

**KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR)
PADA KANTOR CAMAT TEMBILAHAN HULU - RIAU**

Sapri BW

sapribw11@gmail.com

Kantor Lurah Tembilahan Hulu – Riau

ABSTRACT

This study aims to analyze the mechanism for providing compensation certificates (SKGR) at the Tembilahan Hulu District Office. To achieve this goal, a quantitative descriptive analysis technique is used for services according to the MENPAN Decree Number 63 of 2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services. The results of the research from the ten service mechanisms, most of the respondents' answers were in line with expectations. Simplicity in process requirements, very clear technical and administrative requirements, certainty of letter completion time, service products are very important, process and service products are very safe, very quick to respond, infrastructure very adequate, the location is very strategic so it is very easy to access, the officers are very friendly in providing services, the environment is very beautiful and healthy.

Keywords: public services, certificate of compensation

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme pelayanan surat keterangan ganti rugi (SKGR) pada Kantor Camat Tembilahan Hulu. Untuk mencapai tujuan tersebut digunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif terhadap pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penelitian dari kesepuluh mekanisme pelayanan sebagian besar jawaban responden sesuai dengan harapan. Kesederhanaan dalam persyaratan proses, persyaratan teknis dan administratif sangat jelas, kepastian waktu penyelesaian surat, produk layanan sangat penting, proses dan produk pelayanan sangat aman, sangat cepat memberikan respon, sarana prasarana sangat memadai, lokasi sangat strategis sehingga mudah sangat mudah diakses, petugas sangat ramah dalam memberi pelayanan, lingkungan sangat indah dan sehat.

Kata kunci : pelayanan publik, surat keterangan ganti rugi

PENDAHULUAN

Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Pemerintah wajib melindungi setiap warganegaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Dari sekian banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, satu diantaranya adalah pelayanan menerbitkan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR). Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) adalah bukti telah diberikannya ganti rugi atas peralihan jual beli bangunan dan pengalihan hak, yaitu atas rumah yang didirikan di atas tanah Negara atau tanah garapan. SKGR dibuat oleh pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu pihak yang tanahnya diganti rugi dan pihak yang memberikan ganti rugi. Untuk memperoleh SKGR di Kantor Camat Tembilahan Hulu, tentunya masyarakat harus mengikuti proses dan prosedur pembuatan SKGR itu sendiri sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun, hingga sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di samping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki "uang", dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya peningkatan ekonomi yang lamban dan

pad tahapan tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Dengan adanya peraturan ini, diharapkan dapat menjamin kepastian hukum hak-hak atas tanah masyarakat di setiap wilayah Indonesia dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pendaftaran tanah. Oleh karena itu, sebagian besar masyarakat Kecamatan Tembilahan Hulu, Kabupaten Indragiri Hilir menempuh berbagai upaya untuk mendapatkan bukti kepemilikan tanah dengan menerbitkan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR).

Dalam proses kepengurusan surat hak kepemilikan/ganti rugi biasanya dimulai dari RT setempat serta berlanjut ke Kelurahan/Desa. Selanjutnya, bila memenuhi unsur kebenaran kepemilikan akan berlanjut ke tingkat Kecamatan. Selama kepengurusan surat sampai tahap Kecamatan telah memakan waktu dan melelahkan. Ketika akan berlanjut ke Kecamatan semestinya warga telah bernapas lega dengan harapan surat secepatnya selesai serta dimanfaatkan dalam bentuk agunan/jaminan. Namun, tidak seperti yang dibayangkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mekanisme pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada kantor Camat Tembilahan Hulu.

TUNJAUAN TEORETIS

Pelayanan public mengandung makna adanya suatu teknik atau metode tentang bagaimana caranya untuk melayani atau menjadi pelayan dengan tujuan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus serta menyelesaikan kebutuhan masyarakat dalam artian luas. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramah tamahan dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga diperoleh manfaat yang besar.

Menurut Tjiptono (2005), kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik (2013) adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan, tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan.

Dalam pengembangan budaya pelayanan prima menurut Barata (2004) Ada enam (6) faktor-faktor penyalaras dalam pelayanan prima, antara lain: kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*) dan tanggung jawab (*Accountability*).

Dalam Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu ,akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dan kenyamanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Keputusan MENPAN No.25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan

sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:

63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, . Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, . Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan Pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran (deskripsi) tentang mekanisme kualitas pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Camat Tembilahan Hulu. Jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh data primer dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder berupa gambaran umum lokasi penelitian.

Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu kualitas pelayanan dan beberapa sub variabel yang terdiri beberapa indikator pengukuran. Adapun definisi konsep variabel adalah sebagai berikut: (a) Kesederhanaan (b) Kejelasan (c) Kepastian waktu (d)

Akurasi dan Keamanan dalam arti keabsahan dan keamanan produk dan kepentingan produk layanan.(e) Keamanan (f)Tanggungjawab (g)Sarana prasarana (h) Kemudahan akses (i) Keramahan (j) Kenyamanan .

Lokasi penelitian ini yaitu di Kantor Camat Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. . Sesuai permasalahan yang diteliti maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus surat keterangan ganti rugi di Kantor Camat Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. Jumlah sampel yang baik menurut Sugiyono (2005) antara 30 - 500 responden. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diambil sebesar 50 responden dari masyarakat yang datang mengurus surat keterangan ganti rugi ke Kantor Camat Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan ketemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2005). Guna memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini baik data primer maupun sekunder dilakukan dengan dua macam cara yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kualitas pelayanan publik merupakan penilaian atas kinerja sebuah organisasi publik, masyarakat sebagai konsumen mempunyai peranan yang sangat besar terhadap penilaian kualitas pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat akan diperoleh, jika kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam memberikan suatu kepuasan kepada masyarakat diharapkan pemberi pelayanan dapat terus menerus memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena diharapkan dukungan masyarakat, pegawai maupun pemerintah untuk terus memperbaiki dan mencari inovasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Adapun aspek yang menjadi variabel dalam penelitian mengenai Mekanisme Pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Camat Tembilahan Hulu adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, keramahan, dan kenyamanan.

Kesederhanaan

Harapan masyarakat pada umumnya mengharapkan adanya kesederhanaan dalam prosedur ataupun syarat-syarat yang ditetapkan oleh Kantor Camat Tembilahan Hulu. Semakin mudah untuk dipahami atau tidak berbelit-belit maka kepuasan masyarakat semakin tinggi.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan terhadap kesederhanaan proses dan syarat-syarat pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebesar 68,83%. Jika dikaitkan dengan tolak ukur yang digunakan ternyata kesederhanaan sesuai dengan harapan masyarakat.

Responden untuk memperoleh penjelasan tentang prosedur pelayanan dan syarat-syarat pada umumnya diperoleh dari petugas dan teman atau orang lain. Prosedur pelayanan yang diberikan sudah dapat dipahami dengan baik dan sudah cukup jelas, serta tidak berbelit-belit. Demikian juga tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat, mudah untuk dipenuhi.

Dari pengamatan dan hasil penelitian adanya kesesuaian dengan teori Moenir (2002:41) pelayanan secara umum yang didambakan adalah kemudahan dalam kepengurusan, kepentingan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan.

Kepastian Waktu

Kepastian dalam hal ini adalah kepastian dan kepastian mengenai waktu penyelesaian dan biaya pengurusan. Waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu tersebut

adalah jangka waktu dari awal masuknya berkas permohonan sampai selesai.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan terhadap kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan biaya sebesar 86,89 %. Jika dikaitkan dengan tolak ukur yang digunakan ternyata kepastian waktu dan biaya sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut pendapat responden waktu penyelesaian pengurusan perijinan pada umumnya berpendapat bahwa waktu penyelesaian tepat waktu sesuai dengan ketentuan. Demikian juga tentang biaya pengurusan sudah sesuai dengan ketentuan.

Dari pengamatan dan hasil penelitian adanya kesesuaian dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Akurasi

Akurasi dalam hal ini berkaitan dengan produk pelayanan publik yang diterima dengan benar dan sah. Akurasi ini dibutuhkan oleh pemohon surat izin, karena merupakan berkas yang penting dan akan digunakan untuk kegiatan bagi pemohon.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan terhadap akurasi produk pelayanan dari Kantor Camat Tembilahan Hulu sebesar 92,22%. Jika dikaitkan dengan tolak ukur yang digunakan ternyata akurasi produk pelayanan sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut pendapat responden akurasi terhadap produk layanan, sebagian besar berpendapat bahwa SKGR yang diterbitkan oleh Kantor Camat Tembilahan Hulu sah dan tidak ada kesalahan. Demikian juga tentang kepentingan produk pelayanan sangat penting bagi pemohon.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa produk-produk pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Camat Tembilahan

Hulu sudah dapat diterima dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Produk pelayanan ini diberikan harus disesuaikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian produk-produk pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Camat Tembilahan Hulu sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, mengenai produk atau hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Tanggungjawab

Tanggungjawab dalam dalam penelitian ini adalah adanya keterbukaan, respon, disiplin, dan ketrampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan pemohon.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan terhadap tanggungjawab penyelenggara pelayanan di Kantor Camat Tembilahan Hulu sebesar 70,50%. Jika dikaitkan dengan tolak ukur yang digunakan ternyata tanggungjawab penyelenggara pelayanan sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut pendapat responden keterbukaan pegawai dalam memberikan pelayanan pada umumnya berpendapat bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan terbuka sesuai prosedur. Demikian juga tentang tanggapan pegawai jika ada keluhan / kritik ditanggapi cukup responsif. Mengenai kedisiplinan dan keterampilan pegawai dinilai oleh pemohon cukup disiplin dan cukup trampil.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa respon atau daya tanggap pegawai dalam memberi bantuan kepada pemohon SKGR sudah cukup baik. Oleh karena itu masyarakat merasa bahwa keluhan yang disampaikan didengarkan dan direspon oleh pegawai Kantor Camat Tembilahan Hulu. Sesuai pendapat Moenir (2002:41) sasaran pelayanan adalah kepuasan dalam

arti sejauh mana petugas di bidang pelayanan melaksanakan tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan penek ikhlas dan tanggung jawab.

Sarana prasarana

Sarana prasarana berkaitan dengan tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai dalam kelancaran proses pelayanan. Peralatan kerja seperti loket, alat panggil dan sarana pendukung seperti tempat parkir, ruang khusus, toilet.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan terhadap sarana prasarana di Kantor Camat Tembilahan Hulu sebesar 83,83%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata sarana prasarana penyelenggara pelayanan sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut pendapat responden tentang peralatan kerja seperti loket, alat panggil dan sarana pendukung seperti tempat parkir, ruang khusus, toilet di Kantor Camat Tembilahan Hulu, pada umumnya berpendapat sangat memadai.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa loket pelayanan dan alat panggil di Kantor Camat Tembilahan Hulu sudah cukup membantu pemohon dalam melakukan pembuatan SKGR. Karena menurut Barata (2004) mengenai fasilitas-fasilitas layanan (*service facilities*), menyediakan berbagai fasilitas penunjang yang diperlukan untuk melakukan tindakan pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal.

Demikian juga sarana pendukung seperti tempat parkir, ruang khusus, toilet sangat membantu pemohon untuk melakukan sebagian dari aktivitasnya yang biasanya dikerjakan atau dilakukan di rumah. Karena menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung

pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kemudahan Akses

Kemudahan akses berkaitan dengan lokasi yang strategis mudah dijangkau, ada papan petunjuk, dan keberadaan website yang bisa diakses masyarakat sewaktu-waktu.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan terhadap kemudahan akses sebesar 83,60%. Jika dikaitkan dengan tolok ukur yang digunakan ternyata kemudahan akses sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut pendapat responden tentang lokasi pelayanan strategis mudah dijangkau oleh masyarakat pada umumnya berpendapat strategis. Keberadaan papan petunjuk sebagian besar responden tidak menemukannya, dan keberadaan website yang bisa diakses masyarakat sewaktu-waktu seluruh responden berpendapat bahwa di Kantor Camat Tembilahan Hulu tidak ada website yang bisa diakses, melainkan sebagian kecil yang mengakses website Kabupaten. Untuk memperoleh informasi tentang mekanisme pengurusan SKGR sebagian besar responden datang langsung ke Kantor Camat Tembilahan Hulu.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kantor Camat Tembilahan Hulu termasuk strategis karena masih bisa dijangkau oleh masyarakat, tetapi keberadaan papan petunjuk lokasi sebagian besar masyarakat tidak menemukannya. Ketersediaan teknologi, telekomunikasi dan informatika di Kantor Camat Tembilahan Hulu belum tersedia, sehingga masyarakat tidak dapat mengakses. Jika membutuhkan informasi tentang mekanisme pelayanan masyarakat datang langsung ke Kantor Camat Tembilahan Hulu.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, bahwa kemudahan akses, ketersediaan teknologi untuk mengakses informasi harus tersedia. Sesuai dengan keputusan tersebut dengan hasil

dilapangan, maka tidak ada kesesuaian yaitu Kantor Camat Tembilahan Hulu tidak memiliki website sendiri.

Keramahan

Keramahan yaitu adanya hubungan yang baik dan bersahabat antara aparat pemberi pelayanan dengan masyarakat yang dilayani yang mencakup perilaku sopan santun dan penampilan yang menarik.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan terhadap keramahan aparat pemberi pelayanan di Kantor Camat Tembilahan Hulu sebesar 84,50%. Jika dikaitkan dengan tolak ukur yang digunakan ternyata keramahan sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa di Kantor Camat Tembilahan Hulu aparat pemberi pelayanan tergolong sopan, ramah dan bepenampilan menarik. Hal ini sudah sesuai dengan teori menurut Barata (2004) berkomunikasi berjalan lebih komunikatif, komunikator harus mampu menempatkan diri sebagai pengirim pesan yang baik dengan segala ide dan gayanya dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal. Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik, seperti tingkat kesopanan dan keramahan kepada pemohon.

Kenyamanan

Kenyamanan yaitu adanya lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

Berdasarkan rasio skor nilai dari jawaban responden dengan nilai yang diharapkan terhadap kenyamanan lingkungan di Kantor Camat Tembilahan Hulu sebesar 84,67%. Jika dikaitkan dengan tolak ukur yang digunakan ternyata kenyamanan sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut pendapat responden tentang kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan kantor sebagian besar responden berpendapat bahwa ruang

tunggu Kantor Camat Tembilahan Hulu sangat nyaman dan sangat bersih.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kenyamanan Kantor Camat Tembilahan Hulu dapat memberikan kenyamanan bagi pemohon. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelancaran melaksanakan prosedur pelayanan sudah jelas dan mudah untuk dipahami. Walaupun terkadang ada pemohon yang bertanya-tanya kepada petugas untuk menanyakan syarat-syaratnya. Demikian juga tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat, mudah untuk dipenuhi.

Kepastian waktu dalam penyelesaian pengurusan perijinan pada umumnya berpendapat bahwa waktu penyelesaian tepat waktu sesuai dengan ketentuan. Demikian juga tentang biaya pengurusan sudah sesuai dengan ketentuan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa produk-produk pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Camat Tembilahan Hulu sah dan tidak ada kesalahan. Demikian juga tentang kepentingan produk pelayanan sangat penting bagi pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terbuka dan sesuai prosedur. Demikian juga tentang tanggapan pegawai jika ada keluhan / kritik ditanggapi cukup responsif. Mengenai kedisiplinan dan keterampilan pegawai dinilai oleh pemohon cukup disiplin dan cukup trampil.

Berkaitan dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung. Peralatan kerja seperti loket, alat panggil dan sarana

pendukung seperti tempat parkir, ruang khusus, toilet di Kantor Camat Tembilahan Hulu, pada umumnya berpendapat sangat memadai.

Kantor Camat Tembilahan Hulu termasuk strategis karena masih bisa dijangkau oleh masyarakat, tetapi keberadaan papan petunjuk lokasi sebagian besar masyarakat tidak menemukannya. Ketersediaan teknologi, telekomunikasi dan informatika di Kantor Camat Tembilahan Hulu belum tersedia, sehingga masyarakat tidak dapat mengakses. Jika membutuhkan informasi tentang pelayanan masyarakat datang langsung ke Kantor Camat Tembilahan Hulu.

Pegawai di Kantor Camat Tembilahan Hulu dalam memberikan pelayanan tergolong sopan, ramah dan bepenampilan menarik, sehingga keramahan sangat sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi dan lingkungan di Kantor Camat Tembilahan Hulu dapat memberikan kenyamanan bagi pemohon, sehingga kenyamanan sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Arini, F. Y., 2006. *Pengaruh manajemen Proyek Terhadap Kualitas Bisnis*. Makalah Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi III Program Studi MMT-ITS, Surabaya. Diambil dari situs World Wide Web <http://www.mmt.its.ac.id/library/>
- Barata A.A, 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputerindo. Jakarta
- Gerson, F Richard, 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*. PT Prehalindo. Jakarta

- Kotler, Philip.Edisi ke-dua. 1985. *Prinsip-prinsip Dasar Pemasaran*. PT Prenhalindo. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Moenir, H. A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Padje, Gud Reach Hayat, Abdul Haris Suryo Negoro, dan Fitrio Dani Nurhadi. 2007. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. Diambil dari situs World Wide Web <http://www.opayat.multiply.com/journal/item/9-86k>
- Soeprapto, H. R. Riyadi. 2005. *Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (The Capacity Building For Local Govern*