/b) |
| 14. | R. Sucipto<br>197305102009061004            | Pengelola Administrasi<br>Pemerintahan          | Pengatur Muda TK. I<br>(II/c) |
| 15. | Halim Sahir<br>197205052009061007           | Pengelola Administrasi<br>Pemerintahan          | Pengatur Muda TK. I<br>(II/c) |
| 16. | Syahril<br>197501052010011006               | Pengelola Administrasi<br>Pemerintahan          | Pengatur Muda (II/b)          |
| 17. | Yunita Ningsih                              | Pengadministrasian                              | Honorer                       |
| 18. | Yusnia Septiana, S.Kom,MTA                  | Pengadministrasian                              | Honorer                       |
| 19. | Nathasa Suhandi, S.A.P                      | Operator  | Honorer                       |
| 20. | Rafis Rika Yanti, S.Psi                     | Operator  | Honorer                       |
| 21. | Reza Rivaldy P. S.P                         | Satpol PP                                       | Honorer                       |
| 22. | Ranti                                       | Petugas Kebersihan                              | Honorer                       |
| 23. | Fatmiati                                    | Petugas Kebersihan                              | Honorer                       |

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

#### D. Kependudukan

Masyarakat asli yang memang tinggal di daerah kecamatan kemuning adalah masyarakat melayu riau. Sama seperti pada umumnya suku-suku Melayu yang ada di daerah Riau lainnya, suku Melayu di kemuning memiliki suatu asas-asas kekeluargaan atau kekerabatan yang sifatnya parental serta beragama islam, sesuai dengan hal tersebut bisa dipandang dengan kedatangan serta bertempat tinggal suku-suku lain yang brasal dari berbagai daerah.

Pada saat pendataan yang dilakukan di tahun 2018 di kecamatan kemuning penduduknya berjumlah 34,388 jiwa. Berimbang jumahnya per rumah tangga yaitu 4 jiwa. Desa yang memiliki masyarakat paling banyak merupakan desa keritang berjumlah 13. 314 jiwa sedangkan jumlah masyarakat desa paling minim atau sedikit yaitu desa tuk jimun dengan jumlah 577 jiwa. Sex ratio Kecamatan Kemuning merupakan 107 (di atas 100) memperlihatkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih ketimbang jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin laki-laki berjumlah 17.731 serta jenis kelamin perempuan berjumlah 16.657 jiwa.

**Tabel 3.4**  
**Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Laju**  
**Pertumbuhan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut**  
**Desa/Kelurahan di Kecamatan Kemuning 2021<sup>33</sup>**

| No | Desa/Kelurahan<br>Village/Kelurahan | Penduduk/Population |           |        |           |
|----|-------------------------------------|---------------------|-----------|--------|-----------|
|    |                                     | Laki-laki           | Perempuan | Jumlah | Jumlah KK |
| 1  | Selensen                            | 2.186               | 2.140     | 4.326  | 1.325     |
| 2  | Batu Ampar                          | 3.044               | 2.721     | 5.765  | 1.658     |
| 3  | Keritang                            | 7.048               | 6.407     | 13.455 | 3.924     |
| 4  | Air Balui                           | 1.182               | 1.091     | 2.273  | 705       |
| 5  | Tuk Jimun                           | 399                 | 384       | 783    | 244       |

<sup>33</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2021

|    |                 |               |               |               |               |
|----|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 6  | Kemuning Muda   | 888           | 882           | 1 770         | 535           |
| 7  | Kemuning Tua    | 928           | 928           | 1 856         | 565           |
| 8  | Sekara          | 1 638         | 1 480         | 3 118         | 934           |
| 9  | Limau Manis     | 567           | 575           | 1 142         | 370           |
| 10 | Talang Jangkang | 540           | 500           | 1 040         | 328           |
| 11 | Lubuk Besar     | 619           | 564           | 1 183         | 389           |
| 12 | Sekayan         | 1 500         | 1 355         | 2 855         | 786           |
|    | <b>Kemuning</b> | <b>20 539</b> | <b>19 027</b> | <b>39 566</b> | <b>11 763</b> |

Jumlah masyarakat di Kecamatan Kemuning yaitu 65 jiwa per km<sup>2</sup>.

Desa/Kelurahan yang paling ramai masyarakatnya merupakan desa keritang dengan tingkatan keramaian 251 jiwa per km<sup>2</sup>, serta yang paling sedikit atau yang paling minim masyarakatnya merupakan desa tuk jimun dengan Tingkat keramaian 13 jiwa per km<sup>2</sup>. Dalam hal mata pencarian atau pekerjaan masyarakat kecamatan kemuning dominannya bekerja di sektor perkebunan.

## E. Sosial

### 1. Pendidikan

Pada tahun 2021, seluruh sekolah yang sudah ada di Kecamatan Kemuning yakni 41 sekolah yang terdiri atas 30 sekolah negeri dan 11 sekolah swasta. Adapun rincian sekolah yaitu 23 SD, 1 MI, 9 SMP, 4 MTs, 1 SMA, 1 SMK, dan 2 MA.

**Tabel 3.5**  
**Jumlah Sekolah Menurut Tingkat Pendidikan**  
**di Kecamatan Kemuning 2021/2022.**<sup>34</sup>

| No | Tingkat Pendidikan       | Negeri | Swasta | Jumlah |
|----|--------------------------|--------|--------|--------|
|    | Taman Kanak-Kanak (TK)   | 1      | 1      | 2      |
|    | Raudatul Athfal (RA)     | -      | 4      | 4      |
|    | Sekolah Dasar (SD)       | 19     | 4      | 23     |
|    | Madrasah Ibtidaiyah (MI) | -      | 2      | 2      |

<sup>34</sup> Dinas Pendidikan kabupaten Indragiri Hilir dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hilir

|  |                                 |   |   |   |
|--|---------------------------------|---|---|---|
|  | Sekolah Menengah Pertama (SMP)  | 9 | - | 9 |
|  | Madrasah Tsanawiyah (MTs)       |   | 4 | 4 |
|  | Sekolah Menengah Atas (SMA)     | 1 |   | 1 |
|  | Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) | 1 |   | 1 |
|  | Madrasah Aliyah (MA)            |   | 1 | 1 |

## 2. Kesehatan

Pada 2021 dalam infrastruktur kesehatan ada 1 puskesmas dan 11 puskesmas pembantu di Kecamatan Kemuning. Puskesmas tersebut bertempat di kelurahan selensen yang menjadi pusat/ibukota dari pada kecamatan. Namun puskesmas pembantu atau pendukung tetap setiap desa serta kelurahan mempunyai nya, dan juga terdapat 22 tempat posyandu yang berada di seluruh kecamatan kemuning.

## 3. Agama

Penduduk di kecamatan kemuning mayoritas merupakan pemeluk agama islam. Dari data yang di dapatkan dari pada departemen agama Indragiri hilir masjid berjumlah 33 sedangkan surau/mushalla berjumlah 24 yang ada di Kecamatan Kemuning pada tahun 2018. Lain dari pada temoat ibadah umat islam terdapat juga rumah ibadah umat Kristen yang berjumlah 4 Gereja di Desa Batu Ampar.<sup>35</sup>

## F. Pertanian

### 1. Tanaman Pangan dan Palawija

Ditahun 2018 Kecamatan kemuning terdapat panen jagung yang berjumlah 118 ha dengan luas tanam 267 ha. Sedangkan tanaman palawija tidak terdapat pada Kecamatan Kemuning pada tahun 2018.

<sup>35</sup> Dokumen Departemen Agama Indragiri Hilir Tahun 2018

## 2. Hortikultura

Pada saat survey 2018 kacang panjang adalah bentuk sayuran yang paling dominan diproduksi di Kecamatan Kemuning terdapat 43,2 ton dengan produktivitas berjumlah 24,00 kw/ha. Sedangkan untuk buah-buahan, duku seta durian adalah komoditas utama yang dihasilkan masing-masing sebesar 758,80 ton dan 204 ton, dengan lahan masing-masing berjumlah 331,84 ha dan 172,31 ha.<sup>36</sup>

## 3. Perkebunan

Pada tahun 2018, hasil panen kelapa sawit adalah produksi unggulan di Kecamatan Kemuning yakni berjumlah 123.719.562 Kg dengan hasil yang di dapatkan berjumlah 3.474 Kg/Ha. Namun untuk penghasilan yang paling sedikit yaitu pada tanaman kelapa hibrida dengan jumlah 840 kg.<sup>37</sup>



<sup>36</sup> Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Peternakan Kabupaten Indragiri Hilir

<sup>37</sup> Dinas Perkebunan Kabupaten Indragiri Hilir

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Standar yang diterapkan dalam pelayanan Si Prima 15 Menit di kantor Kecamatan Kemuning

Pada bab hasil dan pembahasan ini, penulis akan mendiskripsikan mengenai implementasi pelayan si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning. Untuk penelitian sendiri dilakukan selama beberapa minggu dengan mengumpulkan terkait pelayanan si prima 15 menit. Istilah pelayanan sering dianggap suatu kegiatan yang mana hal menyangkut birokrasi dengan urusan ang berbelit-belit sehingga asumsi masyarakat terhadap pelayanan sangatlah buruk.

Pelayanan publik adalah semua sistem mengenai aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah (provinsi, kabupaten/kota) bahkan sampai tingkat terendah yaitu desa. Lain dari pada itu mengenai pelayanan publik dilaksanakan dalam bermacam bidang melalui administrasi pemerintah atau yang biasa disebut administrasi publik. Pelayanan ini dilaksanakan baik sebagai bentuk usaha dari pemerintah untuk memenuhi keperluan dari pada masyarakat serta juga untuk melaksanakan ketetapan di dalam perundang-undangan. Selaras dengan pasal 5 ayat 1 UU No 25 Tahun 2009 Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Di Indonesia, usaha dalam menentukan standar pelayanan publik untuk rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebetulnya sudah lama





dilaksanakan. Usaha tersebut antara lain merujuk dengan dibuatnya bermacam-macam kebijakan, salah satunya merupakan undang-undang No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Tapi sejauh ini standar pelayanan publik seperti hanya sebatas teori saja, fakta dilapangan banyak ditemui penerapannya masih tidak sesuai dengan harapan. Di lapangan telah dapat dibuktikan dengan buruknya kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat pada intansi pemerintahan sebagai pelaksana pelayanan publik.

Pada pelayanan Si Prima 15 Menit Kecamatan Kemuning terdapat visi, misi, tujuan dan maksud di selenggarakannya pelayanan si prima 15 menit:

#### 1. Visi

Visi dari pelayanan si prima 15 menit kecamatan kemuning adalah “Terwujudnya pelayanan “Si Prima 15 menit” (inovasi pelayanan ramah, menyenangkan).

#### 2. Misi

Sedangkan untuk misi dari pelayanan ini adalah peningkatan pelayanan “si prima 15 menit” yang lebih efektif dan efesien, peyanan publik yang berbasis digital dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp. Pendaftar atau pengguna cukup mengirimkan syarat-syarat file elektronik yang dikirim ke kontak whatsapp si prima, sehingga masyarakat tinggal menjemput ke kantor camat dengan wujud fisik dari produk layanan yang diurus.<sup>38</sup>

Dalam wawancara yang penulis lakukan dengan kepala kasi paten Buk R.

Rivo Handayani ia menyebutkan yaitu:

<sup>38</sup> Website Kecamatan Kemuning Inovasi Pelayanan Si Prima 15 Menit diakses pada tanggal 16 Januari 2023



“Dalam rangka melaksanakan pelayanan dengan baik dan sesuai perintah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik maka pemerintahan kecamatan kemuning mengeluarkan surat keputusan mengenai Standar Operasional Pelayanan sehingga nantinya ada patokan kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.<sup>39</sup>

Penjelasan mengenai standar pelayanan publik di kantor kecamatan kemuning berpatokan dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang disebutkan dalam Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Pada bab V mengenai penyelenggaraan pelayanan public di pasal 21 mengenai komponen standar di poin (b) yaitu persyaratan. Pada Pelayanan Si Prima 15 Menit di kantor Kecamatan Kemuning pemerintahan menyedia suatu website kantor kecamatan kemuning, website tersebut digunakan selain dari menyampaikan informasi mengenai kantor kecamatan kemuning juga menyampaikan tentang adanya pelayanan si prima 15 menit di kantor kecamatan.

Dalam wawancara dengan bapak Isnaini, SP selaku sekretaris camat kemuning ia menjelaskan.

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya kami berusaha dengan memberikan kemudahan demi terwujudnya visi dan misi dari kantor camat kemuning dan khususnya untuk mewujudkan visi misi Pelayanan Si Prima 15 Menit. Dalam hal persyaratan baik itu didalam standar operasional prosedur pelayanan memang tidak ada di publikasikan, hanya saja masyarakat bisa menanyakan dengan petugas atau operator pelayanan Si

<sup>39</sup> Wawancara dengan Kasi Pelayanan/Paten Ibu R. Rivo Handayani 11 Januari 2023

Prima 15 Menit mengenai syarat yang harus dipenuhi pengguna pelayanan si prima 15 menit.”<sup>40</sup>

Selain daripada itu saat melakukan wawancara dengan masyarakat yaitu bapak dedi harmoko kecamatan kemuning pengguna layanan si prima 15 menit mengatakan:

“Saya merasakan kemudahan tapi alangkah lebih baiknya jika persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat itu di beritahukan baik melalui via online atau pun dipapan pengumuman sama seperti brosur pelayanan Si Prima 15 menit”<sup>41</sup>

Persyaratan tersebut membuat bingung dikalangan masyarakat sebab persyaratan identic dengan berkas-berkas atau surat menyurat yang ribet tidak dijelaskan oleh pemerintah kecamatan kemuning kabupaten Indragiri hilir provinsi riau.

## 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Hal mengenai mekanisme atau prosedur pelayanan publik ini sering membuat masyarakat kebingungan disebabkan keterbatasan sebagian masyarakat kecamatan kemuning yang paham akan teknologi sehingga meskipun sudah tersedia di kantor kecamatan kemuning mengenai tata cara pelayanan masih membuat masyarakat bertanya-tanya bagaimana pelayanan ini.

Mengenai hal tersebut inu yusnia salah satu staf pelayanan si prima 15 menit kantor kecamatan kemuning mengatakan:

“Untuk mekanisme Pelayanan Si Prima 15 Menit kami sudah mempublikasikan petunjuk teknis pelayanan, sehingga memudahkan masyarakat kecamatan kemuning dalam mengakses layanan tersebut, hanya saja terkadang ada beberapa masyarakat yang masih mengurus

<sup>40</sup> Wawancara dengan bapak isnaini, SP selaku sekretaris camat Tanggal 10 Januari 2023

<sup>41</sup> Wawancara dengan bapak dedi harmoko pengguna layanan si prima 15 menit tanggal 18 Januari 2023

pelayanan-pelayanan yang termasuk dalam Si Prima 15 Menit dengan datang ke kantor camat untuk mengantar berkas secara offline”<sup>42</sup>

Hal ini menjadi point penting bagi pemerintah kecamatan kemuning supaya prosedur-prosedur satu pelayanan dengan pelayanan lainnya harus di rincikan baik melalui website maupun melalui penjelasan berbentuk pengumuman yang harusnya tersedia di kantor Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.

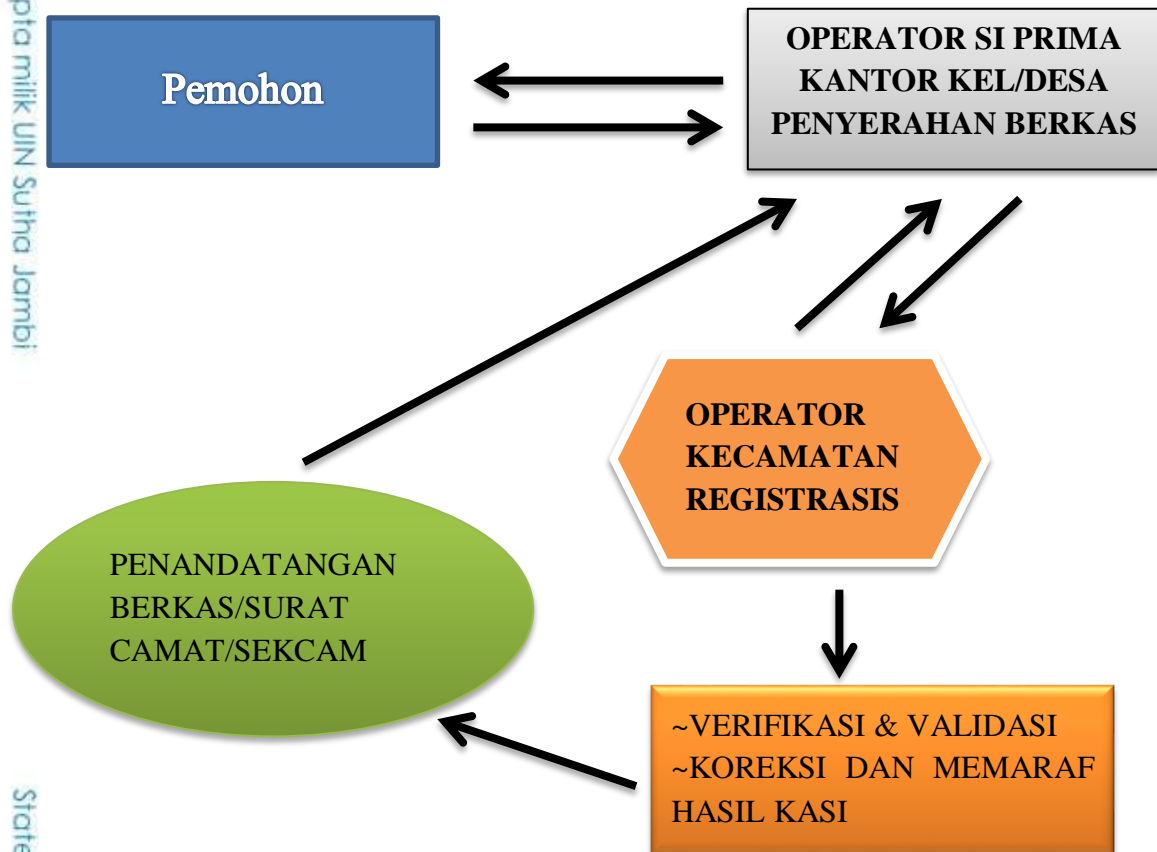
### 3. Desain Alur Pelaksanaan Si Prima 15 Menit

Dalam suatu pelayanan baik itu yang dilakukan oleh instansi pemerintahan maupun swasta haruslah memiliki atau mempunyai suatu alur pelaksanaan yang jelas sehingga tidak membuat ambiguitas para pengguna pelayanan atau dalam hal ini masyarakat yang berada di kecamatan kemuning.

Untuk alur pelayanan sendiri pemerintahan kecamatan kemuning sudah menetapkan didalam petunjuk teknis yaitu sebagai berikut:

<sup>42</sup> Wawancara dengan Ibu Yusnia Staf Pelayanan Si Prima 15 Menit Kecamatan Kemuning tanggal 16 Januari 2023

**Struktur 4.1**  
**Desain Alur Inovasi Pelayanan Si Prima 15 Menit**



Sumber : Petunjuk Teknis Pelayanan Si Prima 15 Menit Kecamatan Kemuning<sup>43</sup>

Pada saat melakukan penelitian penulis kepada masyarakat mengenai alur pelayanan yang ada pada petunjuk teknis si prima 15 menit yang di sampaikan oleh bapak rusdi yaitu sebagai berikut:

“Bagi saya alur pelayanan ini tidak sesuai dengan yang ada pada website pemerintahan kecamatan kemuning, sebab alur ini membuat masyarakat kebingungan, pada penjelasan yang ada pada petunjuk teknis pelayanan si prima 15 menit tersebut pemohon mengirimkan berkas-berkas keperluan yang akan di urus kepada pemerintah atau staf si prima 15 menit di desa masing-masing. Namun pada kenyataan nomor whatsapp yang ada pada website pemerintah kecamatan

<sup>43</sup> : Petunjuk Teknis Pelayanan Si Prima 15 Menit Kecamatan Kemuning

kemuning langsung kepada pegawai atau petugas pemerintah kecamatan tanpa melalui staf atau pegawai pemerintahan setempat.”<sup>44</sup>

Untuk desain alur yang ada pada pelayanan si prima 15 menit haruslah di perjelas lagi oleh pemerintah kecamatan kemuning apakah hanya mengirimkan berkas-berkas tersebut kepada pegawai atau petugas kecamatan langsung atau melalui staf yang ada di desa atau kelurahan masing-masing, seharusnya jika ada staf atau petugas si prima 15 menit pada setiap desa atau kelurahan wajib dilampirkan nomor setiap desa atau kelurahan tersebut sehingga masyarakat yang berada pada satu daerah tau haru mengirimkan surat atau berkas-berkas yang bakalan di urus kepada siapa.

### 3. Waktu Layanan

Pelayanan biasanya memiliki tenggang waktu atau jangka waktu yang sudah ditentukan dalam setiap urusan administrasi. Dalam hal ini pemerintahan kecamatan kemuning menetapkan waktu 15 menit sebagai untuk pelayanan si prima 15 menit. Serasi dengan yang dikatakan dengan Kasi Paten/Pelayanan

Umum Ibu R. Rivo Handayani:

“Untuk waktu kita pelayanan di kantor kecamatan kemuning dalam pelayanan si prima 15 menit hanya membutuhkan waktu 15 menit untuk menyiapkan 10 jenis administrasi yang termasuk dalam pelayanan si prima 15 menit.”<sup>45</sup>

Namun pada kenyataannya yang ditemukan penulis pada saat penelitian Pelayanan Si Prima 15 Menit yang ada dikantor kecamatan kemuning belum dapat berjalan dengan semestinya sesuai dengan namanya, dan tidak jarang terkadang pelayanan seperti akte kelahiran yang notabene masuk kedalam pelayanan si pima 15 menit tidak selesai sehari, bahkan masyarakat harus menunggu berminggu-

<sup>44</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi pada tanggal 19 Januari 2023

<sup>45</sup> Wawancara dengan Ibu R.Rivo Handayani pada tanggal 13 Januari 2023



minggu terlebih dahulu, hal tersebut disebabkan oleh harus mengirim data kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.

Hal ini menjadi salah satu factor terhambat nya penerapan standar pelayanan yang berlandaskan kepada undang-undang nomor 25 tahun 2009 yang termasuk didalamnya waktu layanan atau lamanya pelayanan tersebut. Dan menjadi suatu permasalahan yang sangat krusial bagi pemerintahan untuk mewujudkan si prima 15 menit sehingga tidak membuat masyarakat kecewa pada inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintahan Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau.

#### 4. Biaya/Tarif

Terselenggaranya pelayanan umum, masyarakat biasanya memperoleh rincian tarif yang ditetapkan pada suatu instansi pelayanan baik di pemerintahan maupun di pihak swasta. Pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan kemuning yang termasuk dalam pelayanan si prima 15 menit tidak pungut biaya seperser pun. Hal ini disampaikan oleh bapak rusdi sebagai masyarakat yang pernah menggunakan layanan Si Prima 15 Menit ia mengatakan bahwa:

“Untuk biaya pelayanan di kantor kecamatan kemuning bersifat gratis dan tidak ada pungutan kepada pelanggan atau masyarakat yang mengurus keperluan dengan pihak kecamatan baik itu kepengurusan kependudukan dan juga surat menyurat lainnya”<sup>46</sup>

<sup>46</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi pada tanggal 19 Januari 2023



Untuk pendanaan yang timbulkan dari pelayanan si prima 15 menit sendiri diatur dalam Keputusan Camat Kemuning Nomor: Kpts. /Paten-Kmn/IV/2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Inovasi Si Prima 15 Menit (Inovasi Pelayanan Ramah, Menyenangkan, Akurat Dan Cepat 15 Menit) Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir. Pada point tiga disebutkan bahwasanya pendanaan yang disebabkan dengan adanya keputusan pelayanan si prima 15 menit akan didanai oleh pendanaan yang bersumber daripada dana kecamatan serta dana yang bersumber lainnya.<sup>47</sup>

## 5. Produk Pelayanan

Pelayanan memiliki kriteria dan produk pelayanannya disetiap instansi, bahkan setiap instansi memiliki produk-produk yang berbeda. Pada pelayanan si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning memiliki beberapa jenis-jenis pelayanan yang masuk kategori. Adapun jenis-jenis pelayanan si prima 15 menit yaitu sebagai berikut:<sup>48</sup>

**Tabel 4.1**

| No | Jenis Pelayanan Si Prima 15 Menit                               |
|----|---|
| 1  | Surat Pindah  |
| 2  | Surat Pembuatan Akte Kelahiran                                  |
| 3  | Dispensai Nikah   |
| 4  | Rekomendasi Izin Keramaian (Sosial)                             |
| 5  | Rekomendasi Penelitian Mahasiswa                                |
| 6  | Rekomendasi Pencairan Dana Desa                                 |
| 7  | Surat Keterangan Tidak Mampu                                    |
| 8  | Surat Keterangan Ahli Waris                                     |
| 9  | Surat Keterangan Musibah/Kebakaran                              |
| 10 | Rekomendasi Proposal Bantuan Dana, Anak Cacat, Masjid Dan Hewan |

<sup>47</sup> Keputusan Camat Kemuning Nomor : Kpts. /Paten-Kmn/IV/2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Inovasi Si Prima 15 Menit (Inovasi Pelayanan Ramah, Menyenangkan, Akurat Dan Cepat 15 Menit) Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir

<sup>48</sup> Brosur Si Prima 15 Menit



Sumber : Brosur Pelayanan Si prima 15 Menit

## 6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas

Seluruh instansi pemerintahan seharusnya mempunyai sarana atau fasilitas yang lengkap sehingga membuat pelanggan atau masyarakat bisa merasakan kenyamanan pada saat mengurus administrasi. Kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya memberikan efek dan pandangan yang baik mengenai pelayanan tersebut. Sebab selama ini pelayanan di pandang oleh masyarakat adalah suatu hal yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.

Pandangan itu harus di ubah oleh pemerintahan sebagai pemegang stakeholder untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun fakta dilapangan pada penelitian ini penulis melihat masih banyak kekurangan yang ada pada pemerintahan kecamatan kemuning sebab itu pelayanan si prima 15 menit belum sepenuhnya terimplementasikan dengan baik di kantor kecamatan kemuning.

## 7. Evaluasi

Dalam dunia pelayanan tentunya ada masukan dan saran yang diberikan masyarakat atau pelanggan kepada pihak terkait mengenai baik atau buruknya suatu pelayanan tersebut. Sehingga menjadi tolak ukur dengan adanya hal tersebut sebagai suatu bentuk perbaikan untuk meningkatkan pelayanan dari berbagai aspek yang ada. Pada saat penelitian yang dilakukan penulis pada bulan januari 2023 terdapat beberapa aspek yang menurut penulis kurang, sebab fakta dilapangan bahwa kotak saran dan kritik yang seharusnya menjadi suatu umpan



balik mengenai pelayanan di kantor kecamatan kemuning terkhusus mengenai pelayanan si prima 15 menit itu tidak ada atau tidak terpasang.

Penjelasan mengenai kotak saran tersebut dijelaskan oleh kasi pelayanan umum atau Kasi Paten Kantor Kecamatan Kemuning Ibu R. Rivo Handayani yaitu:

“Untuk kotak saran di kantor kecamatan kemuning itu ada sebetulnya, namun beberapa waktu yang lalu kotal tersebut itu lepas dan kami simpan, untuk saat ini kami akan melakukan pemasangan supaya masyarakat bisa memberikan kritik serta saran kepada pemerintahan kecamatan kemuning agar bisa lebih baik kedepannya, dan membuat masyarakat puas sebab bisa berkeluh kesah apa yang dirasakan pada saat menerima pelayanan di kantor kecamatan kemuning, terutama mengenai pelayanan si prima 15 menit ini.”<sup>49</sup>

Salah satu masyarakat Kecamatan Kemuning yaitu Bapak Dedi Harmoko menjelaskan mengenai saran dan kritik mengenai pelayanan Si Prima 15 Menit

“Sebagai masyarakat kecamatan kemuning tentunya bersyukur mempunyai program seperti sehingga memudahkan masyarakat, hanya untuk layanan pengaduan tidak tersedia pada kantor kecamatan kemuning dan membuat masyarakat tidak bisa memberikan saran ataupun kritik pada pemerintah kecamatan kemuning baik melalui kotak saran atau pun yang lainnya.”<sup>50</sup>

Pada observasi atau fakta yang didapatkan penulis di lapangan dalam beberapa minggu penelitian dilakukan kurang kepedulian pemerintah terhadap kotak saran sebagai tempat untuk menyampaikan

## **B. Implementasi Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Dikantor Kecamatan Kemuning**

<sup>49</sup> Wawancara dengan Ibu R,Rivo Handayani tanggal 11 Januari 2023

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak Dedi Harmoko, tanggal 18 Januari 2023

Pada sub ini akan membahas pelayanan si prima 15 menit yang di tinjau melalui undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Sehingga si prima 15 menit akan berlandaskan dengan undang undang tersebut berdasarkan penyelenggara pelayanan publik yang berasaskan sebagai berikut:

### 1. Kepentingan Umum

Pada asas di dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 dijelaskan bahwasanya kepentingan umum merupakan suatu bentuk. Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Sekretaris Kecamatan Kemuning sebagai berikut:

“Dalam memberikan suatu pelayanan yang baik dikantor kecamatan kemuning kami berupaya melakukan perbaikan-perbaikan demi terciptanya pelyanan yang baik dengan berpatokan undang-undag nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, namun ada beberapa kendala ataupun hal-hal yang mungkin jadi perbaikan kedepan nya mengenai pelayan si prima 15 menit, salah satu nya adalah kurang nya informasi yang ditermima oleh masyarakat sehingga untuk mengurus administrasi yang dibutuh kan melalui offline atau dating ke kantor kecamatan”<sup>51</sup>

Hal yang sama di ungkapkan oleh ibu R. Rivo Handayani selaku Kasi Paten dan Pelayanan Umum.

“Masyarakat banyak kurang tau mengenai pelayanan si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning, sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui prosedur dan mekanisme dalam mengurus administrasi yang telah ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) Si prima ini. Perlu nya edukasi mengenai pelayanan kepada”<sup>52</sup>

### 2. Kepastian Hukum

Dalam kontes negara yang berlandaskan hukum maka tentunya setiap aspek harus diatur oleh ketentuan yang sudah ada dalam artian harus

<sup>51</sup> Wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Isnaini, tanggal 10 Januari 2023

<sup>52</sup> Wawancara dengan Kasi Paten Ibu R. Rivo Handayani tanggal 13 januari 2023

adanya undang-undang atau peraturan. Sehingga suatu tindakan yang dilakukan tidak melanggar ketentuan apapun. Pada saat penelitian dilakukan penulis dilapangan bahwasanya tindakan dibuatnya inovasi pelayanan si prima 15 menit itu berlandaskan peraturan perundang-undangan dan ketetapan turunan lainnya. pada ketetapan lainnya pemerintah provinsi riau juga mengharuskan adanya inovasi disetiap instansi pemerintahan di ruang lingkup pemerintahan provinsi riau.

### 3. Kesamaan Hak

Kesetaraan hak atau mendapatkan perlakuan yang sama merupakan hak setiap orang yang sudah diatur dan termasuk dalam hak asasi manusia (*human right*). Dan juga sudah diatur dengan jelas dan terperinci di dalam undang-undang dasar 1945 didalam pasal 27.

Sesuai dengan yang dungkapkan oleh Kasi Pelayanan Umum/Kasi Paten Kecamatan Kemuning ibu R. Rivo Handayani:

“Dalam memberikan pelayanan si prima 15 menit dan pelayanan-pelayanan lainnya di kantor kecamatan kemuning kami berusaha dengan semaksimal mungkin memberikan yang terbaik untuk masyarakat kemuning baik yang berbeda suku, bahasa, dan agama sekalian pun tetap kami melayani dengan baik dan tidak membeda-bedakan.”<sup>53</sup>

### 4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban pada pelayanan publik menjadi sangat penting dan sangat krusial karena hak –hak dan kewajiban dari kedua belah pihak harus terpenuhi. Masyarakat yang menerima pelayanan harus menerima hak nya seperti adanya pelayanan yang baik dan teratur dan diberikan penjelasan ketika tidak memahami apa saja yang diperlukan dalam mengurus administrasi tersebut.

<sup>53</sup> Wawancara dengan ibu r. rivo handayani tanggal 13 januari 2023

Begitupun sebaliknya dari pemerintahan harusnya memenuhi hak kewajiban. Sehingga timbal balik atau feedback nya ada.

Namun operator si prima 15 menit kecamatan kemuning mengatakan “Kami berusaha untuk tepat waktu dalam mengirimkan data data yang bersangkutan dengan kabupaten supaya bisa input langsung oleh kabupaten dan harapan kami bisa pihak dikabupaten bisa mengerjakan dengan cepat sehingga tidak membutuhkn waktu yang lama.”<sup>54</sup>

## 5. Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan moral para pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Di Kantor Kecamatan Kemuning sudah berusaha memberikan pelayanan dengan baik, seperti memberikan senyum dan ramah dalam melayani masyarakat yang sedang berurusan. Namun karena keterbatasan sarana prasarana dan keterbatasan kemampuan Sumber Daya Manusia, Kantor Kecamatan Kemuning belum bisa memberikan pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil penelitian penulis Di Kantor Kecamatan Kemuning diketahui bahwa sudah mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemberdayaan pelaku birokrasi agar pegawai-pegawai menjadi lebih profesionalisme.

Hal tersebut di ungkapkan oleh Sekretaris Camat Kemuning mengenai pegawai kantor kecamatan kemuning :

<sup>54</sup> Wawancara dengan Ibu Yusnia salah satu petugas atau operator Pelayanan Si Prima 15 Menit Tanggal 11 Januari 2023



“Seluruh pegawai yang ada di Di Kantor Kecamatan Kemuning baik pejabat maupun tenaga operator, dituntut untuk lebih professional di bidangnya masing-masing. Terutama pegawai bidang pelayanan, karena mereka yang akan bersentuhan langsung dengan masyarakat penerima layanan. Baik dan buruknya layanan yang diberikan tergantung dengan keprofesionalan pegawai.”<sup>55</sup>

## 6. Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Di Kantor Kecamatan Kemuning sudah mengupayakan pelayanan yang partisipatif, di mana aparat sudah memiliki program sosialisasi dari kecamatan hingga desa.

“Ya, salah satu program kami adalah berkunjung ke desa-desa untuk melakukan sosialisasi dengan masyarakat mengenai beberapa pelayanan di kantor kecamatan kepada semua pihak, baik itu pelayanan si prima 15 menit dan lainnya. Hal ini kami lakukan karena fakta di lapangan banyak sekali masyarakat yang tidak mengetahui apa saja pelayanan online yang sudah disediakan oleh pemerintah kecamatan kemuning. Serta disebabkan oleh minimnya informasi dan akses layanan bagi mereka. Terutama bagi orang yang kurang mengetahui teknologi serta lainnya.”<sup>56</sup>

Hal yang senada diungkapkan oleh ibu yunita salah satu operator pelayanan si prima 15 menit bahwa:

<sup>55</sup> Wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Isnaini, S.P

<sup>56</sup> Wawancara dengan Sekretaris Camat Tanggal 10 Januari 2023

“Menurut saya sosialisasi pada masyarakat sangat penting, karena masyarakat perlu tahu dan paham bagaimana masyarakat yang tidak paham teknologi dan menggunakannya untuk mempermudah suatu urusan terutama yang berkaitan dengan kantor kecamatan kemuning. Dan pemerintah kecamatan kemuning juga memberitahukan kepada seluruh jajaran pemerintahan yang ada dikecamatan kemuning seperti kades dan lainnya agar bisa mengedukasi masyarakat kemuning bahwa adanya pelayanan yang sudah bisa diurus melalui online.”<sup>57</sup>

## 7. Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Di Kantor Kecamatan Kemuning sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai keterbukaan, namun mengenai keterbukaan tertulis dilihat dari papan informasi dianggap belum jelas, karena belum menarik dan tulisannya kecil-kecil. Sebab kurangnya syarat dan petunjuk-petunjuk mengenai pelayanan apalagi mengenai pelayanan berbasis online.

## 8. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Di Kantor Kecamatan Kemuning sudah mengupayakan memberikan pelayanan yang akuntabilitas. Di Kantor Kecamatan Kemuning tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan. Aparat akan langsung memperbaiki komplain atau

<sup>57</sup> Wawancara dengan Ibu Yusnia Tanggal 13 Januari 2023

kesalahan yang di gugat oleh masyarakat. Jadi dalam hal ini Di Kantor Kecamatan Kemuning terlihat sudah memaksimalkan pelayanan yang sesuai dengan akuntabilitas.

### 9. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik pemerintah diberikan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang setara kepada semua pihak tidak terkecuali kepada pihak rentan, tanpa harus membedakan dan mendiskrimasi suatu kelompok.

Pada hasil dilapangan yang dilakukan Kantor Kecamatan Kemuning belum menyediakan fasilitas yang diperuntukkan untuk kelompok rentan, terlihat bahwa aparat Di Kantor Kecamatan Kemuning belum mengupayakan menyediakan fasilitas tersebut, serta tidak adanya perlakuan khusus yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kemuning kepada masyarakat yang tergolong rentan.

Wawancara dengan Kasubag. Umum & Kepegawaian Di Kantor Kecamatan Kemuning menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana atau fasilitas yang ada di Di Kantor Kecamatan Kemuning sudah lumayan lengkap, meskipun belum sepenuhnya memadai. Dengan fasilitas yang ada, pelayanan kepada masyarakat sejauh ini dapat dilakukan dengan baik.”<sup>58</sup>

<sup>58</sup> Wawancara dengan Kasubag Kepegawaian Ibu Ida Laila tanggal 13 januari 2023





### C. Hambatan Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Si Prima 15 Menit Di Kantor Kecamatan Kemuning

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa hambatan pelayanan publik di Di Kantor Kecamatan Kemuning sebagai berikut:

#### 1. Infrastruktur

Infrastruktur merupakan salah satu standar pelayanan publik. Penyediaan infrastruktur yang lengkap dan memadai akan sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, Di Kantor Kecamatan Kemuning perlu memperhatikan ketersediaan infrastruktur yang memadai. Menurut Salah satu operator pelayanan Si Prima 15 Menit, salah satu kendala dalam pelayanan publik adalah infrastruktur. Di mana infrastruktur bagian pelayanan masih sangat minim.

“Infrastruktur bagian pelayanan masih minim, tapi kami akan mengupayakannya sehingga bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan juga mengoptimalkan perangkat yang sudah ada, terkadang tidak jarang harus membawa computer danlainnya untuk keperluan pelayanan di kantor camat agar lebih cepat.”<sup>59</sup>

Pengelolaan sarana dan prasarana dapat dilihat pada pasal 25 UU no 25 tahun 2009 yaitu: 1) pelaksana wajib mengelola sarana dan prasarana secara efektif dan efisien serta bertanggung jawab dalam pemeliharaan. 2) pelaksana wajib memberikan laporan terkait kondisi sarana dan prasarana. 3) penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana.

<sup>59</sup> Wawancara dengan Ibu Yusnia tanggal 13 Januari 2023

Pada saat penulis melakukan obsevasi di kantor kecamatan kemuning menanyakan beberapa fasilitas lainnya untuk mendukung pelayanan. Berikut penjelasan kasi pelayanan/paten kecamatan kemuning ibu rivo handayani.<sup>60</sup>

“Kantor kecamatan kemuning kurang nya kursi untuk ruangan tunggu, dan kami berusaha untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan yang kurang, dalam waktu dekat kami ingin adanya kotak saran dan kritik pelayanan di kantor kecamatan kemuning melalui website atau online sehingga msyarakat bisa memberikan saran kepada pelayanan kecamatan kemuning agar lebih baik kedepannya.”

Dengan anggaran pertahun menyentuh 3 milyar lebih tentunya haruslah ada renovasi untuk memperbaiki dari segi infrastruktur seperti pada saat memasuki kantor kecamatan kemuning harus dari pintu belakang dan tidak berfungsi pintu depan membuat di depan kantor tersebut seperti kurangnya perawatan dengan anggaran sebegitu besarnya. Untuk infrastruktur kantor kecamatan kemuning jauh tertinggal dengan kantor kecamatan yang ada pada kabupaten Indragiri hilir lainnya. kantor kecamatan kemuning bisa dikatakan tidak terawat infrastrukturnya dan dibiarkan begitu saja.

## 2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia merupakan asset organisasi yang paling vital, sebagai pelanggan internal yang menentukan kualitas akhir suatu produk/jasa.

<sup>60</sup> Wawancara dengan Kasi Paten/Pelayanan Ibu R. Rivo Handayani Pada Tanggal 11 Januari 2023

Salah satu konsep untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pemberdayaan Sumber Daya Manusia (*empowerment*) Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, diketahui bahwa selain masalah infrastruktur yang ada di Kantor Kecamatan Kemuning juga kekurangan Sumber Daya Manusia yang memadai terutama pada bagian pelayanan.

Sebagai mana yang diungkapkan oleh kasi paten sebagai berikut:

“Waktu pelayanan tidak sesuai, di mana yang seharusnya bisa dikerjakan dalam waktu 15 menit, kadang kita harus menunggu satu sampai dua hari baru selesai. Aparat bagian pelayanan menurut saya sangat minim. Seharusnya ada beberapa orang sehingga urusan bisa selesai dalam waktu yang ditentukan. Untuk sekarang kami hanya punya dua orang dalam pelayanan prima di kantor kecamatan kemuning dan banyak nya urusan semua tertumpu dari desa ke kecamatan maka ada ketidaksesuaian waktu yang telah ditetapkan dengan operator hanya dua orang. Hal ini sangat penting sebab takutnya anggapan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan kemuning dengan sengaja memperlambat urusan-urusan masyarakat yang berkaitan dengan kantor camat.”<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu operator si prima 15 menit dapat diketahui bahwa SDM bagian pelayanan juga diharuskan untuk menguasai alat bantu seperti computer dan perangkat lainnya.

“Pegawai bagian pelayanan kami syatkan harus menguasai teknologi dan informasi. Hal ini dimaksudkan supaya proses pelayanan dapat dilakukan semaksimal mungkin. Kami juga mengikutsertakan pegawai bagian pelayanan pada pelatihan-pelatihan, baik pelatihan tingkat local maupun

<sup>61</sup> Wawancara dengan Kasi Paten Ibu R.Rivo Handayani Tanggal 13 Januari 2023

nasional. Kami berharap dengan adanya pelatihan yang mereka ikuti, mereka bisa semakin berkualitas dalam memberikan pelayanan.”<sup>62</sup>

Namun yang diungkapkan oleh salah satu operator si prima 15 menit yaitu

“Kami masih butuh suatu bimbingan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan harapan kami akan adanya bimbingan teknologi informasi dari kabupaten untuk kami supaya pelayanan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.”<sup>63</sup>

Dan hal yang terpenting mengenai pelayanan yang penulis dapatkan bahwasanya ada beberapa pelayanan online lainnya, faktanya pegawai atau petugas yang melayani si prima 15 menit juga merangkap jadi operator lain seperti inovasi pelayanan online pengaduan stunting di kecamatan kemuning (PESONA). Untuk lebih efisiensi pelayanan di perlukan tambahan pegawai kantor kecamatan kemuning agar lebih baik lagi pelayanan kepada masyarakat.

Namun yang fakta dilapangan tetap pemerintah kecamatan kemuning tidak menambah pegawai atau petugas hanya dua yang tersedia dua orang sehingga membuat repot atau tidak berjalan maksimalnya pelayanan baik dari segi si prima 15 menit maupun pelayanan pengaduan stunting online kecamatan kemuning. Harusnya memang dipisah antara satu urusan pelayanan sehingga tidak terjadi penumpukan pelayanan yang terjadi, dan membuat program inovasi yang sudah ada dapat di pertahankan dengan kualitas layanan yang baik dan tidak bertele-tele. Namun pada kenyataannya harus diakui banyak pegawai kantor kecamatan

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Yunita Tanggal 13 Januari 2023

<sup>63</sup> Ibid

kemuning yang harus merangkap tugas beberapa bagian pelayanan, faktor-faktor tersebut membuat tidak ada nya peningkatan dalam segi pelayanan.

### 3. Fasilitas Pendukung

Selain kurangnya SDM, sarana dan prasarana atau fasilitas pendukung juga masing kurang. Hal ini sesuai dengan wawancara penulis dengan kasi paten sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan kami merasa ada beberapa fasilitas dan prasarana yang kurang memadai, terlepas dri itu terkendala anggaran untuk melengkapi fasilitas yang nyaman bagi masyarakat kecamatan kemuning supaya menciptakan suasana pelayanan si prima 15 menit yang memadai”<sup>64</sup>

Namun untuk fasilitas pendukung terutama mengenai kelengkapan di Pelayanan Si Prima 15 Menit hanya tersedia dua komputer saja hal tersebut membuat dua jalur pelayanan dengan masyarakat kecamatan kemuning yang dominan banyak mengurus keperluan administrasi dengan pemerintah kecamatan kemuning. Perlunya lagi evaluasi yang mendalam untuk memantapkan atau memperbaiki kekurangan demi kekurangan yang ada pada pelayanan Si Prima 15 menit ini.

### 4. Kurangnya Jaringan Telekomunikasi

Pada dasarnya di zaman yang secanggih sekarang semua orang memerlukan komunikasi baik melalui telepon ataupun internet untuk berkomunikasi dengan pihak lain. Sama hal nya dengan pelayanan sir pima 15 menit yang sudah melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan

<sup>64</sup> Wawancara dengan Kasi Paten Ibu R.Rivo Handayani Tanggal 13 Januari 2023

jaringan internet, sebabnya di perlukan jaringan telekomunikasi internet yang memadai untuk melakukan pelayanan melalui online sehingga sangat di butuhkan jaringan telekomunikasi yang baik. Sesuai dengan pernyataan sekretaris camat kemuning bapak isnaini mengatakan.<sup>65</sup>

“Untuk jaringan telekomunikasi kita hanya menggunakan tower pemancar jaringan operator seluler, jika listrik mati di kelurahan selensen maka mati pula jaringan telekomunikasi atau jaringan internet yang ada, hal itu dikarenakan tower pemancar jaringan bergantung kepada listrik Perusahaan Listrik Negara (PLN). Kami berencana akan mnggunakan wifi untuk memenuhi pelayanan.”<sup>66</sup>

Hal senada diungkapkan oleh operator si prima 15 menit mengenai jaringan komunikasi di kantor kecamatan kemuning:

“kami mempunyai kendala jaringan internet, Karena di kantor kecamatan kemuning tidak adanya jaringan wifi maka bergantung kepada jaringan internet yang ada jika lampu mati maa akan berpengaruh pada semua aspek baik itu pelayanan online si prima 15 menit maupun pelayanan yang lain.”<sup>67</sup>

Dari hasil lapangan yang di dapatkan penulis bahwasanya perlu sekali di pasangny wifi atau penambahan jaringan di kantor kecamatan kemuning, bukan tanpa sebab tentunya membuat pelayanan di kecamatan kemuning supaya lebih baik lagi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat kecamatan kemuning terutama pelayanan si prima 15 menit adalah pelayanan yang diberikan dalam jangka waktu atau batas waktu pelayanan setiap orang sampai selesai hanya dalam waktu 15 menit.

<sup>65</sup> Wawancara dengan Sekretaris Camat Kemuning pada tanggal 11 januari 2023

<sup>66</sup> Ibid

<sup>67</sup> Wawancara dengan Ibu Yunita Tanggal 13 Januari 2023

## 5. Masyarakat Kurang Mengetahui Program

Masyarakat yang sangat luas dan kurangnya mengetahui mengenai apa saja inovasi-inovasi yang dilakukan pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat terkadang masih mengurus suatu layanan berbasis online tapi masih dilakukan offline atau langsung datang ke kantor kecamatan.

Hal yang ini diungkapkan oleh salah satu operator pelayanan yaitu

“Kami terkadang terhalang pada saat lagi mengerjakan surat menyurat yang sudah dikirimkan kepada kami, kami juga harus menjelaskan kepada masyarakat awam yang tidak mengetahui bahwa layanan tersebut sudah dilakukan secara online, tidak jarang kami juga harus mengurusnya dan mendaftarkan melalui online dan mengirim berkasnya ke whatsapp si prima 15 menit.”<sup>68</sup>

Pada penelitian yang dilakukan penulis beberapa minggu mendapatkan kurang sampainya berita mengenai ada program inovasi si prima 15 menit ini.

Sebab beberapa kali ada kegiatan sosialisasi mengenai program si prima 15 menit sendiri hanya mengundang perangkat desa se kecamatan kemuning, dan pada pemerintahan desa hal tersebut tidak berkembang bahkan brosur pemberitahuan dari pemerintah desa mengenai adanya program di pihak kecamatan yang bernama si prima 15 menit itu bisa dikatakan tidak ada.

Hal ini seharusnya menjadi sangat penting dan juga menjadi poin penting pada pemerintah kecamatan kemuning dalam menyampaikan lagi pesan atau berita bahwasanya ada program dari inovasi pemerintahan dan membuat masyarakat antusias pada pemerintah kemuning.

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu Yusnia Tanggal 13 Januari 2023

## 6. Terbatasnya Anggaran

Terbatasnya anggaran tentunya menjadi suatu masalah yang sangat krusial dan menjadikan pelayanan tidak maksimal. Semakin dikitnya anggaran yang tersedia semakin sedikit juga hal yang bisa dilakukan dengan anggaran tersebut.

Hal ini diungkapkan oleh sekretaris camat kemuning:

“Kami merasa belum optimalnya pelayanan si prima 15 menit kepada masyarakat, sebab kami hanya memiliki 2 orang operator untuk pelayanan 15 menit dan banyak nya masyarakat kemuning membuat pelayanan tersebut tidak optimal. Hal tersebut juga berdampak pada fasilitas yang kurang memadai menyebabkan suatu layanan tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) yang sudah ditetapkan oleh kantor kecamatan kemuning tentang pelayanan si prima 15 menit. Untuk anggaran kantor kecamatan kemuning hanya mngandalkan anggaran daripada kabupaten untuk melengkapi kebutuhan-kebutuhan yang masih kurang di kecamatan kemuning”.<sup>69</sup>

Dari penelitian yang dilakukan penulis pada bulan januari mendapatkan data keuangan kantor kecamatan kemuning atau laporan keuangan kantor camat pada tahun 2022 yaitu sebesar Rp. 3.013.304.128 secara keseluruhan selama satu tahun sdangkan dari segi pelayanan secara umum anggaran pertahunnya adalah Rp. 58.053.500 sehingga menurut sekretaris camat anggaran atau dana tersebut kurang. Dengan anggaran sebanyak tersebut seharusnya program-program tersebut terlaksana dengan baik namun pada nyata nya masih banyak kekurangan yang terjadi di pelayanan si prima kantor kecamatan kemuning kabupaten Indragiri hilir riau.

<sup>69</sup> Wawancara dengan Sekretaris Camat Kemuning pada tanggal 11 januari 2023



Pada dasarnya pemerintah kecamatan kemuning harus lebih memprioritaskan pelayanan terutama program dari pemerintah sendiri dalam mempermudah pelayanan tentunya wajib dan harus di penuhi dan menciptakan pemerintahan yang baik juga menciptakan pelayanan yang berlandaskan kepada undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan public.

## 7. Kurang Disiplinnya

Disiplin merupakan fungsi operatif dari manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin kerja karyawan maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat di capainya, tanpa disiplin yang baik, maka sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.<sup>70</sup>

Dan berdasarkan Surat Bupati Inhil Nomor: 862/BKPSDM-PPKPA/260.18 tentang Penegakan Disiplin Pegawai. Bahwasana penulis menemukan para pegawai tidak ada dikantor kecamatan kemuning sehingga pelayanan di kantor kecamatan kemuning terhenti dan bahkan terkaang tidak jarang masyarakat menemui kantor sedang kosong pada saat setelah jam istirahat.

Pada tanggal 1 February 2023. Penulis menemukan kantor pada saat itu dalam keadaan kosong dan membuat masyarakat tidak mendapatkan pelayanan padahal saat jam kerja seharusnya camat sebagai pimpinan harusnya memandang hal tersebut sebagai hal yang tidak patut terjadi, sebab pemerintah sebagai pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat bukan menjadi sebaliknya.

<sup>70</sup> . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (PT. Bumi Aksara. Jakarta.), 2000. hlm. 212



Dan menjadi tugas pimpinan untuk memperbaiki patologi tersebut sehingga tidak berkelanjutan dan mengoreksi pada internal pemerintah kecamatan kemuning. Baik berupa peringatan berbentuk teguran terlebih dahulu, setelah itu surat peringatan dan setelah itu sanksi yang telah ditetapkan sesuai dengan ketetapan yang berlaku dan sudah di terapkan pada ruang lingkup kabupaten Indragiri hilir provinsi riau. Untuk memberi atau membuat efek takut untuk melanggar aturan yang sudah ada, sehingga jiwa sebagai pengabdian kepada masyarakat harus ada pada pemerintahan kecamatan kemuning.

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sulthan 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Menurut hasil dari pada penelitian yang di Kantor Kecamatan Kemuning, didapatkan poin-poin akhir yang terkait Implementasi UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Di Kantor Kecamatan Kemuning.

Ada beberapa inti sari dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk standar pelayanan si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning kabupaten Indragiri hilir provinsi riau mengacu atau berpatokan dengan apa yang ada di bab 5 mengenai standar sudah sebagian di terapkan seperti bebasnya biaya atau tarif, desain alur pelayanan. Namun untuk fasilitas dan prasarana belum mendukung sepenuhnya sesuai yang ada pada undang-undang nomor 25 tahun 2009
2. Proses implementasi pelayanan si prima 15 menit seperti yang telah ditetapkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik belum sepenuhnya di implementasikan disebabkan standar pelayanan sebagaimana yang telah di tetapkan masih lebih banyak yang belum terimplementasikan hanya pada konsepnya saja, sedangkan penerapannya masih jauh dari harapan sebab dapat dilihat dari pada pembahasan sebelum ini bahwasanya mengenai standar masih terkendala. Dan juga pada pelaksanaan pelayanan publik semestinya dilakukan secara profesional sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan layanan yang telah diberikan dari pemerintahan kepada masyarakat kecamatan kemuning.
3. Ada beberapa poin-poin yang menjadi hambatan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kemuning yaitu:



- a. Prasarana kantor camat masih tergolong tidak memenuhi standar.
- b. Sumber daya manusia belum mencukupi hanya dua orang yang ada pada pelayanan si prima 15 menit serta belum mumpuni seperti yang di ungkapkan pada saat wawancara.
- c. Fasilitas pendukung yang belum memadai seperti kurangnya jaringan telekomunikasi atau jaringan internet dan juga kekurangan computer atau laptop pada pelayanan si prima 15 menit.
- d. Kurang disiplinnya para aparat pelayanan.
- e. Kurangnya informasi mengenai adanya pelayanan si prima 15 menit pada masyarakat di kecamatan kemuning dalam artian kurangnya sosialisasi program pelayanan ini.

## B. Saran-Saran

Penulis menarik suatu menyimpulkan beberapa permasalahan di atas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran antara lain:

1. Kepada stakeholder atau aparat yang memberikan pelayanan di kantor kecamatan kemuning harus memperhatikan beberapa poin terutama standar-standar pelayanan dan menerapkan asas-asas yang ada pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik secara universal.
2. Perlunya di perbaiki fasilitas serta sarana prasarana yang ada di kantor kecamatan supaya memberikan kenyamanan kepada masyarakat kemuning kabupaten Indragiri hilir riau, sebab yang sudah ada seperti terbengkalai



dan tidak ada perbaikan serta tindak lanjut dari pemerintah yang serius mengenai infrastruktur yang ada dan yang belum ada.

3. Saran yang terakhir mengenai tanggung jawab sebagai pelayanan bagi masyarakat kecamatan kemuning haruslah disiplin dalam bekerja sehingga masyarakat pada saat mengurus ke kantor camat kemuning para aparat yang seharusnya melayani berada dikantor pada saat jam kerja.

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



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

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Agung Kurniawan. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Pembaharuan, 2005

Atik, Ratminto. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, Tahun: 2018

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media. 2011

Hasanah, Hasyim. "Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial)." *At-Taqaddum* 8, no. 1 2017

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.

Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta : Andi, 2002

Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Literasi, 2001.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Cetakan Ke-19, Bandung: Alfabeta, 2013





@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi  
Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya, Jakarta: Bumi Aksara, 2008

Tim Penyusun Pedoman Penelitian Skripsi, Jambi: Syariah Press, 2014

### Jurnal

Ali Abdul Waheed, Reformasi Kepegawaian di Indonesia, *Jurnal TAPIS*, Vol 01.14 (2017).

Dasep Dodi Hidayah, "Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya)." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7, no. 1 (2020)

Guba, E.G, Lincoln, Y.S. "*Effective Evaluation*". San Fransisco : JosseseyBas Publishers (1981)

Joko Susanto, Zepa Anggraini, Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin, *Jurnal Administrasi Negara* 25, No. 2 (2019).

Marliyufitha, Pelaksanaan Pelayanan Prima Dikantor Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan, *Jurnal Universitas Mulawarman* 1, no. 2 (2017)

Oktavya, Ayu Aditya. "Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3, no. 3 (2015)

Sri Maulidiah, "Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia ( Studi Efisiensi , Partisan Dan Non Partisan )", *Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi* 1, No. 2 (2018).



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

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi  
Sukma Bakti, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi." *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan* 7, no. 1 (2018)

Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita, "Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar." *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 3, no. 2 (2017)

### **Peraturan**

Keputusan Menteri Pemberdayaan Mesin Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

### **Skripsi**

Donna Eriza Kharisma, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019

Kurniawati, Skripsi, Analisis Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, Universitas Islam Riau, 2020

Lestari Wahyuningsih, Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016

Rozita Izlin, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2021

### **Lainnya**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir tahun 2021

Dinas Pendidikan kabupaten Indragiri Hilir dan Kantor Kementrian Agama 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 Sunha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi  
Dinas Perkebunan Kabupaten Indragiri Hilir

Dinas Tanaman Pangan, Hortukultura, dan Peternakan Kabupaten Indragiri Hilir

Dokumen Kantor Camat Kemuning

Dokumen Kantor Kecamatan Kemuning

Dokumen Pelayanan Si Prima 15 Menit

Keputusan Camat Kemuning Nomor : *Kpts. /Paten-Kmn/IV/2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Inovasi Si Prima 15 Menit (Inovasi Pelayanan Ramah, Menyenangkan, Akurat Dan Cepat 15 Menit) Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir*

Observasi Awal Yang Lakukan Di Kantor Kecamatan Kemuning Pada Tanggal 1 April 2022

Peraturan Bupati Inhil Nomor 51 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Petunjuk Teknis Si Prima 15 Menit ( Inovasi Pelayanan Ramah, Menyenangkan, Akurat Dan Cepat 15 Menit), Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2020

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

## LAMPIRAN

| No | Daftar informan               | Jabatan                                    |
|----|-------------------------------|--|
| 1  | H. Marzuki, S.E.,M.P          | Camat kemuning                             |
| 2  | M. Isnaini, S.P               | Sekretaris Kecamatan                       |
| 3  | Ida Laila, S.H                | Kasubag Umum Kepegawaian dan Perlengkapan  |
| 4  | Yunita Ningsih                | Kasubag Perencanaan Keuangan dan Pelaporan |
| 5  | Yusnia Septiana, S.Kom, MTA   | Kasubag Pelayanan                          |
| 6  | Masyarakat Kecamatan Kemuning | (Menyesuaikan)                             |

**Tabel : Daftar Informan**



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 Sulthra Jambi

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

| No | Pertanyaan kepada pemerintahan  |
|----|---|
| 1  | Apa korelasi antara pelayanan si prima 15 menit dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009?     |
| 2  | Apakah manfaat yang dirasakan bagi masyarakat kecamatan kemuning mengenai pelayanan tersebut? |
| 3  | Bagaimana implementasi dalam pelayanan si prima 15 menit?                                     |
| 4  | Apa sudah optimal pelayanan si prima 15 menit?  |
| 5  | Bagaimana standarisasi pelayanan si prima 15 menit?   |
| 6  | Bagaimana fasilitas yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus pelayanan?                |
| 7  | Apa saja pelayanan yang ada didalam pelayanan si prima 15 menit?                              |
| 8  | Bagaimana harapan untuk pelayanan prima sehingga akan lebih baik kedepannya?                  |

| No | Pertanyaan kepada Masyarakat   |
|----|--|
| 1  | Apa yang saudara ketahui tentang pelayanan si prima 15 menit di kantor kecamatan kemuning?       |
| 2  | Apa kesulitan yang dihadapi saudara dalam pelayanan si prima 15 menit?                           |
| 3  | Menurut saudara apa keunggulan pelayanan si prima 15 menit?                                      |
| 4  | Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan pelayanan di instansi ini?                             |
| 5  | Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana pelayanan?                                  |
| 6  | Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan? |
| 7  | Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?      |
| 8  | Apa saja yang harus di perbaiki mengenai pelayanan si prima 15 menit?                            |

**Tabel : Daftar Pertanyaan Mengenai Pelayan Si Prima 15 Menit**

| No | Dokumen   |
|----|---|
| 1  | SK Pembentukan                                    |
| 2  | SOP Pelayanan Si Prima 15 Menit                   |
| 3  | Petunjuk Teknis Pelayanan                         |
| 4  | Absensi   |
| 5  | Laporan Mengenai Pelayanan                        |
| 6  | Foto Terkait Kegiatan Pelayanan Si Prima 15 Menit |

**Tabel: Dokumen Pelayanan Si Prima 15 Menit**

# KEGIATAN SOSIALISASI SI PRIMA 15 MENIT KECAMATAN KEMUNING TAHUN 2021



@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi



State Islamic University of Sulthan 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 Sultha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

# KEGIATAN SOSIALISASI SI PRIMA 15 MENIT KECAMATAN KEMUNING TAHUN 2020



@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAMIAH  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

## KEGIATAN BIMTEK PELAYANAN SI PRIMA 15 MENIT KECAMATAN KEMUNING TAHUN 2020



@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAMIAH  
SULTHATHAN 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 Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

## KEGIATAN BIMTEK PELAYANAN SI PRIMA 15 MENIT KECAMATAN KEMUNING TAHUN 2021



@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sunthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAMIAH  
SULTHAN 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

## LAMPIRAN



**Wawancara dengan ibu Yunita Ningsih Operator Si prima 15 menit**



**Wawancara dengan sekretaris camat yakni bapak isnaini, SP**

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi



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

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi





**Wawancara dengan Kasi Paten/Pelayanan Umum Ibu R. Rivo Handayani**



**Wawancara dengan ibu ida laila, S.H Selaku Kasubag Kepegawaian**

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sunthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAMIC  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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



**Wawancara dengan ibu Yusnia Septiana, S.Kom,MTA selaku operator 2 pelayanan si prima 15 menit**



**Wawancara dengan ibu yuyun mengenai tanggapan pelayanan si prima 15 menit tentang akte kelahiran**

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi



UNIVERSITAS ISLAMIAH SAIFUDDIN  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
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

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



**Wawancara dengan masyarakat mengenai inovasi pelayanan si prima 15  
menit**

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

## Curriculum Vitae



### A. Informasi Diri

Nama : Delvitedi Sutra  
NIM : 105190264  
Tempat, Tanggal Lahir : Lubuk Besar, 28 Oktober 2001  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Desa Lubuk Besar Kemuning Inhil  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
No Wa : 0823-8436-5824

### B. Riwayat Pendidikan

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| SDN 003 Lubuk Besar                  | 2007-2013 |
| MTs Nurul Wathan Pasar Kembang       | 2013-2016 |
| MA Nurul Wathan Pasar Kembang        | 2016-2019 |
| S1 UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi | 2019-2023 |

### C. Pengalaman Organisasi

Badan Pengurus Harian DEMA F. Syariah  
Badan Pengurus Harian Rayon Syariah  
Pengurus Bantuan Hukum Indragiri Hilir  
Menteri Advokasi DEMA Universitas

