

# KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI KANTOR CAMAT LUBUK DALAM KABUPATEN SIAK

Hernimawati<sup>1</sup>; Surya Dailiati<sup>2</sup>; Sudaryanto<sup>3</sup>; Johan<sup>4</sup>

Universitas Lancang Kuning  
Jln. Yos Sudarso Km 08 Rumbai Telp. (0761) 52581 Fax. (0761) 52581  
E-mail : [sudaryantofia@unilak.ac.id](mailto:sudaryantofia@unilak.ac.id) (Koresponding)

Submit: 26 Mei 2024

Review: 27 Mei 2024

Publish: 26 Juni 2024

**Abstract:** Lubuk Dalam is one of 14 sub-districts in Siak Regency. Lubuk Dalam District was established based on Siak Regency Regional Regulation Number 41 of 2022, which is the result of the expansion of Kerinci Kanan District. The Lubuk Dalam District Government has implemented many programs and activities for the community. On the other hand, there are still problems in public services, namely a lack of information from the government regarding programs and activities for the community and a lack of coordination between the District Government and the village government regarding paperwork. Sinambela (2019:6), the aim of public service is to satisfy the community. To achieve this satisfaction requires excellent service quality. The research was conducted at the Lubuk Dalam District Head Office, Siak Regency, Jl. Head Office, Pasie Lubuk Dalam, 28671. The resource persons in this research were the State Civil Apparatus of the Lubuk Dalam District Head Office, Siak Regency and the community. The sources and types of data in this research are primary and secondary data. As a result, the quality of public services, in this case excellent service in Lubuk Dalam District, Siak Regency, is carried out based on transparency, accountability, conditionality, participation, equality of rights, balance of rights and obligations.

**Keywords:** *Service, Excellent, Lubuk Dalam*

Lubuk Dalam adalah salah satu dari 14 kecamatan yang ada di Kabupaten Siak. Kecamatan Lubuk Dalam didirikan pada tahun 2002 sebagai tindak lanjut dari pemekaran Kabupaten Bengkalis menjadi beberapa daerah termasuk Kabupaten Siak dan Kabupaten Rokan Hilir dan terbaru adalah Kabupaten Kepulauan Meranti. Di Kecamatan Lubuk Dalam sendiri terdapat 7 desa yakni Empang Baru, Lubuk Dalam, Rawang Kao, Rawang Kao Barat, Sialang Baru, Sialang Palas dan Sri Gading.

Berdasarkan sejarah, Kecamatan Lubuk Dalam sangat menarik untuk menjadi perhatian. Lubuk Dalam adalah pemekaran dari Kecamatan Kerinci Kanan. Kecamatan Kerinci Kanan hasil pemekaran dari Kecamatan Tualang. Tualang hasil pemekaran Kecamatan Siak ketika masih bagian dari Kabupaten Bengkalis.

Kecamatan Lubuk Dalam berdiri berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 41 Tahun 2022, yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Kerinci Kanan. Tujuan pemekaran kabupaten dan

terkhusus berdirinya Kecamatan Lubuk Dalam adalah kemudahan pelayanan administrasi, jangkauan, keamanan, peningkatan ekonomi, infrastruktur, pendidikan, kesehatan dan lainnya. Selain itu juga untuk meningkatkan investasi lokal yang menunjang daerah, nasional dan internasional.

Dari pemekaran ini tentunya memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam berbagai urusan yang ada di pemerintahan. Harapannya tentu, lebih mudah, tidak berbelit-belit, perizinan yang gampang, waktu penyelesaian yang cepat. Oleh karena itu yang mendukung Kecamatan Lubuk Dalam dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Di Kecamatan Lubuk Dalam dalam penyelenggaraan administrasi pemerintah juga disesuaikan dengan struktur organisasi yang ada sehingga diharapkan tidak menimbulkan urusan yang tumpang tindih, berbelit-belit atau lainnya. Keberadaan struktur organisasi sudah

menjadi keharusan agar kerja-kerja atau program kegiatan yang dibuat berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing pihak. Setiap bidang memiliki tujuan dan sasaran yang ingin dicapai sesuai dengan perannya seperti bagian administrasi, pemerintahan, pemberdayaan, kesejahteraan sosial, ketentraman dan ketertiban.

Kecamatan Lubuk Dalam memiliki luas ± 22.993 Ha dan secara umum berisi kawasan sawit yang dimiliki masyarakat dan perusahaan. Di kecamatan ini terdapat 6 desa, hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Luas Kecamatan Lubuk Dalam.

No	Kampung	Pusat Pemerintahan	Luas Wilayah (Ha)	DUSUN	R T	R K	Jarak Dengan Ibu Kota Kecamatan (Km)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Lubuk Dalam	Dusun Raja Gasib	82.25	3	20	5	1
2	Rawang Kao	Rawang Kao	81.17	3	13	3	1
3	Sri Gading	Dusun Sidomulyo	13.58	3	18	6	4
4	Sialang Baru	Dusun Pring Gading	16.94	3	21	6	3
5	Sialang Palas	Dusun Rejosari	10.83	2	16	4	7
6	Empanng Baru	Dusun Sidomulyo	16.66	2	15	4	7
7	Rawang Kao Barat	Dusun Sialang Bakti	8.50	2	8	2	1
<b>Jumlah</b>			<b>22.993</b>	<b>18</b>	<b>111</b>	<b>30</b>	

Sumber: Johan/ Kecamatan Lubuk Dalam, 2023

Pemerintah Kecamatan Lubuk Dalam telah banyak melaksanakan berbagai program dan kegiatan bagi masyarakat. Di sisi lain masih terdapat permasalahan dalam pelayanan publik yakni: (1) Kurangnya informasi dari pemerintahan terhadap program dan kegiatan kepada masyarakat and (2) Masih kurangnya koordinasi antara Pemerintah Kecamatan dengan Pemerintah desa dalam urusan dokumen.

Sinambela (2019:6), tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan

tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi; terbuka, mudah, dapat diakses,
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggung jawabkan,
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipasif; adanya peran serta masyarakat
5. Kesamaan hak; tidak diskriminasi dalam hal suku, ras, agama, golongan, status sosial,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; mempertimbangkan aspek keadilan.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Kantor kecamatan merupakan salah tempat berlangsungnya pelayanan publik yang biasa mengurus keperluan masyarakat.

## METODE

Penelitian dilakukan di Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak, Jl Kantor Camat, Pasie Lubuk Dalam, 28671. Narasumber dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Lubuk Dalam Kabupaten Siak dan masyarakat. Sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif.

## HASIL

Kualitas pelayanan publik dalam hal ini pelayanan prima di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak dilakukan berdasarkan transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan prima ditujukan untuk kegiatan internal dan eksternal kantor, hal ini tampak diantaranya dalam penyelenggaraan Musabaqah Tilwatil Quran (MTQ), bazar

desa, izin keramaian pasar malam, pembuatan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), pengesahan proposal sekolah swasta, peringatan hari besar, patroli kebakarn hutan dan lahan. Kegiatan lainnya dalam pelayanan prima diwujudkan dalam laporan organisasi kemasyarakatan (ormas), Malam Muda Kreatif, gotong royong.

Aturan yang menjadi rujukan dalam melakukan pelayanan prima oleh Aparatur Sipil Negara Kecamatan Lubuk Dalam misalnya, Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi, Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi. Kemudian Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Peraturan perundangan tersebut menjadi rujukan bagi Aparatur Sipil Negara Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam lingkup administrasi kantor, pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, kesejahteraan sosial, ketentraman dan ketertiban masyarakat, keuangan dan kepegawaian, serta perencanaan dan umum. Tujuan yang ingin dicapai dalam pelayanan prima ini sesuai dengan visi, yakni; terwujudnya sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang baik.

## PEMBAHASAN

Penerapan kualitas pelayanan prima di Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak sudah dilaksanakan secara transparan. Transparan yang dimaksud sesuai dengan perencanaan tata ruang di program pelayanan kanto camat. Diterapkan kepada seluruh masyarakat desa dan semua pelayanan yang bersifat gratis. Bagi sumber daya manusia yang ada di Kantor Camat, keterbukaan merupakan prinsip yang sangat penting dalam perencanaan yang melibatkan partisipasi masyarakat.

Masyarakat diberikan kemudahan dalam pelayanan, diperlancar, bahkan dengan

menggunakan teknologi digital seperti andorid, masyarakat tidak perlu datang ke kantor camat untuk menyerahkan berkas. Cukup dengan menggunakan teknologi android tersebut, setelah lengkap dan ada jawaba baru datang ke kantor camat untuk mengambil berkas atau permintaan administrasi yang dimaksud.

Dengan demikian masyarakat diberikan kemudahan akses tanpa harus banyak mengurus administrasi atau usaha. Hal ini yang menurut Zahara, selaku petugas administrasi di kantor tersebut, yang senantiasa dijaga dan dipertahankan dengan baik. *“Dengan motto; senyum, sapa dan tegur, kami memberikan pelayanan. Tidak ada yang ditutupi, semua bisa diakses. Persyarata dan lainnya bisa diakses secara online maupun offline,”* demikian dikatakan Zahara.

Seluruh aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Camat Lubuk Dalam memahami bahwa akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik, pemerintahan, yang pelaksanaannya dilaksanakan secara jujur dari segi anggaran. Artinya, tidak hanya melayani dengan ramah berdasarkan prosedur yang berlaku.

Bahkan untuk peningkatan kepuasan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Lubuk Dalam juga juga dicantumkan standar operasional prosedur (SOP) untuk setiap layanan. Kemudian terdapat layanan pengaduan bagi masyarakat. Camat Lubuk Dalam telah mengeluarkan surat keputusan. Surat ini untuk menunjuk seorang petugas kecamatan yang bertugas dalam melayani pengaduan masyarakat. Surat keputusan tersebut (SK) tertuang dalam SK No. 06.a/KPTS/2020.

Salah satu ruang pelayanan masyarakat yang terdapat di Kecamatan Lubuk Dalam tersebut, cukup representatif. Namun harus dibenahi karena kasus covid-19 sudah tiada ada lagi sehingga pembatasan jarak harus sudah dihapuskan.

Dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, Aparatur Sipil Negara (ASN) Kantor Camat Lubuk Dalam menyesuaikan dengan kondisi

dan kemampuan yang ada namun tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Berusaha mampu menghindari kesalahan, pemborosan, dalam menggunakan anggaran. Anggaran yang ada disesuaikan dengan program dan kegiatan yang telah direncanakan.

Oleh karena itu, para pegawai (ASN) senantiasa meningkatkan kemampuan dalam pelayanan dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Kemudian disesuaikan dengan standar operasional prosedur yang sudah ada. Menurut Zahara, selaku ASN, tujuan yang diharapkan adalah tercapainya Visi Kecamatan Lubuk Dalam yakni terwujudnya sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang baik dalam rangka optimalisasi pelaksanaan reformasi birokrasi. Untuk mencapai hal ini maka pihak kecamatan sudah melakukan berbagai cara seperti meningkatkan profesionalitas kinerja, membangun kepercayaan masyarakat dan mewujudkan perlindungan/ kepastian hukum bagi masyarakat.

Untuk itu dalam mengatasi masalah yang ada di masyarakat dilakukan pengecekan terlebih dahulu, dilakukan dengan segera, pendelegasian, pengambilan keputusan yang cepat. Kemudian memberikan kesempatan kepada pihak terkait untuk menjelaskan kondisi yang ada sesuai data dan fakta.

Keterlibatan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan prima sangat diperlukan. Kondisi yang terkadang muncul sulitnya membawa masyarakat dalam kegiatan gotong royong. Oleh karena itu khususnya diperlukan ketegasan kepada pimpinan RT (Rukun Tangga)/ RW (Rukun Warga). Partisipasi lainnya yang sangat diperlukan misalnya dalam mengatasi kebakaran hutan dan lahan.

Untuk ini bagi warga yang mau terlibat tentu harus terdaftar di Kantor Camat. Keberhasilan dalam penanganan kebakaran hutan dan lahan tentunya akan memperlancar urusan administrasi di kantor Camat. Kondisi asap yang membahayakan otomatis akan mematikan aktifitas sosial.

Mengikuti prosedur dalam pelayanan

kondisi covid 19 beberapa waktu lalu sangat dirasakan. Hal ini dikarenakan bagi masyarakat tidak mengikuti prosedur yang ada maka otomatis tidak dapat dilayani. Di lain pihak masyarakat, dapat memberikan masukan terhadap kelemahan dan kekurangan yang ada dari ASN sehingga kedepannya menjadi lebih baik lagi. Termasuk dalam pembuatan rencana program dan kegiatan pemerintah kecamatan.

Masyarakat yang ada di Kecamatan Lubuk Dalam terdiri atas berbagai etnis/suku, walaupun didominasi oleh Suku Melayu. Di Kecamatan Lubuk Dalam selain Suku Melayu terdapat suku lainnya seperti Jawa dan Batak. Masyarakat hidup berdampingan dengan rukun dan damai. Kondisi ini turut membantu pelayanan di kantor pemerintahan sehingga pelayanan yang baik/ berkualitas dan prima dapat diwujudkan.

ASN memberikan kesamaan hak bagi setiap warga untuk mendapatkan pelayanan/ urusan di kantor pemerintah. Semua diperlakukan sama tanpa memandang suku, agama, ras dan golongan. Bahkan jika terdapat pelayanan yang kurang prima, pemerintah menyediakan/ memberikan kesempatan untuk melakukan pengaduan.

Menjamin tercapai kesamaan hak, Pemerintah Kantor Camat Lubuk Dalam membuat loket pengaduan. Hal ini untuk memastikan pencapaian pelayanan prima dengan memberikan kesempatan kepada warga menyampaikan aspirasinya. Hasilnya aparat kecamatan dan masyarakat merasa haknya terlindungi.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, Pemerintah Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak menjaga berlakunya keseimbangan hak dan kewajiban bagi masyarakat. Hak mereka diantaranya mendapatkan pelayanan dalam berbagai urusan sedangkan kewajiban diantaranya mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku atau aturan lainnya.

Misalnya, kewajiban membayar

pajak tertentu guna mendapatkan urusan administrasi berikutnya. Hal ini dimaksudkan supaya warga tidak lalai dengan kewajiban-kewajiban yang diberlakukan. Menurut ASN Kantor Camat Lubuk Dalam, Johan, di kantornya tanpa adanya pengutipan biaya pelayanan. Tamu yang datang disambut dengan baik dan ramah. Apapun permasalahan tentang kekurangannya persyaratan dibahas secara terbuka namun jika bisa dibantu tanpa persayaran yang lengkap. Pihaknya, sebagai pelayan administrasi siap membantu jika itu tidak melanggar undang-undang dan ketentuan, masalah anggaran dan ketentuan lain juga dilakukan secara terbuka dengan mengadakan musyawarah atau rapat staf.

Tabel 3. Anggaran Pemerintah Kecamatan Lubuk Dalam

No	Tahun	Anggaran (Rp)	Ket
1	2021	1.800.000.000	
2	2022	1.900.000.000	
3	2023	2.200.000.000	
	Jumlah	5.900.000.000	

Sumber: Kantor Camat Lubuk Dalam

Anggaran yang ada ini penggunaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Misalnya di tahun 2021 sebesar Rp 1,9 milyar disesuaikan dengan kondisi musibah yang melanda yakni Covid-19. Penggaran digunakan untuk gaji dan opsional kantor. Tahun 2022 mengalami kenaikan karena ada penambahan di anggaran perubahan. Tahun 2023, mengalami peningkatan dan diperuntukkan bagi gaji, opsional, pengadaan dan kegiatan lainnya. Terutama sekali di tahun 2021, terlihat hak-hak warga dipenuhi karena kondisi covid-19. Namun kewajiban warga dalam penyelenggaraan pemerintah tetap harus dilaksanakan.

## SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik di Kantor Camat Lubuk Dalam sudah memenuhi pelayanan yang prima, dengan indikator yang paling dominan adalah transparansi dan akuntabilitas.

2. Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan yang prima adalah dengan memenuhi sarana dana pranasana komunikasi seperti jaringan internet

## DAFTAR RUJUKAN

- Abu Ahmadi dan Noor Salimi, 2008, Dasar-Dasar Pendidikan Agama Islam, Bumi Aksara, Jakarta.
- Agus Dkk, 2012, *Modul Monitoring Penegakan Hukum*, ICW, Jakarta.
- Akbar dan Mohi, 2018, *Studi Evaluasi Kebijakan*, Ideas Publishing, Gorontalo.
- Anggara Sahya. 2012. *Perbandingan Administrasi Negara*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Beddy Iriawan, 2012. *Sistem Politik Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta
- Chrisyanti, 2011, *Pengantar Ilmu Administrasi*, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.
- Danang Sunyoto dan Burhanuddin, 2011, *Perilaku Organisasional*, CAPS, Yogyakarta.
- Deddy Mulyadi, 2015. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Kaelan, 2010, *Pendidikan Pancasila, Paradigma*, Yogyakarta.
- MPR RI, 2012, *Ketetapan MPR RI Nomor I/MPR/ 2003 Tentang Peninjauan Kembali Materi dan Status Hukum Ketetapan MPR Sementara dan Ketetapan MPR RI Tahun 1960 - 2002*, Sekretariat Jenderal MPR RI, Jakarta
- Padmo Wahjono dan Nazaruddin Syamsuddin, 2009, *Pengantar Ilmu Politik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Pasolong Harbani, 2014, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Riant Nugroho dan Randy Wrihatnolo, 2011, *Manajemen Perencanaan Pembangunan*, Kompas Gramedia, Jakarta.

- Ridwan HR, 2010, Hukum Administrasi Negara, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinambela, Lijak Potak, dkk, 2014, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijak Potak, dkk, 2019, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siti Fajar dan Tri Heru, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Subhan Sofhian dan Asep Sahid, 2011, Pendidikan Kewarganegaraan, Fokus Media, Bandung.
- Theresia dkk, 2014, Pembangunan Berbasis Masyarakat, Alfabeta, Bandung
- Veni Angriani, 2021, Evaluasi Strategi Pengembangan Terhadap Koperasi Syariah Di Kota Pekanbaru, Jurnal Jiana, Pekanbaru.
- Wibowo, 2010, Budaya Organisasi, Rajawali Pres, Jakarta.
- Yusuf Muri, 2014, Metode Penelitian; Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan, Prenada Media Grup, Jakarta.