



REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MINAS KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU

Eko Handrian ^{a1}, Siska Putriani ^{b2}

^a Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Riau, 28284

^b Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Riau, 28284

¹ ekohandrian@soc.uir.ac.id, ² siskaputriani@student.uir.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 13-07-2021
Disetujui: 27-07-2021
Dipublikasikan: 29-09-2021

Kata Kunci:

1. Reformasi
2. Administrasi
3. Pelayanan Publik

Keyword:

1. Reform
2. Administration
3. Public service

ABSTRAK

Abstrak: Reformasi merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik. Reformasi birokrasi memberikan harapan terhadap pelayanan yang lebih adil dan merata untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Tipe penelitian ini merupakan penelitian survei deskriptif dengan metode kuantitatif dimana metode pengumpulan data Kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai alat untuk mempelajari data kemudian data penelitian dijadikan bahan baku untuk menganalisis kondisi empiris dan obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi penelitian. Adapun hasil penelitian diketahui bahwa Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kabupaten Siak terlaksana Cukup Baik. Penekanan Baru Terhadap Program telah dibangun komitmen dan kesadaran oleh pegawai terhadap program, Perubahan Sikap Dan Perilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi masih rendah, pengetahuan masyarakat terhadap perubahan program dan masih banyak masyarakat yang dilatarbelakangi pendidikan rendah, Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif masih belum efektif dimana komunikasi yang dibangun tidak komunikasi langsung melainkan melalui media serta dibatasi oleh struktur birokrasi, dan Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien Salah satu yang menjadi titik masalah dalam reformasi adalah sumber daya manusia, komitmen dan Kedisiplinan pegawai yang perlu dibangun karena sumber daya yang besar dalam perubahan pelayanan Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.

Abstract: Reform is an effort to realize good governance. Bureaucratic reform provides hope for a more just and equitable service to achieve public welfare. This type of research is a descriptive survey research with quantitative methods where the data collection methods are Questionnaires, interviews, observations and documentation as a tool to study the data then the research data is used as raw material to analyze empirical conditions and the objectivity of the existence of research objectives at the research location. As for the results of the study, it is known that the Reform of Public Service Administration at the Siak District Head Office was implemented quite well. New Emphasis on Programs has built commitment and awareness by employees of the program, Changes in Attitudes and Behaviors of the Society and Members of the Bureaucracy are still low, public knowledge of program changes and there are still many people with low educational backgrounds, Changes in Leadership Style Leading to Open Communication and Participatory Management still not effective where the communication that is built is not direct communication but through the media and is limited by the bureaucratic structure, and the Efficient Use of Resources One of the problem points in reform is human resources, commitment and employee discipline that need to be built because of the limited impact resources. major changes in service at the Minas District Office of Siak Regency.



PENDAHULUAN

Reformasi merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, berdampak pada kehidupan bernegara, dan bermanfaat bagi masyarakat. Perlu adanya reformasi dalam birokrasi karena menyangkut penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan publik. Reformasi birokrasi akan berpengaruh dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik. Reformasi administrasi publik sebagai salah satu bidang kajian administrasi yang selalu menarik untuk di arkritis. Permasalahan pelayanan publik sebagian besar berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintahan yang memberikan pelayanan publik tidak sebagaimana mestinya, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah harus ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Perubahan atau reformasi administrasi pelayanan publik diarahkan pada optimalisasi penyelenggaraan pelayanan pada tingkat pelayanan yang paling dekat kepada masyarakat. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan inovasi sederhana untuk melaksanakan reformasi administrasi di tingkat daerah, khususnya di kecamatan, inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memberikan pelayanan.

Reformasi dilakukan untuk menjadikan pelayanan yang lebih maksimal lagi sebelum reformasi, yang dahulu menggunakan pelayanan konvensional. Dimana masyarakat harus melewati banyak pintu/loket yang saling terpisah, dimana harus mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, masyarakat membawa berkas persyaratan dan harus menemui secara langsung pejabat yaitu kepala seksi, sekretaris camat, dan camat, Jika tidak tahu, masyarakat harus bertanya kesana-kemari sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan, tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya, dan waktu dengan begitu pelayanan yang diterima cenderung tidak efisien. Sedangkan pelayanan sekarang yaitu pelayanan administrasi terpadu masyarakat cukup menyerahkan berkas kepetugas loket pelayanan saja, lalu menunggu, kemudian akan dipanggil untuk meneri dokumen yang telah selesai, pada pelayanan administrasi terpadu waktu sudah diberitahu tetapi untuk biaya belum transparan.

Perubahan pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Minas Kabupaten Siak dari pelayanan konvensional dan sekarang sudah menggunakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Ini menjadi salah satu perubahan yang dilakukan, dengan diselenggarakannya pelayanan administrasi terpadu ini untuk memudahkan pelayanan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat, yang pelayanannya dilakukan dalam satu tempat dari pemohon sampai terbit dokumen.

Pada pelayanan konvensional, dalam memberikan pelayanan harus melewati banyak tempat harus mendatangi setiap petugas yang pemohon butuhkan. Pelaksanaan reformasi adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik di daerah. Dalam pelayanan yang diberikan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketikan masyarakat menghendaki pembuatan berbagai macam pelayanan perizinan dan non

perizinan mereka berharap dikerjakan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Perubahan pelayanan dari pelayanan konvensional menuju Pelayanan Administrasi Terpadu.

Untuk melakukan suatu perubahan dalam administrasi, pemerintah sebagai pilar dan mempunyai peranan yang harus mampu, cermat serta proaktif mengakomodasi segala bentuk perubahan. Di kantor Camat Minas Kabupaten Siak yang dahulu masih menggunakan pelayanan konvensional, dan sekarang kantor Camat Minas telah menggunakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dalam melakukan administrasi yang dahulunya masyarakat harus melewati banyak pintu, setelah adanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan ini memberikan berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui berbagai pintu. Diketahui yang dahulunya pelayanan banyak melewati berbagai pintu membuat sumberdaya tidak efisien seperti waktu, biaya, proses sekarang dengan diselenggarakannya pelayanan administrasi terpadu kecamatan membuat lebih efisien. Pada pelayanan Pada Perubahan Pelayanan administrasi terpadu masih belum tertera dengan jelas untuk biaya pelayanan perizinan dan non perizinan.

Hasil penelitian (Yusriadi & Misnawati, 2017) dalam reformasi birokrasi aspek Sumber Daya Manusia dengan kualifikasi pegawai yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai relatif masih rendah masih menjadi persoalan serta aspek Sistem dan Prosedur umumnya perizinan diselesaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan, adanya diskriminasi dan inkonsistensi. kemudian hasil dari penelitian (Saragih, Susilawati, & Hendrawan, 2019) proses implementasi kebijakan E-Samsat belum efektif dan efisien. Beberapa penyebabnya antara lain: masih kurangnya E-Samsat sosialisasi kepada masyarakat, masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa perantara untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan E-Samsat belum full online system. NS Implikasi dari temuan ini adalah merekomendasikan kepada pemerintah agar dapat meningkatkan E-Samsat menjadi full online system dan meningkatkan sosialisasi E-Samsat kepada publik.

Menurut hasil penelitian (Asmian, Jamal, & Alam, 2018) diketahui bahwa reformasi administrasi pelayanan publik dilakukan melalui perubahan secara terencana melalui penataan struktur organisasi pelayanan, menerapkan prinsip dasar pelayanan yang berpihak pada masyarakat, dan pendekatan normatif dengan menetapkan syarat dan prosedur pelayanan.

Hasil tinjauan Pustaka (Haning, 2018) menggambarkan bahwa reformasi birokrasi yang pernah dilakukan di beberapa Negara pada umumnya berkaitan dengan dua dimensi yaitu dimensi keorganisasian dan dimensi Sumber Daya Manusia aparatur. Dimensi keorganisasian berkaitan dengan struktur, budaya organisasi, teknologi organisasi, hukum dan peraturan perundang-undangan. Dimensi SDM aparatur meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, perilaku, mindset, disiplin, integritas, kinerja.. Di Indonesia reformasi birokrasi yang dilakukan sejak tahun 1998 dengan tujuan menghasilkan birokrasi yang bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Hasil penelitian (Nugroho, Kismartini, & Purnaweni, 2016) Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Jawa Tengah telah 0.Tengah. Dengan persyaratan PATEN yaitu syarat

substantif, administratif dan teknis telah mendorong Bupati/Walikota di Jawa Tengah untuk melimpahkan kewenangannya kepada camat dan memperkuat peran dan fungsi Kecamatan. Tidak hanya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah dan pelaksanaan tugas pemerintahan umum, namun juga melaksanakan peran fungsi sebagai unit pelayanan terpadu di Kecamatan. Hal ini telah membuat kecamatan menjadi sangat strategis di tingkat Kabupaten/Kota, yaitu menjadi simpul pelayanan terpadu bagi Kantor/Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten. Dengan adanya PATEN di Jawa Tengah, membuat Kecamatan – Kecamatan di Jawa Tengah memiliki visi, misi, maklumat pelayanan, Standart Operating Procedure (SOP) sehingga tingkat akuntabilitas dan budaya kerja di Kecamatan meningkat. Hal lain yang menonjol pada umumnya dengan pelaksanaan PATEN adalah peningkatan sarana prasarana pelayanan.

Reformasi administrasi dan birokrasi pemerintah daerah menurut (Sandiasa & Agustana, 2018) dapat diwujudkan dalam tiga hal, yaitu pertama adalah a) penguatan pada regulasi dan kebijakan pemerintah; b) penerapan e-government dan e-governance dan c) kerjasama antar pemerintah “collaborative Governance”, bertujuan pertama, memperkuat pemerintahan di daerah, meredefinisi hubungan pusat dan daerah, daerah dengan daerah lainnya dalam territorial bond. Kedua, reformasi mendorong partisipasi dan kepercayaan publik kepada pemerintah daerah melalui system kerja yang transparan, efektif, efisien, responsif dan didukung oleh akuntabilitas yang tinggi. Rekomendasi, diperlukan sinergitas antar pemerintah yang bertumpu pada kepentingan nasional dan kepentingan masyarakat, menyusun regulasi dan kebijakan yang bersifat fleksibel, adaptif, kreatif dan dapat mendorong peningkatan kapasitas daerah dalam mengelola potensi daerah, serta mampu bersaing pada era kekinian dan di masa mendatang.

Hasil penelitian (Puspitasari, Sumartono, & Mindarti, 2014) menunjukkan bahwa reformasi dilakukan dengan merampingkan struktur organisasinya, strategi reformasi menggunakan strategi inti dan pelanggan, reformasi masih memiliki beberapa hambatan disebabkan paling banyak oleh kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas, dan rendahnya partisipasi dari masyarakat. dan hasil penelitian (Handrian, 2019) terdapat pengaruh reformasi birokrasi aspek prosedur terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas kebaharauan dari artikel ini adalah bagaimana melihat dan menganalisis dan mengukur keberhasilan reformasi administrasi pelayanan publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau melalui : (1) Penekanan baru terhadap program. (2) Perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi (3) Perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif (4) Penggunaan sumber daya yang efisien.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe survey deskriptif, menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau keadaan yang sebenarnya yang terjadi. peneliti menggunakan tipe survey deskriptif karena dalam penelitian ini penulis secara langsung turun tangan kelapangan guna untuk mencari data-data responden yang berjumlah 67 orang responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif karena proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument yang terstruktur,

kuisisioner, data berbentuk numerik, hasil analisis didasarkan pada sampel yang merupakan representasi dari populasi dan penelitian kuantitatif mengutamakan objektivitas data dalam mengkaji fenomena sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengarahkan pelayanan yang lebih baik suatu organisasi perlunya melakukan perubahan atau pembaharuan. Reformasi merupakan upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan.

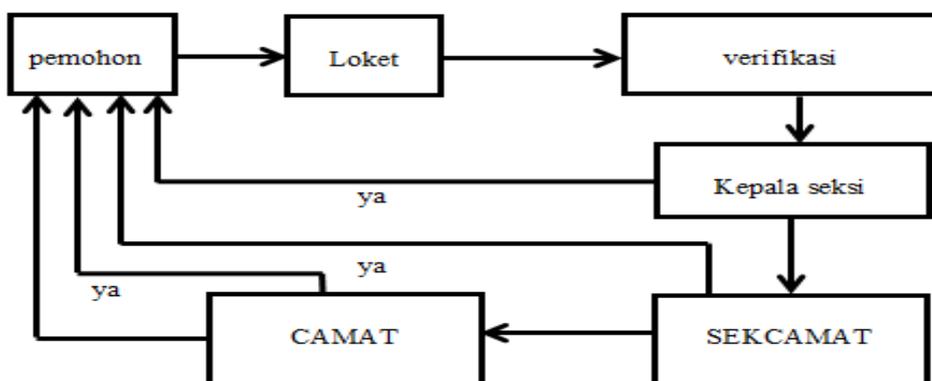
Dalam pandangan Caiden (dalam Nasucha, 2004) tujuan reformasi adalah untuk meningkatkan kinerja administrasi institusi dan organisasi publik, individu dalam organisasi dan klien.

Menurut Sedarmayanti (dalam Dahyar, 2019) Reformasi birokrasi merupakan upaya dalam melakukan perubahan dan pembaharuan mendasar suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yakni aspek-aspek ketatalaksanaan (ibusiness process), kelembagaan (organisasi), dan sumber daya manusia aparatur.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2007 (dalam Indiahono, 2009) Tujuan dari pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin dalam Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan.

Dwiyanto (dalam Indiahono 2009) menyatakan bahwa ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di antaranya: (1) Pelayanan publik selama ini menjadi ruang lingkup dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. (2) Berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ruang lingkup pelayanan publik. (3) Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua governance

Gambar. 1
Standar Operasional Pelayanan di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Sebelum Reformasi

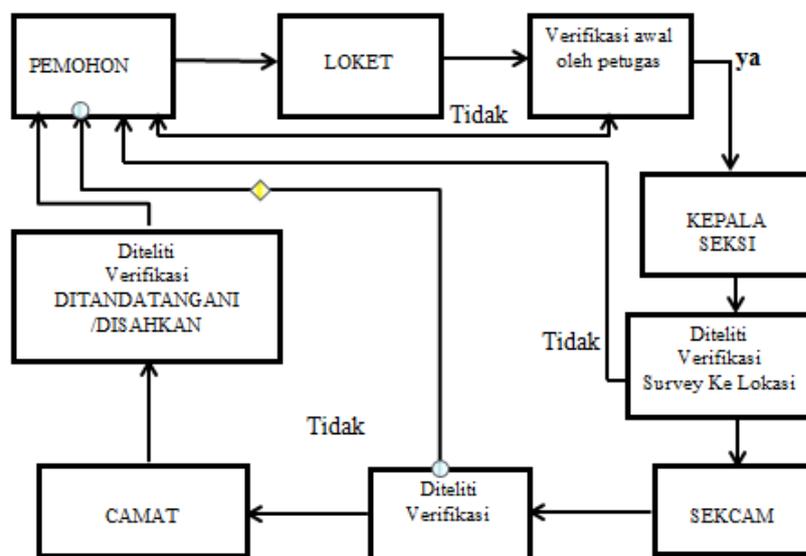


Sumber : Kantor Camat Minas, 2021

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa masyarakat datang kemudian ke meja loket yang terpisah, verifikasi lalu masyarakat menemui kepala seksi yang diperlukan setelah verifikasi kemudian menemui sekretaris camat dan menemui camat. Pada konvensional masyarakat menemui secara langsung pejabat yang diperlukan.

Berdasarkan uraian di atas, untuk melakukan suatu perubahan dalam administrasi, pemerintah sebagai pilar dan mempunyai peranan yang harus mampu, cermat serta proaktif mengakomodasi segala bentuk perubahan.

Gambar. 2
Standar Operasional Pelayanan di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Pasca Reformasi



Sumber : Kantor Camat Minas, 2021

Dari gambar di atas, dijelaskan Standar Operasional Pelayanan di Kantor Camat Minas, pemohon yang datang langsung ke meja loket untuk memberikan persyaratan yang dibawa, kemudian diperiksa dan diverifikasi oleh petugas untuk memeriksa kelengkapan syarat, kemudian diberi ketahap selanjutnya yaitu kepala seksi sesuai dengan bidangnya yang akan diteliti, verifikasi dan disurvei kelengkapan untuk penerbitan dokumen, verifikasi dan paraf oleh sekretaris camat dan ditandatangani oleh Camat untuk disahkan, dokumen yang telah disahkan oleh Camat kemudian diserahkan kepada pemohon.

Penekanan Baru Terhadap Program

Reformasi atau perubahan program perlu penekanan terhadap aparatur akan kesadaran untuk bekerja sesuai dengan apa yang telah ditetapkan agar perubahan bisa berjalan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Kemauan dan komitmen aparatur sangat penting dalam bekerja, dengan kemauan dan komitmen akan terlihat bagaimana keberhasilan program tersebut. Pegawai kantor camat merasa selalu melakukan yang terbaik untuk organisasi, tetap bertahan didalam organisasi dengan adanya perubahan program karena mereka sudah bekerja di kantor camat tersebut sejak kantor camat masih menggunakan pelayanan konvensional.

Perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien sangat penting dilakukan, perubahan pada sistem berpengaruh kepada kinerja aparatur dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai merasa sudah adanya dilakukan perubahan pada sistem, perubahan struktur organisasi, perubahan alur pelayanan yang lama harus menemui satu-satu pegawai sekarang hanya dengan loket sampai terbit dokumen yang mempermudah masyarakat, untuk sistem absen yang dahulu manual yang sekarang sudah online untuk menjadikan birokrasi yang efektif dan efisien.

Perubahan pelayanan dari konvensional menjadi pelayanan administrasi terpadu kecamatan memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingannya, untuk urusan waktu sudah ditentukan. Aparatur menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah dibuat/ ditetapkan. Untuk agar pegawai mempunyai kemauan untuk menekannya dilakukannya pembinaan terhadap pegawai.

Untuk menekankan pegawai sendiri agar dapat bekerja sesuai dengan apa yang telah ditentukan memang harus, tetapi itu lebih penting lagi pada kesadaran setiap pegawai. Walaupun pegawai diberi pembinaan diarahkan tetapi kalau tidak ada dari kesadaran dan tanggung jawab masing-masing pegawai tidak bisa juga berjalan dengan baik.

Kemauan dan komitmen aparatur birokrasi untuk melaksanakan program, pegawai telah mengikuti perubahan program namun komitmen pegawai masih belum maksimal seperti berkomitmen pada jam masuk dan waktu penyelesaian pelayanan masih ada yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pada item perubahan sistem untuk mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien, untuk perubahan struktur, alur pelayanan sudah ada perubahan untuk lebih baik lagi tetapi pada sistem alur pelayanan yang seharusnya lebih cepat menjadi lambat karena disebabkan pegawai yang pada saat jam kerja ada yang tidak ada ditempat dan kedatangan yang tidak sesuai.

Komitmen aparatur penting ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan prima. Pada perubahan sistem guna mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien diperlukannya sumber daya yang kompeten, pengawasan, pola pikir, dan budaya kerja aparatur semua ini sangat berpengaruh untuk menjadikan birokrasi yang efektif dan efisien disini kurangnya pengawasan terhadap aparatur yang menjadikan aparatur lalai dalam bekerja. Oleh itu untuk pentingnya keahlian, kesadaran, dan rasa tanggungjawab yang harus dimiliki aparatur.

Komitmen dapat tercapai apabila individu dalam organisasi sadar akan hak dan kewajibannya dalam organisasi tanpa melihat jabatan dan kedudukan masing-masing individu, karena pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil kerja semua anggota organisasi yang bersifat kolektif.

Sedarmayanti (2009), Komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam organisasi tertentu, proses pada individu dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi karena pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberi tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi

Perubahan perilaku pemerintah dan juga menekankan kemampuan individu, mengolah organisasi secara profesional, terhadap tugas pokok dan fungsi serta deskripsi kerja yang jelas dan juga perubahan mental aparatur menjadi tidak berbelit-belit, tidak lambat, inovatif, konsisten, dan lainnya. Penerimaan masyarakat dan anggota birokrasi terhadap program cukup baik, dikarenakan pegawai camat merasa setelah kantor camat minas melakukan perubahan dari konvensional menjadi pelayanan administrasi terpadu kecamatan sejauh ini masyarakat tidak ada yang komplain terhadap perubahan pelayanan administrasi terpadu.

Masyarakat menerima dengan baik perubahan pelayanan mereka merasa pelayanan yang lama tidak puas karena harus mendatangi sendiri pegawai-pegawai yang kita butuhkan sedangkan setelah dilakukan perubahan pelayanan alur pelayanan menunjukkan bahwa masyarakat cukup antar kepada loket saja sampai dokumen siap.

Kinerja aparatur sesuai kepentingan masyarakat untuk menjadikan pelayanan yang prima berorientasi pada masyarakat perlunya perbaikan pada kinerja aparatur. Pegawai merasa apa yang dibutuhkan masyarakat mereka selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan belum maksimal, seperti ketika masyarakat mau mengurus surat pengantar untuk mengurus KTP saat mau meminta blanko sering kehabisan dan masyarakat diminta untuk datang lagi besok.

Keterbukaan dalam memberi layanan memberikan informasi apa yang dibutuhkan masyarakat terkait dengan urusan dan kebutuhan masyarakat, karena sudah ada tertera alur pelayanan, jenis-jenis pelayanan perizinan, non perizinan dan waktunya. Tetapi tidak adanya tertera biaya untuk setiap pelayanan yang diterima masyarakat.

Masyarakat harus merubah perilaku untuk mendapatkan pelayanan jika memang butuh harus disiapkan dari jauh-jauh hari untuk kelengkapan dokumen dari kelurahan atau desa, perlunya disadari bahwa pelayanan yang sekarang bukanlah pelayanan yang seperti dahulu lagi karena sudah dilakukannya perubahan pelayanan.

Terpenting untuk memberikan pelayanan pegawai mempunyai sikap yang ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena sikap masyarakat juga tergantung bagaimana sikap pegawai itu sendiri kepada mereka.

Perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi cukup baik, untuk masyarakatnya mereka menerima perubahan pelayanan tersebut karena dilihat dari alur pelayanannya masyarakat cukup menyerahkan dokumen pada loket saja tanpa harus mendatangi satu satu pegawai yang dibutuhkan, sudah adanya tertera waktu penyelesaian, tapi masih adanya penyelesaian pelayanan lebih dari waktu yang telah ditentukan. Untuk pegawai sebagian masih adanya pegawai yang punya perasaan bahwa mereka sangat dibutuhkan sehingga bersikap kurang ramah terhadap masyarakat, padahal mereka bekerja untuk kepentingan publik.

Program pelayanan administrasi terpadu kecamatan ini lebih memudahkan masyarakat dengan melihat alur pelayanan cukup dengan keloket saja, tetapi masih adanya masyarakat yang tidak paham perubahan apa yang dilakukan. Jenis-jenis pelayanan sudah ada, alur pelayanan juga sudah ada, tetapi kurang transparansi mengenai biaya. Untuk menjadikan pelayanan prima perlunya transparansi, cepat, dan konsisten. Menurut Sedarmayanti, (2009:96) profesionalisme adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik.

Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif

Gaya kepemimpinan menggambarkan sifat, sikap perilaku seseorang, gaya kepemimpinan yang menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung, tentang keyakinan pemimpin terhadap kemampuan bawahan, karena semua akan mempengaruhi kinerja bawahannya.

Motivasi bagi aparatur dalam peningkatan kualitas kerja. Motivasi pimpinan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai, jawaban responden pegawai rata-rata baik, didasarkan pegawai merasa kualitas kerja mereka sudah baik, karena pengalaman kerja yang sudah cukup lama dari sebelum dilakukannya perubahan program.

Memberikan posisi secara tepat, posisi yang sesuai dengan keahlian pegawai akan berdampak baik pada tujuan suatu organisasi. jawaban responden pegawai rata-rata baik didasarkan karena pegawai merasa posisinya sudah tepat terhadap apa yang ia kerjakan, merasa mampu dengan tugas-tugas yang diberikan.

Camat turut berpartisipasi, dan membuka ruang untuk pegawai terhadap apa yang dikeluhkan/masalah-masalah yang dihadapi untuk meminimalisir terjadinya permasalahan yang besar, agar semua berjalan sesuai dengan tujuan organisasi.

Komunikasi sangat penting dilakukan dalam suatu organisasi kepada atasan/pimpinan, disini camat tidak langsung turun kepada pegawai-pegawai tetapi kepada kasi-kasi yang ada di kantor camat tersebut, kasi-kasi lah yang akan berbiacara langsung kepada camat setiap permasalahan-permasalahn yang dihadapi para pegawai dalam bekerja.

Perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif cukup baik, komunikasi yang dilakukan camat melalui online dengan grup membuat camat ataupun pegawai menjadi kurang terbuka, pentingnya komunikasi antara camat dengan pegawai, tidak hanya dengan aplikasi komunikasi secara langsung sangat penting dilakukan. dengan begitu akan terjalin erat hubungan antara camat dengan pegawai-pegawainya.

Menurut Siagian (1991) dalam jurnal Asmara, Bakran, dan Mahyudi 2013 kepemimpinan merupakan upaya membawa bawahan untuk mencapai tujuan organisasi, agar mereka merasa bahwa tujuan yang akan dicapai merupakan tujuan bersama. Perlunya dibangunnya kesadaran pegawai bahwa tujuan organisasi

bukanlah hanya pimpinan saja yang berperan penting melainkan semua pegawai yang ada disuatu organisasi tersebut.

Penggunaan Sumber Daya Yang Efisien

Penggunaan sumber daya secara minim untuk mencapai hasil yang optimal, tujuan-tujuan organisasi yang telah ditentukan dan harus mencari cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Mekanisme, prosedur, dan tata kerja aparatur pegawai camat berada pada kategori baik, didasarkan karena sudah adanya sistem kerja yang diatur dalam standar operasional prosedur, pelayanan masyarakat yang dilakukan sesuai dengan mekanismenya.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang profesional, netral dan bertanggung pegawai camat berada pada kategori baik didasarkan mereka merasa memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dan tidak memihak, dan juga sudah adanya tupoksi pegawai dalam bekerja.

Kedisiplinan pegawai pada kategori baik didasarkan mereka mengikuti portal yang ada, mengikuti semua kegiatan yang ada. Tetapi dilihat masalah kedisiplinan jam masuk ada yang datang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan pada saat jam kerja masih ada ditemuinya pegawai yang duduk-duduk dikantin. Untuk menjadikan efektif seluruh pegawai harus bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur, dan juga dengan dilakukan perubahan mekanisme pelayanan juga menjadikan lebih efektif ketikan masyarakat mendapatkan pelayanan dengan pelayanan administrasi terpadu semua menjadi lebih jelas lagi. Untuk penggunaan sumber daya yang efisien tidak hanya kepada manusianya saja, perubahan alurnya juga termasuk. Apalagi pentingnya bagi pegawai bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur.

Temuan dari masyarakat waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, kesadaran dalam diri pegawai yang masih rendah seperti kedisiplinan, yang membuat masyarakat juga lama menunggu pegawai saat mau ditemui. Sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan didasarkan pada kantor pelayanan umum yang pegawai ada tiga orang tetapi hanya ada satu komputer. Sumber daya sangat penting apalagi untuk pelayanan sumber daya manusia yang handal dan berkompeten sangat berpengaruh terhadap tujuan suatu organisasi.

Menurut George C. Edward III (dalam Indiahono, 2008) sumber daya yaitu menunjukkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran.

Faktor-Faktor Penghambat Dalam Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak

Berikut faktor-faktor hambatan Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak yaitu :

1. Masih kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap perubahan program karena sosialisasi yang kurang dilaksanakan

2. Masih kurangnya kesadaran pegawai bahwa mereka bekerja untuk publik/ masyarakat. Seperti pada jam kerja ada yang keluar-keluar dan duduk-duduk di kantin
3. Kurang transparan dalam biaya pelayanan dan persyaratan yang kurang jelas
4. Masih kurangnya pengawasan pimpinanan kepada bawahan, pimpinan berfikir kalau bawahan tidak datang tinggal dipotong gaji karena sudah menggunakan absen online.

PENUTUP

Kesimpulan

Keberhasilan pelaksanaan reformasi administrasi pelayanan cukup terlaksana dengan Cukup Baik, Penekanan Baru Terhadap Program telah dibangun komitmen dan kesadaran oleh pegawai terhadap program Pelayanan terpadu satu pintu, Perubahan Sikap Dan Prilaku Masyarakat Dan Anggota Birokrasi masih rendah dan belum maksimalnya, pengetahuan masyarakat terhadap perubahan program dan masih banyak masyarakat yang dilatar belakangi pendidikan rendah, Perubahan Gaya Kepemimpinan Yang Mengarah Kepada Komunikasi Terbuka Dan Manajemen Partisipatif masih belum efektif dimana komunikasi yang dibangun tidak komunikasi langsung melainkan melalui media selain itu komunikasi antara pimpinan dan bawahan masih dibatasi oleh struktur birokrasi sehingga komunikasi harus dilakukan secara berjenjang. dan Penggunaan Sumber Daya Yang Efesien Salah satu yang menjadi titik masalah dalam reformasi adalah sumber daya manusia, komitmen dan Kedisiplinan pegawai yang perlu dibangun karena sumber daya dampak yang besar dalam perubahan pelayanan Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak.

Saran

Adapun saran peneli mengenai Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Dikantor Camat Kabupaten Siak adalah sebagai berikut :

1. Untuk camat dan pegawai agar mensosialisasikan kepada masyarakat perubahan program, agar masyarakat tidak menganggap cuma nama saja yang berubah tetapi juga alur pelayanan, prosedur dan tata kerja pegawai yang di atur dalam standar operasional prosedur.
2. Untuk pegawai perlunya pembinaan agar lebih sadar lagi dan berkomitmen bahwa bekerja untuk publik dan kedisiplinan yang perlu dibangun.
3. Biaya yang harus dibuat dipapan tempel agar jelas biaya dalam pelayanan, karena ini membuat masyarakat ragu dan juga syarat pelayanan juga harus jelas.
4. Untuk camat pengawasan yang dilakukan lebih maksimal lagi agar pegawai tidak sesuka hati dalam bekerja. Walaupun absen sudah online tetapi pengawasa camat juga perlu dan agar camat tidak berfikir hanya potong gaji saja tetapi harus memikirkan bagaimana membuat kinerja pegawai lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Daraba, Dahyar. (2019). Reformasi birokrasi & pelayanan publik. Jakarta: Leisyah.
- Indiahono, D. (2009). Perbandingan Administrasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Nasucha, C. (2004). Reformasi Administrasi Publik. Jakarta: PT Grasindo.
- Sedarmayanti, (2009). Reformasi Administrasi Publi, Reformasi Birokrasi , dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Zauhar, Soesilo. 2007. Reformasi Administrasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Artikel Jurnal

- Asmarah, J. S., Bakran. S., & Mahyudin, S. (2013). Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Bunguran Tengah Kabupaten Natuna. *Jurnal PMIS-UNTAN-PSIAN*, 1-17.
- Asmian, A., Jamal, B., & Alam, S. (2018). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. *Publica : Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 21-30.
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (SIM C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 137-155.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia : Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 25-37.
- Ida Respatiningsih. Frans Sudirjo. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik Pada Inspektorat Kabupaten Pemalang). *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 4(1), 56-68.
- Nugroho, A. S., Kismartini, & Purnaweni, H. (2016). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Jawa Tengah). *Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 13-27.
- Puspitasari, D., Sumartono, & Mindarti, L. I. (2014). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi Pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 338-343.
- Sandiasa, G., & Agustana, P. (2018). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Daerah. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 1-9.
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2019). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik : Studi Pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) Di Provinsi DKI Jakarta. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12-24.
- Yusriadi, & Misnawati. (2017). REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99-108.