

ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI BARAT KOTA DUMAI

Refdi¹, Fitra Hadi Khaz², Erinaldi³, Wafa Adila⁴

^{1,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030 ²Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

Telp: 082278248630

E-mail: fitrahadikhaz@gmail.com

KEYWORDS

*Pelayanan Publik
Kantor Camat
Analisis pelayanan*

ABSTRACT

Pelayanan publik merupakan hasil dari penyelenggaraan organisasi. Insatansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik diantaranya adalah Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. Namun berdasarkan pengamatan penulis, ditemukannya masalah pada waktu pelayanan yang belum sesuai aturan yang t diterapkan dan masih kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan yang menjadi kebijakan dalam pengurusan suatu produk yang diinginkan. Serta masih ditemukan sarana dan prasarana yang belum mendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan gejala masalah tersebut dapat ditarik rumusan masalah yaitu bagaimana standar pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan publik, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan standar pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yang mendeskripsikan tentang pelaksanaan standar pelayanan publik dengan telaah kajian berdasarkan teori sebagai acuan pokok. Riset ini menggunakan teori Mukarom, pelayanan publik terdiri dari aspek alur pelayanan, rentang waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana-prasarana, dan kapabilitas petugas (kompetensi), (Mukarom & Laksana, 2015).

1. Pendahuluan

Sederhananya pelayanan publik ialah segala aktifitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas sesuatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik yaitu pemerintah atau diperbantukan oleh pihak ketiga. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, 2022). Sesuai dengan pandangan Komarudin, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (Hildawati, Nurmala Sari, 2022)

Pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Penyelenggara pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu :

1. Pelayanan Barang Publik
2. Pelayanan Jasa Publik
3. Pelayanan Administratif

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Susanto & Angraini, 2019). Kriteria untuk menentukan kualitas pelayanan publik tersebut antara lain adalah: (1) Ketetapan Waktu Pelayanan; (2) Ketepatan pelayanan (akurasi); (3) Kesopanan dan keramahan saat proses pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu representatif, kebersihan dan lainnya. Berbagai polusi, diskriminasi, dan dampak faktor eksternalitas lainnya. Kehadiran perusahaan member efek terhadap pergeseran tata nilai dalam kehidupan masyarakat yang cenderung tidak diinginkan. (Hildawati, 2007) u keunggulan jasa yang diharapkan pelanggan dengan jasa yang dirasakan serta bagaimana pengendalian pembeli jasa agar memenuhi harapan dan keinginan pelanggan tersebut.(E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, 2022)

Pada dasarnya pelayanan publik mesti dikembangkan berdasarkan nilai dan norma yang menjadi prinsip bersama yaitu Nilai kewarganegaraan

di atas nilai pribadi dan kelompok (Lilis Wahyuni, 2022), kepentingan umum harus ditumbuhkan oleh ASN yang komitmen bersama menciptakan masyarakat yang lebih baik. Lalu Mampu berpikir strategis dan bertindak demokratis secara efektif dan responsif. Kemudian disisi lain pelayanan publik harus memperhatikan dan menjunjung tinggi hukum, nilai, norma politik yang berlaku dan dapat berlaku adil untuk kepentingan warga mereka (Variza Aditiya, Refdi Saidina Ali, 2022). Semua syarat yang penulis kutip sebelumnya akan bisa dicapai melalui kolektifitas serta kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan (Wahyuni, 2022), kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan. (Variza Aditiya, Lili Suryani, 2022)

Kecamatan Dumai Barat adalah wilayah administratif Kota Dumai sesuai dengan UU nomor 16 tahun 1999 tentang peningkatan status Pemerintah Kota Administratif Kota Dumai. Kemudian berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016, tugas dan fungsi Camat adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat. Kecamatan ini terdiri dari 4 (empat) Kelurahan yaitu Kelurahan Pangkalan Sesai, Simpang Tetap Darul Ikhsan, Purnama serta Bagan Keladi (Pemerintah Kota Dumai, 2015). Kantor camat Dumai Barat pada pelaksanaan kerjanya memiliki Visi yaitu "Mewujudkan Pemerintah Kecamatan yang Profesional melalui Pelayanan Prima menuju Masyarakat yang Madani. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. (Variza Aditiya, Lili Suryani, 2022)

Pada prinsipnya, pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai sudah memiliki syarat, prosedur dan hari kerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai Nomor 65/KDB-TU/195. Selain bersifat internal, SOP juga memiliki sifat eksternal hingga pengguna pelayanan. Sehingga selain menjadi ukuran kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan program dan

waktu, SOP juga digunakan untuk patokan kinerja organisasi publik di mata masyarakat terkait kinerja instansi pemerintah (R. Siburian & Kurniawati, 2020). Berikut adalah SOP tentang jenis Pelayanan dan Waktu Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat:

Tabel 1.1
SOP Jenis Pelayanan dan Durasi Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan
1	Surat Pengantar Akte Kelahiran	1 Hari kerja
2	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk	1 Hari kerja
3	Surat Pengantar Kartu Keluarga	1 Hari kerja
4	Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris	2 Hari kerja
5	Surat Keterangan Pindah	1 Hari kerja
6	Surat Keterangan Domisili	1 Hari kerja
7	Surat Pengantar Pisah KK	1 Hari kerja
8	Pindah Antar Kecamatan Kota Dumai	1 Hari kerja
9	Izin Hiburan	2 Hari kerja
10	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	2 Hari kerja
11	Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)	1 Hari kerja
12	Surat pengantar Raskin	25 Menit
13	Rekomendasi Pembuatan Tempat Ibadah Dan TPA	3 Jam

Sumber: Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, Tahun 2020

Berdasarkan hasil observasi pada Kantor Camat Dumai Barat, pemberian pelayanan kepada masyarakat relatif belum maksimal serta waktu pelayanan yang memakan durasi cenderung lama, sehingga tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas perusahaan guna untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhar, 2022)

Pelayanan yang semestinya membutuhkan waktu selama 25 menit sampai 4 jam kerja sedangkan realisasi yang terjadi pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai memakan waktu selama 1-7 hari kerja. Hal ini karena masih terdapat sebagian pegawai yang bertanggung jawab atas pengurusan pelayanan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan dengan baik, sebagaimana yang diharapkan masyarakat. Mengingat begitu pentingnya kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan, sudah sepatutnya jika suatu perusahaan memperhatikan aspek-aspek kerja yang berkaitan dalam memenuhi Kepuasan pelanggan. Karena bila pelanggan merasa puas dengan produk dan jasa yang diberikan . (Aditiya & , Yulianda sari, 2022)

Untuk melihat selengkapnya hasil tanggapan informan tentang Keterlambatan penyelesaian layanan

di Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Indah 45 tahun yang akan melakukan pengurusan surat keterangan pisah KK penulis menanyakan waktu pelayanan yang diberikan pegawai pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, dapat dilihat pada hasil wawancara sebagai berikut:

“Waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan dan jika ada orang dikenal dengan salah seorang pegawai maka selesainya cepat tetapi jika tidak ada orang yang dikenal didalam kantor tersebut maka selesainya agak lambat dan kurang mendapat perhatian dari pegawainya”. (Rabu, 25 Mei 2022/Pukul 10.29 WIB)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa informan mengatakan waktu penyelesaian pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga pekerjaan menjadi tidak efektif dalam melakukan suatu pengurusan. Hasil observasi ini juga penulis rujuk dengan hasil penelitian sebelumnya (Dila Hanifa; 2019). Untuk menciptakan kondisi kehidupan yang harmonis anggota kelompok harus saling menghormati dan menghargai. (Variza Aditya, Refdi Saidina Ali, 2022). dengan pendekatan permasalahan yang sama, yang memuat tentang salah satu gejala masalahnya adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan serta menghabiskan waktu yang lama untuk proses pengurusan dokumen kepada masyarakat.

Fasilitas pelayanan merupakan instrumen pelayanan yang menentukan mutu dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat untuk meningkatkan kinerja instansi (Wahyuni & Shaliza, 2021). Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk (Lilis Wahyuni, 2022), jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. (Variza Aditya, Yulianda Sari, 2022). Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada indikator sarana dan prasarana menyebutkan bahwa efektifitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu organisasi dapat diukur dari ketersediaan sarana dan prasarana pada proses pemberian pelayanan dan juga adanya fasilitas yang memadai untuk kenyamanan pengguna layanan (UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009).

Secara faktual sarana dan prasarana pada Kantor Camat Dumai Barat dalam kondisi kurang baik dan unit yang mesti ditambah seperti komputer,

mesin printer, serta sarana peralatan lainnya yang sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan sebagai penunjang bagi pegawai dalam memberikan pelayanan. Tidak maksimalnya sarana pra sarana pada kantor camat tentu memiliki korelasi signifikan terhadap realisasi kualitas pelayanan. Berikut adalah tabel kondisi sarana dan prasarana Kantor Camat Dumai Barat:

Tabel 1.2
Kondisi Sarana dan Prasarana Kantor Camat Dumai Barat

No	Sarana dan prasana kerja	Tahun peroleh	Jumlah unit	Kondisi barang	
				Baik	Rusak
1	Gedung Kantor	2013	1	1	-
2	Meja Biro	2014	27	24	3
3	Kursi Kerja	2013	27	23	4
4	Komputer	2014	5	3	2
5	Printer	2014	4	2	2
6	Mesin Tik Manual	2012	2	2	-
7	Papan monografi	2014	1	1	-
8	Lemari arsip				
	a. Filling cabinet	2013/14 /15	7	5	2
	b. Lemari arsip kayu	2013/14	4	3	1
9	Kendaraan roda 4	2014	1	1	-
10	Kendaraan roda 2	2012	2	2	1
11	AC (Air Conditioner)	2014	8	7	1

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, Tahun 2019

Berdasarkan uraian data tersebut, sebagian besar fasilitas kantor dalam kondisi kurang baik. Apalagi jika dicermati lebih mendalam, fasilitas yang tidak maksimal itu berkaitan langsung dengan proses pelayanan publik. Sehingga berpotensi memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian fenomena diatas serta observasi penulis, maka penulis tertarik untuk melakukan riset berjudul : “Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai”. Sesuai pra riset yang telah dilakukan, proses pelayanan di Kantor Camat Dumai Barat masih belum maksimal. Dibuktikan dengan ditemukannya masalah, antara lain:

a. Masih terdapatnya inkonsistensi durasi waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

b. Masih ditemukan sarana dan prasarana yang belum mendukung dalam pemberian pelayanan.

Menurut penulis riset ini akan sesuai jika dielaborasi dengan teori standar pelayanan publik. Menurut Mukarom dan Laksana pelayanan publik terdiri dari aspek alur pelayanan, rentang waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana-prasarana, dan kapabilitas petugas (kompetensi), (Mukarom & Laksana, 2015).

2. Metode

1) Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan metode kualitatif yang bersifat mendeskripsikan tentang pelaksanaan standar pelayanan publik dengan telaah kajian berdasarkan teori sebagai pedoman.

2) Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil dan menetapkan lokasi penelitian yaitu di kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai yang berlokasi di jalan Cut Nyak Dien, Purnama, Dumai Barat Kota Dumai. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2022 dengan mengacu pada data 2019-2021 Oleh Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai.

3) Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, yakni wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi. Analisa menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penulis melakukan analisis terhadap data dan informasi yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang dikumpulkan secara menyeluruh.

4) Jenis Data

a. Data Primer

Data primer (utama) diperoleh langsung dari objek penelitian berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang dirumuskan dalam penelitian penulis, antara lain yaitu melalui pengamatan dan catatan tertulis.

4.2 Data Sekunder

Data sekunder didapatkan melalui berbagai sumber seperti melalui studi literatur, jurnal dan penelusuran internet berkaitan dengan standar

pelayanan publik dan hasil riset terdahulu yang relevan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kantor Camat Dumai Barat dalam menyelenggarakan pelayanan publik semestinya memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat pengguna layanan. Proses pelayanan harus sesuai dengan regulasi/keputusan yang telah ditetapkan. Penelitian dilakukan untuk menemukan konklusi terhadap fenomena permasalahan yang terjadi. Untuk mencapai tujuan riset yang diinginkan, penulis menggunakan teori Mukarom dan Laksana yang telah diuraikan pada bagian pendahuluan lalu dianalisis melalui sesuai dengan aspek pada teori sebagai berikut :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pada konteks ini bermakna ketentuan yang sudah ditetapkan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai kemudian dilaksanakan dalam proses pelayanan. Untuk melihat prosedur pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan yaitu adanya syarat-syarat yang sudah ditetapkan dan dapat dipahami oleh masyarakat yang akan melakukan pengurusan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai.

b. Adanya prosedur pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya prosedur pelayanan yaitu adanya aturan yang sudah ditetapkan dan selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan semestinya. Terdapatnya petugas memberi pelayanan berdasarkan alur pelayanan yang dibutuhkan

Yaitu adanya petugas yang melayani masyarakat sesuai alur pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Adapun tabel mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Prosedur dan Persyaratan Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Prosedur
1	Surat Pengantar akte kelahiran	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar dari lurah • Foto copy KTP orang tua • Foto copy KK orang tua 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya

		<ul style="list-style-type: none"> • Surat kelahiran rumah sakit atau sejenis • Foto copy surat nikah orang tua • Foto copy KTP 	
2	Surat pengantar kartu tanda penduduk	<ul style="list-style-type: none"> • Mengisi permohonan KTP (FS 03) yang diketahui lurah • Foto copy KK • Foto copy surat nikah bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun • Surat pengantar dari lurah • Surat pengantar RT/RW • Surat kehilangan dari kepolisian (bagi KTP yang hilang) • Surat keterangan rusak dari kepala kelurahan bagi KTP yang rusak • Surat pindah domisili (bagi pendatang baru) • Membawa KTP asli yang akan habis masa berlakunya untuk perpanjangan KTP diajukan maksimal 12 hari sebelum masa berlaku KTP berakhir 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
3	Surat pengantar Kartu Keluarga	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir pendaftaran KK (FS 01) untuk kepala keluarga • Formulir biodata (FS 01) untuk anggota keluarga • Foto Copy Surat Nikah • Foto Copy Akte kelahiran • Foto Copy ijazah • Surat pengantar RT • Surat pengantar Lurah • Surat pindah dan Dan daerah bagi pendatang baru 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
4	Surat keterangan kuasa ahli waris	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar dari kepala kelurahan • Foto Copy KTP pemohon yang masih berlaku • Surat keterangan kematian dari kelurahan 	<ul style="list-style-type: none"> -Surat pengantar dari kepala kelurahan -Foto Copy KTP pemohon yang masih berlaku -Surat keterangan kematian dari kelurahan
5	Surat keterangan Pindah	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar kepala kelurahan • Surat pengantar RT • Membawa KTP asli yang pindah • KK asli • Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 4 lembar • Foto copy akte kelahiran • Foto copy ijazah terakhir • Foto copy surat nikah • Surat pernyataan perubahan status belum menikah menjadi menikah bermaterai Rp 6.000 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
6	Surat keterangan Domisili	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar RT • Foto copy KK dan KTP 1 rangkap • Pas photo Ukuran 3x4 2 Lembar 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
7	Surat pengantar pisah KK	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar dari RT yang telah distempeldi RW • Foto copy buku Nikah/akte perkawinan • Surat keterangan pindah (bagi anggota keluarga pendatang) 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
8	Pindah antar kecamatan kota Dumai	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Pengantar dari RT setempat • Formulir surat pindah domisili yang ditandatangani Lurah • KTP asli bagi yang pindah KK asli 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya

9	Izin Hiburan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar dari kepala kelurahan • Foto copy KTP pemohon yang masih berlaku 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
10	Izin mendirikan bangunan (IMB)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengisi surat permohonan Izin Mendirikan Bangunan (PIMB) • Foto Copy KTP • Foto Copy Pajak Bumi Bangunan (PBB) • Foto Copy sertifikat Tanah atau sejenis • Pas foto berwarna ukuran 3x4 (2 lembar) • Surat persetujuan sempadan Tanah • Rekomendasi Lurah (asli) • HO (izin Gangguan) • Izin penggunaan pemanfaatan Tanah (IPPT) • Buku pembayaran Retribusi : (UPTD DPPKAD Kecamatan) 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
11	Surat keterangan ganti rugi (SKGR)	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar SKGR dari Lurah • Foto copy KTP penjual dan pembeli • Surat keterangan ahli waris (jika tanah warisan) • Surat kuasa dari ahli waris (jika tanah warisan) 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari Rt dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
12	Surat pengantar Raskin	<ul style="list-style-type: none"> • Surat pengantar dari kepala Bulog Kota Dumai • Foto copy KTP pemohon yang masih berlaku 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari Rt dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya
13	Rekomendasi pembuatan Tempat Ibadah dan TPA	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat surat permohonan yang ditandatangani pengurus Mesjid/TPA • Susunan pengurus masjid atau musholla • Susunan pengurus TKA,TPA atau MDA • Tenaga pengajar atau guru , KTP,Ijazah dan pas foto 3x4=2 lembar • Jumlah murid beserta nama-namanya , nama orang tua dan alamat • Rekomendasi dari TKA, TPA atau MDA terdekat • Rekomendasi dari lurah setempat • Rekomendasi dari RT setempat • Foto bangunan TKA, TPA atau MDA, Sumber dana 	Pemohon melengkapi permohonan mulai dari Rt dan kelurahan kemudian diteruskan kepada instansi selanjutnya

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Barat, Tahun 2022

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat dapat dilihat pada wawancara yang dilakukan penulis. Penulis menanyakan “Bagaimana dengan prosedur pelayanan di Kantor Camat Dumai Barat, apakah adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan di sini dan apakah adanya petugas yang memberikan pelayanan berdasarkan alur pelayanan yang dibutuhkan?”. Adapun jawaban narasumber antara lain yaitu :

1. Narasumber pertama adalah pegawai di Kantor Camat dengan kak Nada Fitria, yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya prosedur pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan, kami disini sudah memberikan pelayanan berdasarkan alur

sesuai kebutuhan masyarakat saat ingin melakukan pengurusan”. (Rabu, 15 Juni 2022/Pukul 11.40 WIB)

2. Narasumber kedua adalah masyarakat dengan ibu Siti 43 tahun, beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya selama saya melakukan pengurusan di sini terdapatnya kejelasan tentang persyaratan pelayanan yang harus saya lengkapi, sehingga saya mengetahui perlengkapan dan syarat-syarat apa saja yang harus saya bawa untuk melakukan pengurusan, pegawai yang ada di sini juga memberikan pelayanan yang saya butuhkan berdasarkan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan”. (Rabu, 8 Juni 2022/Pukul 10.45 WIB)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan mengatakan prosedur pelayanan pada

Kantor Camat Dumai Barat telah berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dalam melakukan suatu pengurusan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan pada penelitian ini adalah waktu yang sudah ditetapkan disetiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terkait dengan durasi penyelesaian dapat dilihat berdasarkan indikator berikut:

- Adanya kepatuhan petugas terhadap prosedur pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya kepatuhan petugas terhadap prosedur pelayanan yaitu petugas yang melayani sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

- Adanya ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan

Yang dimaksud dengan adanya durasi waktu pelayanan sesuai standar waktu pelayanan yaitu pelayanan dilakukan tidak melebihi standar waktu ditetapkan.

- Adanya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan yaitu adanya penyampaian informasi tentang waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Adapun tabel mengenai waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat dilihat berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 3.2
Durasi Waktu Penyelesaian Pelayanan Administrasi

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan
1	Surat Pengantar Akte Kelahiran	1 Hari kerja
2	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk	1 Hari kerja
3	Surat Pengantar Kartu Keluarga	1 Hari kerja
4	Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris	2 Hari kerja
5	Surat Keterangan Pindah	1 Hari kerja
6	Surat Keterangan Domisili	1 Hari kerja
7	Surat Pengantar Pisah KK	1 Hari kerja

8	Pindah Antar Kecamatan Kota Dumai	1 Hari kerja
9	Izin Hiburan	2 Hari kerja
10	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	2 Hari kerja
11	Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)	1 Hari kerja
12	Surat pengantar Raskin	25 Menit
13	Rekomendasi Pembuatan Tempat Ibadah Dan TPA	3 Jam

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, Tahun 2020

Sudah terdapat standar waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat penulis menanyakan “Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, apakah ada kepatuhan petugas pemberi pelayanan terhadap prosedur pelayanan dan apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan, serta apakah ada keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan di sini?”. Adapun jawaban narasumber antara lain yaitu :

- Narasumber pertama adalah pegawai di Kantor Camat dengan kak Nada Fitria, yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya waktu penyelesaian pelayanan di sini sudah terdapatnya keterbukaan. Kami memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka kami akan memberikan pelayanan dengan sebaiknya. Namun adapun waktu penyelesaian pelayanan masih terdapat pelayanan kami yang kurang baik, kami memohon maaf sebelumnya, karena kami juga manusia yang pasti ada kekurangan”. (Rabu, 15 Juni 2022/pukul 11.40 WIB)

- Narasumber kedua adalah masyarakat dengan ibu Siti 43 tahun, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya waktu penyelesaian yang sudah diberikan oleh pegawai Kantor Camat Dumai Barat sudah terdapatnya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan, namun untuk waktu pelayanan terkadang masih melebihi standar waktu pelayanan sehingga pelayanan yang saya ajukan seharusnya selesainya cepat tapi menjadi agak terlambat dan membuat

saya untuk menunggu lagi”. (Rabu, 8 Juni 2022/Pukul 10.45 WIB)

Hasil wawancara penelitian menunjukkan informan menyatakan pelaksanaan waktu penyelesaian pada Kantor Camat Dumai Barat masih belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga pekerjaan menjadi kurang efektif dalam melakukan suatu pengurusan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah jumlah tarif yang harus dibayar penerima layanan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan. Indikator berikut menguraikan konteks biaya pelayanan:

a. Adanya informasi tentang biaya pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya informasi tentang biaya pelayanan yaitu penyampaian informasi setiap pelayanan.

b. Adanya standar biaya yang sudah ditetapkan

Yang dimaksud adanya standar biaya yang sudah ditetapkan yaitu standar biaya yang berupa aturan yang dijadikan landasan dasar dalam pembayaran kegiatan pelayanan.

c. Adanya kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan standar yang berlaku

Makna kesesuaian biaya yaitu kesesuaian tarif yang dibayarkan pengguna layanan dengan standar yang ditetapkan.

Adapun tabel mengenai biaya pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Biaya Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Biaya Pelayanan
1	Surat Pengantar Akte Kelahiran	Gratis
2	Surat Pengantar KTP	Gratis
3	Surat Pengantar KK	Gratis
4	Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris	Gratis
5	Surat Keterangan Pindah Domisili	Gratis
6	Surat Keterangan Domisili	Gratis
7	Surat Pengantar Pisah KK	Gratis
8	Pindah Antar Kecamatan Kota Dumai	Gratis

9	Izin Hiburan	Gratis
10	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Gratis
11	Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)	Gratis
12	Surat pengantar Raskin	Gratis
13	Rekomendasi Pembuatan Tempat Ibadah Dan TPA	Gratis

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Barat, Tahun 2020

Sesuai uraian data di atas dapat terlihat bahwa terdapatnya informasi mengenai tarif pelayanan di Kantor Camat Dumai Barat, penulis menanyakan “Bagaimana waktu pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, apakah adanya informasi tentang biaya pelayanan dan apakah adanya standar biaya pelayanan yang sudah ditetapkan, serta apakah adanya kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan standar yang berlaku?”. Adapun jawaban narasumber antara lain yaitu :

1. Narasumber pertama adalah pegawai di Kantor Camat dengan kak Nada Fitria, yang mengatakan bahwa:

“Biaya pelayanan di sini, sudah terdapatnya keterbukaan dalam informasi tentang biaya pelayanan yang sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku, kami memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengikuti aturan yang berlaku”. (Rabu, 15 Juni 2022/Pukul 11.40 WIB)

2. Narasumber kedua adalah masyarakat dengan ibu Siti 43 tahun, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya bahwa biaya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Dumai Barat sudah terdapatnya keterbukaan biaya pelayanan dan standar biaya yang sudah ditetapkan sehingga saya mengetahui bahwa pelayanan disini gratis dan tidak dipungut biaya sesuai dengan standar yang telah ditentukan”. (Rabu, 8 Juni 2022/Pukul 10.45 WIB)

Berdasarkan wawancara penelitian yang dilakukan penulis, biaya pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dalam melakukan suatu pengurusan. Temuan penulis ini cukup berbeda dengan riset penulis lain yang juga dilakukan di Kota Dumai yaitu pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai cenderung masih kurang

transparan serta akuntabel dalam proses pelayanan (Erlianti, 2019).

4) Produk Pelayanan

Produk pelayanan pada konteks ini adalah hasil pelayanan yang akan diperoleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun produk pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kejelasan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
- b. Adanya hasil pelayanan yang akurat
- c. Adanya jenis pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kemudian produk pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Produk Pelayanan

No	Jenis Pelayanan
1	Surat Pengantar Akta Kelahiran
2	Surat Pengantar KTP
3	Surat Pengantar Kartu Keluarga
4	Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris
5	Surat Keterangan Pindah
6	Surat Keterangan Domisili
7	Surat Pengantar Pisah KK
8	Pindah Antar Kecamatan Kota Dumai
9	Izin Hiburan
10	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
11	Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)
12	Surat pengantar Raskin
13	Rekomendasi Pembuatan Tempat Ibadah Dan TPA

Sumber Data: Kantor Camat Dumai Barat, Tahun 2020

Berdasarkan data di atas didapatkan fakta bahwa terdapat kejelasan jenis produk pelayanan Kantor Camat Dumai Barat. Kemudian, penulis menanyakan “Bagaimana produk pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, apakah adanya kejelasan jenis pelayanan yang diberikan dan apakah adanya hasil pelayanan yang akurat serta apakah terdapat jenis pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?”. Adapun jawaban narasumber antara lain yaitu :

1. Narasumber pertama adalah pegawai di Kantor Camat dengan kak Nada Fitria, yang mengatakan bahwa:

“Produk pelayanan di sini sudah terdapatnya kejelasan jenis pelayanan yang kami berikan juga terdapatnya keterbukaan tentang hasil informasi pelayanan yang sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku, kami memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat serta sesuai dengan standar produk pelayanan yang telah ditetapkan”. (Rabu, 15 Juni 2022/Pukul 11.40 WIB)

2. Narasumber kedua adalah masyarakat dengan ibu Siti 43 tahun, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya produk pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Dumai Barat sudah terdapatnya keterbukaan kejelasan jenis pelayanan yang diberikan petugas di sini. Sehingga saya mengetahui kejelasan jenis pelayanan yang ingin saya lakukan. Saya dapat melakukan pengurusan produk pelayanan sesuai jenis pelayanan yang ada berdasarkan standar produk pelayanan yang sudah ditetapkan”. (Rabu, 8 Juni 2022/Pukul 10.45 WIB)

Berdasarkan wawancara penelitian yang dilakukan, produk pelayanan pada Kantor Camat Dumai sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dalam melakukan suatu pengurusan.

5) Sarana dan Prasarana

Maksud Sarana dan prasarana dalam konteks penelitian ini adalah fasilitas pelayanan yang terdapat pada Kantor Camat Dumai Barat dalam melakukan pelayanan. Sarana dan prasarana ini dapat dilihat dari sub indikator berikut:

- a. Terdapatnya komputer yang mendukung untuk pemberian pelayanan

Yang dimaksud dengan terdapatnya komputer yang mendukung untuk pemberian pelayanan yaitu ketersediaan komputer untuk mendukungnya pekerjaan.

- b. Terdapatnya ruang tunggu pelayanan yang sehat dan nyaman dalam pemberian pelayanan

Yang dimaksud dengan terdapatnya ruang tunggu yang sehat dan nyaman dalam pemberian pelayanan yaitu ketersediaan ruang tunggu yang memadai dan layak.

- c. Adanya fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan

Yang dimaksud dengan adanya fasilitas

pendukung dalam pelaksanaan pelayanan yaitu kelengkapan peralatan kerja untuk pemberian pelayanan pada masyarakat.

Sarana dan prasarana pada Kantor Camat Dumai Barat sesuai dengan tabel yang telah penulis uraikan pada bagian pendahuluan sebagian besar dalam kondisi kurang baik, selain itu ada sarana dan prasarana yang cenderung kurang dalam menunjang tugas aparatur dalam melaksanakan pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan publik yaitu komputer dan printer, keterbatasan ini dapat memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai konteks sarana dan prasarana ini, Penulis menanyakan “Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai, serta apakah adanya fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan?”. Adapun jawaban narasumber antara lain yaitu :

1. Narasumber pertama adalah pegawai di Kantor Camat dengan kak Nada Fitria, yang mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana pelayanan di sini belum sepenuhnya baik. Menurut saya, pemahaman kami dalam menggunakan komputer masih kurang. Hal ini ditandai apabila terjadi kerusakan atau kendala yang berasal dari komputer, pegawai di kantor ini belum bisa mengatasi dengan segera masalah tersebut sehingga harus menggunakan dan menunggu jasa teknisi dari luar yang menyebabkan ketidaktepatan waktu penyelesaian pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat”. (Rabu, 15 Juni 2022/Pukul 11.40 WIB)

2. Narasumber kedua adalah masyarakat dengan ibu Siti 43 tahun, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, sarana dan prasarana di kantor ini belum memadai, terutama AC. Berurusan jadi tidak nyaman karena kondisi ruangan yang panas, apalagi terjadi suatu perpanjangan waktu penyelesaian pengurusan yang saya lakukan.” (Rabu, 8 Juni 2022/Pukul 10.45 WIB)

Sesuai dengan wawancara penelitian, informan menyatakan sarana dan prasarana pada Kantor Camat Dumai Barat belum sesuai dengan SOP. Pernyataan tersebut selaras dengan masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada Kantor Camat Dumai Barat.

6) Kapabilitas Aparatur (Kompetensi)

Makna kapabilitas aparatur didalam penelitian ini adalah salah satu standar pelayanan publik. Kompetensi aparatur harus ditetapkan sesuai pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, serta perilaku yang dibutuhkan agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, memberikan hasil yang maksimal bagi masyarakat yang melakukan pengurusan.

Kompetensi aparatur pemberi pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya petugas yang tanggap akan keluhan masyarakat

Yang dimaksud dengan terdapatnya petugas yang tanggap akan keluhan masyarakat yaitu kemampuan petugas dalam menyikapi keluhan dari masyarakat.

- b. Adanya kemampuan memproses pengajuan permohonan dengan cepat

Yang dimaksud yaitu dibutuhkannya pegawai yang cakap dan mampu dalam mengerjakan dan menyelesaikan setiap proses pengurusan dengan cepat dan mudah kepada masyarakat yang mengajukan permohonan, kemampuan proses pengajuan permohonan dengan cepat dapat dijadikan acuan mengukur kemampuan pegawai pada Kantor Camat Dumai Barat.

- c. Keramahan dan kesopanan petugas

Yaitu etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui mengenai kompetensi petugas pemberi pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat dapat dilihat pada wawancara yang penulis lakukan. Penulis menanyakan “Bagaimana kompetensi petugas pada Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, dan apakah terdapatnya petugas yang tanggap akan keluhan masyarakat serta apakah sikap petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?”

1. Narasumber pertama adalah pegawai di Kantor Camat dengan saudari Nada Fitria, yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai di sini berdasarkan kompetensi sudah baik. Di sini kami memberikan pelayanan dengan sebaiknya kepada masyarakat dengan memahami etika yang baik dengan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat”. (Rabu, 15 Juni 2022/Pukul 11.40 WIB)

2. Narasumber kedua adalah masyarakat dengan ibu Siti 43 tahun, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya di sini terdapatnya kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat. Hal ini karena adanya petugas yang melayani saya dengan ramah dan sopan disaat saya melakukan pengurusan dan petugas di sini tanggap akan keluhan yang saya sampaikan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada saya”. (Rabu, 8 Juni 2022/Pukul 10.45 WIB)

Sesuai wawancara penelitian yang dilakukan penulis, informan menyatakan kompetensi petugas pemberi pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur sehingga pekerjaan menjadi efektif dalam melakukan suatu pengurusan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Analisis Standar Pelayanan Publik Kantor Camat Dumai Barat

1. Faktor Pendukung

- a. Ditemukannya kejelasan prosedur pelayanan pada Kantor Camat Dumai Barat dalam memberikan pelayanan, adanya mekanisme/alur pelayanan yang disediakan serta telah dipaparkan persyaratan mengenai jenis pelayanan setiap pengurusan sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengajukan permohonan.
- b. Terdapatnya kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat pada Kantor Camat Dumai Barat. Hal ini dapat dilihat dari adanya petugas yang melayani dengan ramah dan sopan serta petugas yang tanggap akan keluhan masyarakat dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

2. Faktor Penghambat

- a. Masih kurang kepastian waktu pelayanan dalam standar pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Barat. Pegawai memberikan pelayanan belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan menunda waktu pelayanan sehingga masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.
- b. Masih kurang sarana dan prasarana pendukung

dalam melaksanakan proses pengurusan, hal ini terlihat tidak adanya pemanfaatan teknologi, komunikasi, dan informasi dalam pemberian layanan dan masih terdapat kurangnya pemahaman penggunaan teknologi komputer dalam proses pemberian pelayanan.

4. Kesimpulan

1. Berdasarkan dari hasil pembahasan bahwa hampir secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan publik di Kantor Camat Dumai Barat dapat terimplementasi dengan baik. Berpedoman pada teori Mukarom, standar pelayanan publik yang mendukung terimplementasinya standar pelayanan publik dengan baik yaitu alur pelayanan, durasi penyelesaian, tarif pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kapabilitas petugas pemberi pelayanan (kompetensi). Namun masih ada yang menjadi sorotan penulis yaitu ketidak akuratan standar operasional prosedur dalam hal waktu penyelesaian administrasi.
2. Faktor pendukung dalam Analisis Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat adalah terdapat prosedur pelayanan dan kompetensi petugas pemberi pelayanan sesuai dengan amanah aturan perundang-undangan. Sedangkan faktor penghambat dalam Analisis Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Barat adalah masih kurang kepastian waktu pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan faktor penghambat yang penulis paparkan diatas, adaun saran yang dapat penulis sampaikan kepada Kantor Camat Dumai Barat terkait riset ini yaitu:

1. Disarankan kepada Camat beserta pegawai Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan, khususnya terkait kepastian waktu pelaksanaan pelayanan berdasarkan peraturan yang telah ditentukan, sehingga terjadi kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi dilapangan.
2. Disarankan kepada Camat Dumai Barat Kota Dumai untuk lebih meningkatkan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sesuai kebutuhan, terutama kelengkapan ruang pelayanan agar pelayanan bisa berjalan dengan optimal.

5. Daftar Pustaka

- Aditiya, V., & , Yulianda sari, L. agustin. (2022). Kepuasan Pelanggan Hotel Comforta Dumai Variza. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2663–2670.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6469>
- E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6430–6443.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6500>
- E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, R. A. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 6419–6429.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6499>
- Erlianti, D. (2019). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Niara*, 12(1), 35–45.
<https://doi.org/10.31849/nia.v12i1.2301>
- Hildawati, Nurmala Sari, M. A. (2022). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Sepeda Motor Merek Yamaha CV. Prima Yamaha Nusantara Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6444–6456.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6501>
- Hildawati, D. A. (2007). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT . Pertamina RU II Dumai COMMUNITY SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM OF PT . PERTAMINA RU II DUMAI (Corpo. 14.*
- Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 1–5. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77>
- Mukarom, D. H. Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. In *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Pustaka Setia. Pemerintah Kota Dumai. (2015). *Profil Kota Kota Dumai Riau*.
- R. Siburian, S. L., & Kurniawati, L. (2020). *ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN MENTENG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT PROVINSI DKI JAKARTA*. 3(1), 1–19.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.
<https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Variza Aditiya, Lili Suryani, R. R. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6023–6032.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6437>
- Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhara, N. A. N. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5728–5743.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6390>
- Variza Aditiya, Refdi Saidina Ali, D. R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu PT Sekato Pratama Makmur (SPM) Bukit Batu. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2671–2683.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6471>
- Variza aditiya, Refdi Saidina Ali, F. N. (2022). Fungsi Kepemimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2650–2662.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6466>
- Variza Aditiya, Yulianda Sari, D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6212–6224.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6480>
- Wahyuni, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 48–51.
<http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/86>
- Wahyuni, L., & Shaliza, F. (2021). Evaluasi Kebijakan Program Di Bidang Tanaman Pangan & Hortikultura Dalam Rangka Pengentasan

- Kemiskinan Pada Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Dumai. *NIARA*, 14(2), 59–66.
<https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6247>
- Peraturan Perundang-undangan
 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Aditiya, V., & Yulianda sari, L. agustin. (2022). Kepuasan Pelanggan Hotel Comforta Dumai Variza. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2663–2670.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6469>
- E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, L. K. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6430–6443.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6500>
- E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, R. A. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 6419–6429.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6499>
- Erlianti, D. (2019). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Niara*, 12(1), 35–45.
<https://doi.org/10.31849/nia.v12i1.2301>
- Hildawati, Nurmala Sari, M. A. (2022). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penjualan Sepeda Motor Merek Yamaha CV. Prima Yamaha Nusantara Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6444–6456.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6501>
- Hildawati, D. A. (2007). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT . Pertamina RU II Dumai COMMUNITY SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM OF PT . PERTAMINA RU II DUMAI (Corpo. 14.*
- Lilis Wahyuni, E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 1–5. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/77>
- Mukarom, D. H. Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. In *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). Pustaka Setia.
- Pemerintah Kota Dumai. (2015). *Profil Kota Kota Dumai Riau*.
- R. Siburian, S. L., & Kurniawati, L. (2020). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN MENTENG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT PROVINSI DKI JAKARTA. 3(1), 1–19.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.
<https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Variza Aditiya, Lili Suryani, R. R. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6023–6032.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6437>
- Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhara, N. A. N. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5728–5743.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6390>
- Variza Aditiya, Refdi Saidina Ali, D. R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu PT Sekato Pratama Makmur (SPM) Bukit Batu. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2671–2683.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6471>
- Variza aditiya, Refdi Saidina Ali, F. N. (2022). Fungsi Kepemimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 2650–2662.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i3.6466>

- Variza Aditiya, Yulianda Sari, D. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 6212–6224. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6480>
- Wahyuni, L. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *JAPaBIS*, 4(1), 48–51. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/86>
- Wahyuni, L., & Shaliza, F. (2021). Evaluasi Kebijakan Program Di Bidang Tanaman Pangan & Hortikultura Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan Pada Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Dumai. *NIARA*, 14(2), 59–66. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6247>