

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT SAROLANGUN KABUPATEN SAROLANGUN

SIGIT INDRAWIJAYA\*)  
NIKMATURROHMAH\*\*)

\*) Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

\*\*\*) Alumni Prodi Manajemen Pemerintahan FISIP UNJA

---

## ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran di Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Kuisisioner yang digunakan untuk mendapatkan informasi pokok penelitian dengan 100 orang responden, tujuan penelitian ini adalah mengetahui upaya – upaya yang dilakukan Pemerintahan Kecamatan Sarolangun dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk menganalisis Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Sarolangun.*

*Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang diberikan Kantor Camat Sarolangun dari Tahun 2010 sampai dengan 2013 sudah baik, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan – kebijakan terutama di Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sarolangun Kabupaten Sarolangun.*

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kantor Camat*

---

## **Latar Belakang**

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun Berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara Pelayanan, b) Rendahnya Pendidikan aparat, c) Kurangnya sarana dan Prasarana, dan d) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah.

Kantor yang merupakan salah satu fasilitas daerah untuk melayani masyarakat dalam hal pengurusan surat pengantar pembuatan KTP., Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Keterangan Pindah, pelayanan pembayaran PBB, dan pengantar pembuatan akte kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif, sehingga wilayah aspirasi dan kepentingan umum masih kurang

tersentuh dan kurang efektif. Artinya suatu bentuk pelayanan yang efektif menjadi suatu kebutuhan yang dapat mendatangkan keuntungan ganda. Keuntungan bagi masyarakat yang menerima pelayanan, juga keuntungan bagi aparat yang memberikan pelayanan.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit, penuh dengan KKN.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, kabupaten Sarolangun sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah Desa atau Kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung adalah Kecamatan atau Desa. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan umum sangat penting untuk diperhatikan.

#### **Rumusan Masalah**

Bagaimana Kualitas Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran Di Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun?

#### **Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan KTP, KK dan Akta Kelahiran di Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Konsep Pelayanan**

Salah Satu Fungsi Pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi - instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahwa menjadi tuntutan masyarakat. Namun demikian setiap jenis pelayanan public yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas sendiri, hal ini tentu berkaitan dengan atribut pada masing - masing jenis pelayanan.

Menurut Albrecht dan Zemke (Dwiyanto, 2005 :145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia dalam pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan. Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik 2005 : 2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk - produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha - usaha manusia dan menggunakan peralatan.

#### **Standar Pelayanan Umum di Daerah**

Dalam konteks pelayanan Umum di daerah, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu pemerintah daerah harus menyediakan pelayanan Umum yang sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan pasal 10 ayat (3) UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang meliputi *politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, serta agama*.

Pada ayat (5) dinyatakan pula bahwa pemerintah juga menyelenggarakan *urusan pemerintahan di luar enam urusan pemerintahan tersebut*. Pada pasal 11 dinyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria

*eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi* dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan.

Sesuai dengan PP No. 108 Tahun 2000 tentang Tatacara Pertanggungjawaban Kepala Daerah, yang mengartur mengenai evaluasi kinerja pemerintah daerah, secara spesifik menetapkan kriteria standar pelayanan umum harus memperhatikan unsur input (tingkat atau besaran sumber daya yang digunakan), output (keluaran), outcome (hasil atau wujud pencapaian kinerja), benefit (tingkat manfaat yang dirasakan sebagai nilai tambah), dan impact (dampak atau pengaruh pelayanan terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan).

### **Efektivitas Pelayanan Umum**

Substansi pelayanan Umum selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan Umum ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan umum dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan Umum. Dan jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan Umum mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat.

### **Pelayanan Kecamatan**

Di tingkat daerah khususnya pada pemerintahan kota (Pemkot), kelurahan sebagai bagian dari kecamatan merupakan instansi terkecil yang berada di garda terdepan dalam rangka pemberian pelayanan Umum pada masyarakat. Tak berlebihan, pelayanan Umum yang diberikan di tingkat kelurahan serta kecamatan merupakan potret dari pelayanan Umum suatu daerah. Jadi bila baik pelayanan umum di kelurahan dan kecamatan itu baik, maka itu merupakan cerminan

pelayanan di tingkat daerah itu baik dan sebaliknya. Kelurahan dan kecamatan itu potret pelayanan. Kalau baik di kelurahan atau kecamatan, itu berarti baik pula di di pelayanan pemerintahan di atasnya.

Pemerintah Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan Umum di daerah. Terdapat cukup banyak jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus atau diselesaikan di tingkat kecamatan. Urusan KTP misalnya, walaupun di beberapa daerah sudah dipusatkan di kabupaten, di banyak daerah lain di seluruh Indonesia masih harus ditangani oleh pemerintah kecamatan. Juga pengurusan berbagai perijinan. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah kecamatan juga mengembang tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulai dari urusan ketertiban dan keamanan, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya-upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

### **Metode Penelitian**

#### **Metode Pengumpulan Data**

- a. Observasi / pengamatan
- b. Wawancara
- c. Angket atau Kuisisioner
- d. Informasi

### **Jenis Data**

Adapun jenis data yang dipakai adalah Primer dan Sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari penelitian terhadap obyek yang diteliti dengan cara melakukan wawancara, serta melakukan pengamatan secara langsung (Observasi). Data Sekunder adalah Pengumpulan data jenis ini dilakukan dengan menelusuri berbagai sumber yang berhubungan dengan yang diteliti berupa buku-buku, jurnal-jurnal, majalah, artikel serta literatur -literatur yang berkaitan dengan penelitian.

### **Populasi**

Populasi yang digunakankan sebagai objek penelitian adalah masyarakat yang telah melakukan perekaman e- KTP di Kantor Camat Sarolangun.

### **Sampel**

Menurut Notoatmodjo 2003, Satyarini 2007, untuk mengetahui ukuran sampel representative yang didapatkab berdasarkan rumus sederhana adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd + 1}$$

Dimana :

N : besarnya populasi

n : besarnya sampel

d : tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan

Dengan rumus tersebut dapat dihitung ukuran sampel dari populasi KTP, KK, Akta, Kecamatan Sarolangun sebanyak 22111. Dengan mengambil tingkat kepercayaan (d) 10% sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Nd + 1}$$

$$n = \frac{22111}{2211,2}$$

$$n = 9,99 \Rightarrow 100$$

### Alat Ukur

Skala pengukuran variable dalam penelitian ini mengacu pada Skala Likert (*Liker Scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1 - 5. Selanjutnya dihitung dengan rentang skala :

$$RS = \frac{n(M-1)}{N}$$

Keterangan :

RS : Rentang  
Skala n : Jumlah  
Sampel  
M : Jumlah Item

### Analisis Data

Analisis pengumpulan data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian, karena dari analisis ini akan diperoleh temuan baik temuan substantive maupun normal. Selain itu analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman buku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan-aturan yang sistimatis.

Adapun tahap - tahap pengelolaan data hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan akan kelengkapan jawaban.  
Pada tahap ini data yang diperoleh diperiksa kembali untuk mencari jawaban dari kuesioner yang tidak lengkap.
2. Tally, yaitu menghitung jumlah atau frekuensi dari masing - masing jawaban dalam kuesioner.
3. Menghitung persentase jawaban responden dalam bentuk table tunggal melalui distribusi frekuensi dan persentase dengan menggunakan rumus :

$$P = f/N \times 100 \%$$

P : Persentase

f : Frekuensi data

N : Jumlah sampel yang diolah

(Warsito, 1992:59)

## PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Sarolangun

Untuk dapat mengetahui sejauh mana Kualitas pada Kantor Camat Sarolangun Kabupaten Sarolangun, maka peneliti telah menyebarkan kuisisioner kepada 1000 responden, yang mana responden dalam penelitian ini adalah masyarakat diwilayah Kecamatan Sarolangun. Data yang diperoleh dapat dilihat pada table 5.4 dan selanjutnya digambarkan dalam bentuk narasi, untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada penjabaran berikut :

**Tabel 1. Persentase Kualitas Pelayanan yang dilakukan pada kantor Camat Sarolangun**

NO	pertanyaan Mengenai	Total		Jawaban Responden					Jml	Ket	Urt			
		STB	TB	CB	B	SB								
1	Apakah sebelum memberikan pelayanan biasanya pegawai kantor camat menyediakan ruang tunggu yang nyaman	4	4	14	28	20	60	52	208	10	50	350	Baik	3
2	Apakah pegawai kantor camat tidak semuanya lulusan sarjana	7	7	23	46	26	78	39	156	5	25	312	Cukup Baik	9
3	Apakah pegawai kantor camat memberikan pelayanan dengan benar	1	1	13	26	37	111	44	176	5	25	339	cukup Baik	6
4	Apakah pegawai kantor camat memberikan pelayanan tepat waktu	1	1	15	30	28	84	46	184	10	50	349	Baik	4
5	Apakah pegawai kantor camat lemah lembut dalam memberikan pelayanan	3	3	21	42	31	93	43	172	2	10	320	cukup Baik	7
6	Apakah pegawai kantor camat mengetahui apa yang harus di kerjakan	1	1	8	16	20	60	56	224	15	75	376	Baik	1
7	Apakah penyelesaian pekerjaan pada kantor ca mat tepat waktu	0	0	6	32	30	90	46	184	8	40	346	Baik	5
8	Apakah pegawai kantor camat selalu menegur dan memberikan senyuman ketika melayani	7	7	20	40	27	81	39	156	5	25	309	Cukup Baik	10
9	Apakan pelayanan yang diberikan pegawai kantor camat sudah baik	0	0	7	14	36	108	48	192	9	45	359	Baik	2
10	Apakah pelayanan yang diberikan kantor camat tidak bertele - tele	9	9	18	36	29	87	37	148	7	35	315	Cukup Baik	8
<b>JUMLAH</b>											<b>3375</b>			

Ket :Skala STB=1, TB=2, CB=3, B=4, SB=5

Pada table 1 diatas menjelaskan bahwa “ Apakah Pegawai Kantor Camat mengetahui apa yang harus dikerj akan”, yang menempati urutan pertama dari kualitas pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat. Yang mana 15 orang dari responden menyatakan sangat baik, jika kualitas pelayanan kantor camat kemasayarakat dikecamatan sarolangun sudah baik. Sementara 56 orang dari mereka yang menyatakan baik, 20 orang menyatakan cukup baik, 8 orang menyatakan tidak baik dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 376, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 343 – 423. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan baik.

Pada urutan kedua di tempati oleh “Apakah Pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Camat sudah baik”. Pada kualitas pelayanan yang kedua ini menunjukkan bahwa 9 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 48 orang responden menyatakan baik, 36 orang menyatakan cukup baik, 7 orang responden menyatakan tidak baik dan 0 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 359, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 343 – 423. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan baik.

Urutan ketiga di tempati oleh “Apakah sebelum memberikan pelayanan biasanya pegawai kantor camat menyediakan ruang tunggu yang nyaman”. Pada kualitas pelayanan yang ketiga ini menunj ukan bahwa 10 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 52 orang responden menyatakan baik, 20 orang menyatakan cukup baik, 14 orang responden menyatakan tidak baik dan 4 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 350, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 343 – 423. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan baik.

Urutan keempat di tempati oleh “Apakah pegawai kantor cam at memberikan pelayanan tepat waktu”. Pada kualitas pelayanan yang keempat ini menunjukkan bahwa 10 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 46 orang responden menyatakan baik, 28 orang menyatakan cukup baik, 15 orang responden menyatakan tidak baik dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 349, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 343 – 423. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan baik.

Urutan kelima di tempati oleh “Apakah menyelesaikan pekerjaan pada kantor camat tepat waktu”. Pada kualitas pelayanan yang kelima ini menunjukkan bahwa 8 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 46 orang responden menyatakan baik, 30 orang menyatakan cukup baik, 6 orang responden menyatakan tidak baik dan 0 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 346, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan

pertama ini berada pada skala 343 – 423. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan baik.

Sementara pada urutan keenam di tempati oleh “Apakah pegawai kantor camat memberikan pelayanan dengan benar”. Pada kualitas pelayanan yang keenam ini menunjukkan bahwa 5 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 44 orang responden menyatakan baik, 37 orang menyatakan cukup baik, 13 orang responden menyatakan tidak baik dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 339, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 262 – 342. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan cukup baik.

Urutan ketujuh di tempati oleh “Apakah pegawai kantor camat lemah lembut dalam memberikan pelayanan”. Pada kualitas pelayanan yang ketujuh ini menunjukkan bahwa 2 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 43 orang responden menyatakan baik, 31 orang menyatakan cukup baik, 21 orang responden menyatakan tidak baik dan 3 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 320, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 262 – 342. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan cukup baik.

Urutan kedelapan di tempati oleh “Apakah pelayanan yang diberikan kantor camat tidak bertele-tele”. Pada kualitas pelayanan yang kedelapan ini menunjukkan bahwa 7 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 37 orang responden menyatakan baik, 29 orang menyatakan cukup baik, 18 orang responden menyatakan tidak baik dan 9 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 315, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 262 – 342 . Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan cukup baik.

Urutan kesembilan di tempati oleh “Apakah pegawai kantor camat tidak semuanya lulusan sarjana”. Pada kualitas pelayanan yang kesembilan ini menunjukkan bahwa 5 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 39 orang responden menyatakan baik, 26 orang menyatakan cukup baik, 23 orang responden menyatakan tidak baik dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 312, jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 262 – 342. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan cukup baik.

Sementara pada urutan kesepuluh di tempati oleh “Apakah pegawai kantor camat selalu menegur dan memberi senyuman ketika melayani”. Pada kualitas pelayanan yang kesepuluh ini menunjukkan bahwa 5 orang responden menyatakan sangat baik, selain ini 39 orang responden menyatakan baik, 27 orang menyatakan cukup baik, 20 orang responden menyatakan tidak baik dan 7 orang menyatakan sangat tidak baik. Setelah ditotalkan dari skala tersebut maka hasil yang diperoleh 309,



jika di lihat dari rentang skala yang telah di jelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan yang menempati urutan pertama ini berada pada skala 343 – 423. Untuk itu telah diketahui dengan jelas bahwa kualitas pelayanan Kantor Camat Sarolangun sudah dilakukan dengan baik.

Berdasarkan pada penjelasan diatas kualitas pelayanan kantor camat sarolangun, maka dapat diketahui dengan jelas bahwa “*pegawai kantor camat mengetahui apa yang harus dikerjakan*” telah dapat dilakukan oleh kantor camat sarolangun dengan sangat baik. Sementara itu kualitas pelayanan pada kantor camat sarolangun semuanya sudah baik, kualitas pelayanan yang menyatakan cukup baik, dan pegawai kantor camat sarolangun tidak selalu menegur dan memberi senyuman ketika melayani menempati urutan terakhir. Persepsi yang ditunjukkan oleh para responden mengenai kualitas pelayanan ini sudah dapat dilakukan dengan baik oleh pegawai kantor camat sarolangun, akan tetapi ada satu hal penting yang untuk dikaji ulang mengenai tentang keramahan pegawai kantor camat.

### **Kesimpulan**

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Sarolangun kepada masyarakat mulai dari tahun 2010 - 2013 sudah baik.
2. Pegawai kantor Camat Sarolangun harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya untuk tahun yang akan datang guna untuk memberikan pelayanan yang baik lagi kepada para masyarakat.

### **Saran**

Kualitas pelayanan pada kantor camat sarolangun sudah baik sehingga perlu dipertahankan untuk memberikan pelayanan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, disini yang masih perlu ditingkatkan yaitu tanggung jawab dari para pegawai yaitu mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pawai yang bersangkutan harus menyelesaikannya sampai selesai dan tidak melimpahkannya kepegawai lainnya sehingga tidak membuat masyarakat merasa dipersulit dan dipermainkan.

### **Daftar Pustaka**

- Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Mitra Wacana Media : Jakarta, 2009
- Djokosantoso Moljono, *Budaya Korporat dan keunggulan Korporasi*, PT Elex Media Kompotindo : Jakarta, 2003
- Inu kencana Syafiie, *Manajemen Pemerintah*, Pusaka Reka Cipta : Bandung, 2011 yang dilakukan ini.
- Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan*, PT Elex Media Kompotindo : Jakarta, 2002
- Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, Alfabet : Bandung, 2007
- Muhammad Umar Hasibuan Syadat dan Yohanes S. Widada, *Revolusi Politik Kaum Mudaya*, Yayasan Obor Indonesia : Jakarta, 2008
- Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Sarolangun Nomor 24 Tahun 2004, *Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan*.
- Republik Indonesia .2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor . KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang pedoman umum penyusunan*

- Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah . Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara*
- Sedarmayanti, 2004, *Pengembangan Kepribadian pegawai*, Mandar Maju, Bandung
- Sugiyono, Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, Sumber  
*data Ekspose dan Dokumentasi Camat Bathin VIII Tahun 2014.*
- Sutrisno Edi, 2010:2, *Budaya Organisasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Umar Husein, 2013, *Desain penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan (Paradigma  
Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*, Raja Wali Pers, Jakarta
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah direvisi dengan Undang-undang  
Nomor 32 tahun 2004, *Tentang Pemerintahan Daerah sebagai wujud dari  
Otonomi Daerah*
- Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama :Bandung,2012
- Waluyo *Manajemen Publik (konsep,Aplikasi, dan Implementasinya dalam Pelaksanaan  
otonomi Daerah)*,cv.Mandar Jaya : Bandung, 2010
- Website <https://lubisgrafura.wordpress.com/metode-penelitian-kuantitatif/>, hal
- Website <http://elqorni.wodpres.com/category/materi-perkuliahan>.
- Website.<http://sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/aunw1341283316.pdf>.
- Wibowo, 2013, *Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja  
Jangka Panjang*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta