

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA WILAYAH KONFLIK TAPAL BATAS

**Ilham Refner, Sujianto, dan Febri Yuliani**

Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas, KM. 12,5 Panam Pekanbaru

**Abstract: Quality of Public Services in Border Conflict Areas.** The purpose of this study was to determine the quality of public services at the Kunto darussalam sub-district office towards the people of the border areas of Rokan Hulu Regency and Kampar Regency, in accordance with the 2005 governor's regulation No.30 regarding affirmation of administrative areas of the village administration of Diamond Village, flat land, Diamond Jaya, rimbo makmur, included in the administrative region of kunto Darussalam sub-district, rokan hulu district. And what are the effects. The theory in this study uses the theory from Tjiptono in Hardiyansyah about the quality of public services. This research was conducted using qualitative descriptive methods. The sampling technique used was Purposive Sampling, with data collection using the method of observation, interviews and documentation. The results of this study showed that the quality of public services at the Kunto darussalam sub-district office towards the people of the border region of Rokan Hulu and Kampar districts. did not go as expected, and there are still constraints in facilities and infrastructure as well as the budget. In addition, it was also concluded that due to the pros and cons of fighting over the administrative area, it affects the community, and causes conflict between communities and its impact is generally seen in the community environment.

**Key words:** quality, service, public

**Abstrak: Kualitas Pelayanan Publik Pada Wilayah Konflik Tapal Batas.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas pelayanan public pada kantor camat Kunto darussalam terhadap masyarakat wilayah tapal batas kabupaten rokan hulu dan kabupaten Kampar, Sesuai dengan Peraturan gubernur tahun 2005 No.30 Tentang penegasan wilayah administratif Pemerintahan Desa intan jaya,tanah datar,intan jaya, rimbo makmur, masuk dalam wilayah administratif kecamatan kunto Darussalam kabupaten rokan hulu. Serta apa saja dampaknya. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori dari Tjiptono dalam Hardiyansyah tentang Kualitas pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling, dengan pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Publik pada kantor camat Kunto darussalam terhadap masyarakat wilayah tapal batas kabupaten rokan hulu dan kabupaten Kampar. tidak berjalan sesuai yang diharapkan, dan masih terdapat kendala di sarana dan prasarana serta anggaran . Selain itu, disimpulkan juga bahwa akibat pro dan kontra perebutan wilayah administrasi mempengaruhi masyarakat , dan menimbulkan konflik antar masyarakat dan dampaknya secara umum terlihat di lingkungan masyarakat.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan, publik

## PENDAHULUAN

Memberikan layanan public yang berkualitas merupakan bagian yang paling penting dari berpemerintahan dan beradministrasi public sebagai kebutuhan mendasar masyarakat, baik di pusat maupun di daerah. Bahkan bagaimana pemerintah memberikan layanan publik menjadi cermin dari clean

and goodgovenance. Itu juga berarti bahwa peningkatan mutu layanan public menjadi garda depan dari citra bangsa. Karena itu menjadi tugas pokok pemerintah, tidak terkecuali pemerintah daerah di era desentralisasi untuk menyelenggarakan, menyediakan atau

memberikan layanan public yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan KTP, Kartu Keluarga, BPJS surat keterangan tanah, ahli waris dan surat-surat keterangan kependudukan yang dibutuhkan termasuk juga surat miskin. Pembentukan daerah otonom memang ditujukan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan dengan suatu lingkungan kerja yang ideal dalam berbagai dimensinya. Daerah otonom yang memiliki otonomi luas dan utuh diperuntukkan guna menciptakan pemerintahan daerah yang lebih mampu mengoptimalkan pelayanan publik dan meningkatkan pemberdayaan masyarakat lokal dalam skala yang lebih luas. Oleh karena itu, pemekaran daerah seharusnya didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan obyektif yang bertujuan untuk tercapainya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga terjadi terletak di Kecamatan Tapung Hulu, Kecamatan Kunto Darussalam dan Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam adapun kelima desa tersebut yaitu :

1. Desa Rimba Jaya (Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar dan Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu).
2. Desa Rimbo Makmur (Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar dan Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu).
3. Desa Tanah Datar (Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar dan Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu).
4. Desa Muara Intan (Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar dan Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu).
5. Desa Intan Jaya (Kecamatan Tapung Hulu Kabupaten Kampar dan Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu). Agar lebih terciptanya tertib dalam pemerintahan. Diharapkan dengan terbentuknya otonomi daerah ini pelayanan yang di berikan kepada masyarakat akan semakin baik, aparat semakin berkualitas dan semakin respon terhadap berbagai keluhan dari masyarakat ter-

utama di wilayah yang berbatasan langsung dengan kabupaten Kampar ini.

Kemudian ditegaskan dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan public bahwasanya Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan mendasar dalam kerangka pelayanan public, yang merupakan amanat Undang-undang dasar Negara republik Indonesia tahun 1945. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan public yang di lakukan atas penyelenggaraan pelayanan public merupakan kegiatan yang harus di lakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang pelayanan public.

Berdasarkan survey dan pengamatan awal didapat kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintahan dari Desa sampai Kecamatan Kunto Darussalam di wilayah perbatasan yakni : Muara Intan, Desa Rimba Jaya, Rimba Makmur, Intan Jaya, Tanah Datar, dimana masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pemerintah. Banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintahan baik masalah teknis maupun non teknis.

Berdasarkan survey dan pengamatan awal didapatkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan public pada tingkat desa sampai kecamatan. Menurut faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh Struktur organisasi; Kompetensi pegawai; dan Sistem pelayanan. Berdasarkan fenomena kualitas pelayanan tersebut maka pertanyaan penelitiannya adalah bagaimana Kualitas pelayanan publik di wilayah konflik tapal batas Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dengan Kabupaten Kampar.

Hardiyansyah (2011) pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut

dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Hal ini akan di jabarkan secara deskriptif kualitatif sebagai berikut :

Menurut lembaga administrasi negara dalam Hardiyansyah (2011) jenis-jenis pelayanan publik yaitu :

- a. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti : pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air telepon dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan rumah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih di tekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.
- f. Fungsi pemerintah  
Secara umum fungsi-fungsi pemerintah daerah dapat di golongankan 4 pengelompokan yaitu: penyediaan pelayanan,

pengaturan, pembangunan, dan perwakilan. fungsi penyediaan pelayanan-pelayanan berorientasi pada lingkungan dankemasyarakatan

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan Deskriptif Kualitatif. Dengan pertimbangan bahwa metode ini sesuai dengan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian ini. Serta data yang bersifat perkembangan suatu kegiatan, deskriptif yang luas dan mendalam dapat di ketahui, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

Penelitian ini di laksanakan di wilayah Kecamatan Kunto Darussalam kabupaten rokan hulu, penulis tertarik memilih penelitian ini karena melihat kurang baiknya pelayanan administrasi publik di daerah perbatasan wilayah Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dengan Kabupaten Kampar, dimana pelayanan publik merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat yang di amanatkan UUD 1945. Pemilihan informan melalui teknik purposive sampling yang melibatkan, Camat, kepala desa, Tokoh masyarakat. Teknik pengumpulan data adalah, wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **HASIL**

### **Analisis Kualitatif Deskriptif**

Dalam melaksanakan penelitian ilmiah memerlukan data yang akurat dan disusun dengan metode tertentu. Sistem matika penulisan dari sisi bahasa maupun isinya dapat dipertanggungjawabkan keilmiahannya. Penelitian ini membahas teori yang dikemukakan oleh. Yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Sehingga diharapkan nantinya antara teori dan kenyataan lapangan dapat disesuaikan dalam menyelesaikan permasalahan kualitas pelayanan publik wilayah konflik tapal batas Rokan Hulu dan Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian descriptive dengan analisis kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang di teliti dengan menggunakan cara memaparkan data yang diperoleh dari penga-

matan kepustakaan dan pengamatan lapangan, kemudian di analisa dan diinterpretasikan dengan memberikan kesimpulan. Penelitian kualitatif proses penelitiannya berbentuk siklus, yang artinya kegiatan pengumpulan data dan analisa data langsung secara simultan.

Untuk itu sangat diperlukan kepekaan teoritik proses pengumpulan data dan analisa data lapangan, karena itu peneliti sendirilah yang bertindak sebagai instrument utama. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif diharapkan peneliti dapat menyajikan gambaran maupun hasil analisa yang tidak hanya berbentuk angka-angka, melaikan gambran yang lebih mendalam sesuai dengan focus pene Informan penelitian yang terpilih adalah setiap unsur-unsur yang terlibat dalam kualitas pelayana publik dalam Standar operasional dikantor camat kunto Darussalam kabupaten rokan hulu provinsi riau. Informan penelitian adalah kelompok pimpinan yang bisa memberikan penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Kunto Darussalam dan masyarakat wilayah lima (5) desa perbatasan Kabupaten Rokan Hulu dan Kampar sebagai penerima pelayanan.

Adapun teknik yang di gunakan dalam memperoleh informan penelitian untuk kelompok pimpinan adalah tehnik snowball sampling yaitu sebuah penentuan sumber informasi seperti bola salju yang mengelinding untuk menemukan sumber informasi yang paling tepat dalam memberikan tanggapan. sedangkan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pilih dengan tehnik accidental sampling yaitu pemilihan sampel secara tiba-tiba dan kebetulan untuk menemukan sumber informasi yang paling tepat dalam memberikan tanggapan tentang kualitas pelayanan public pada wilayah perbatasan tapal batas Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. setelah data terkumpul dari setiap subjek penelitian, kemudian akan di gunakan metode tringulasi dengan cek and cross cek terhadap hasil tanggapan yang di berikan informasi penelitian. jumlah informan penelitian dalam hal ini ditentukan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Dalam upaya memperoleh data yang diinginkan, penulis melakukan wawancara mendalam guna mengenali setiap data dan informasi yang di perlukan dalam menjawab permasalahan penelitian yang di ungkapkan.

## **PEMBAHASAN**

Pelayanan publik yang berkualitas mempunyai arti yang sangat penting apabila pemberian pelayanan yang di lakukan secara sederhana, mudah dan di lakukan secara wajar dan professional. untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju arah fleksibel, kolaborasi, dan dialogis, dan dari cara-cara yg sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. melalui perubahan posisi dan peran birokrasi public maka pelayanan public yang baik dan professional akan dapat diwujudkan. Pelayanan masyarakat dapat di katakan baik manakala masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, infrastruktur yang memadai, biaya murah, efektif dan efisien, dan masyarakat hamper tidak ada keluhan yang di berikan kepadanya.

Oleh karena itu dalam menyelesaikan permasalahan penelitian yang menyangkut tentang kualitas pelayanan publik di wilayah perbatasan lima (5) desa kecamatan kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Kampar Provinsi Riau, penulis menggunakan teori yang di kemukakan oleh Hardiyansyah (2011) pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kenutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Hal ini akan di jabarkan secara deskriptif kualitatif sebagai berikut :

Menurut lembaga administrasi negara dalam Hardiyansyah (2011) jenis-jenis pelayanan publik yaitu :



- g. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti : pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- h. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- i. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air telepon dan transportasi lokal.
- j. Pelayanan sandang pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan rumah.
- k. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih di tekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Berdasarkan keseluruhan tanggapan yang di berikan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan public dalam keadaan baik. Artinya pihak pemberi layanan sudah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas namun pelaksanaannya di nilai baik bukan cukup baik. Fakta ini dilakukan oleh aparaturnya dengan berusaha menghasilkan kualitas pelayanan sesuai de-

ngan keinginan masyarakat. Namun implementasi kualitas pelayanan publik yang di hasilkan masih membutuhkan pembenahan dan keseriusan mulai dari pemerintah daerah Provinsi Riau dalam penegasan batas wilayah, agar aparaturnya pemberi layanan dapat memiliki tanggung jawab publik dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang di benahi diantaranya: menyediakan media informasi yang baik kepada masyarakat, tentang pelayanan. Atau harus sudah tersusun standart operasional prosedur (SOP) pelayanan yang di berikan oleh Kantor Camat Kunto Darussalam, baik yang di kerjakan Kecamatan ataupun kantor desa di wilayah tapal batas Desa Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dengan kabupaten Kampar. Kedua empathy atau perhatian dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Rasa perhatian dalam melayani masyarakat akan menimbulkan kesan yang memuaskan bagi masyarakat. sebab masyarakat merasa dipedulikan dalam melakukan pengurusan pelayanan. Selain itu juga aparaturnya pelayanan harus mampu bersikap ramah, sopan, santun, jujur dan terus terang kepada seluruh masyarakat tanpa ada terkecuali dalam memberikan layanan. Sehingga tidak muncul lagi ketidakadilan perlakuan dari pihak aparaturnya dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada wilayah konflik tapal batas di Kecamatan Kunto Darussalam (Kabupaten Rokan Hulu dan kabupaten Kampar).

Implementasi pelayanan publik yang berkualitas memang sangat dibutuhkan, upaya ini di lakukan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada publik. Oleh karenanya perkembangan keilmuan administrasi publik juga menggambarkan penerapan dan perwujudan kualitas pelayanan bagi masyarakat dan dekat dengan citizenship. Salah satu tugas penting Organisasi Publik adalah memberikan pelayanan, dimana dalam proses memberikan pelayanan publik organisasi di tuntut agar bisa menyediakan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada publik. Namun dalam mengimple-

mentasikan kualitas pelayanan publik ada beberapa hambatan yang ditemukan, diantaranya:

1. Faktor SOP

Standar operasional prosedur (SOP) dalam menyediakan pelayanan publik, sangatlah penting. Karena dengan adanya SOP dalam setiap jenis layanan publik yang di sediakan, akan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam melaksanakan pelayanan di dalam organisasi publik. Sebab keberadaan SOP akan menjadi pedoman dan petunjuk bagi petugas pelaksanaan pelayanan dan bagi publik sebagai penerima layanan. Dimana SOP yang ada akan di gambarkan prosedur dan persyaratan serta pembiayaan dalam setiap kegiatan layanan yang di lakukan oleh publik. Sehingga akan terlihat kejelasan dan transparansi dalam proses pemberian layanan kepada publik. Di Kantor Camat Kunto Darussalam sampai saat ini belum tersedia SOP untuk penyediaan layanan public yang dilakukan, baik pelayanan administrasi, pelayanan rekomendasi maupun pelayanan keterangan. Akibatnya belum ada pedoman dan petunjuk pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dan mengarah kepada kepuasan publik. Fakta ini di dukung oleh wawancara yang di lakukan dengan camat kunto Darussalam, sebagai berikut :

“Ketidaktersediaan SOP pelayanan publik dikantor ini memang menjadi hambatan bagi aparatur yang melaksanakan pelayanan. karena SOP sering dijadikan petunjuk dan pedoman aparatur dalam member pelayanan kepada publik. Oleh karenanya dibutuhkan SOP untuk seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu, dalam upaya mempermudah aparatur dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas”

Hasil wawancara ini menjelaskan bahwa setiap Kecamatan Sekabupaten Rokan Hulu sangat membutuhkan

SOP dalam upaya memberikan pelayanan kepada publik di wilayahnya. Karena keberadaan SOP akan sangat membantu aparatur dalam mengimplementasikan pelayanan kepada publik yang berkualitas dan kuantitas yang baik. Sebab SOP yang ada dapat di jadikan petunjuk dan pedoman bagi aparatur dalam memberikan layanan kepada publik. Bahkan bagi publik pun, SOP dapat di jadikan dasar dan petunjuk untuk mengurus setiap pelayanan yang di berikan dapat sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku.

2. Faktor Penegasan Administrasi wilayah

Pembagian administrasi Indonesia adalah pembagian wilayah daratan dan perairan di Indonesia untuk di kelola oleh pemerintah daerah di dalam batas wilayahnya masing masing menurut otonomi desentralisasi, desentralisasi, dan tugas pembantuan. Berdasarkan UUD 1945 pasal 25, Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah sebuah Negara kepulauan yang berciri nusantara dengan wilayah dan batas-batas dan hak-haknya ditetapkan dengan undang-undang.undang-undang yang berlaku yaitu UU No.43 Tahun 2008 tentang wilayah yang mengatur kedaulatan, kewilayahan, dan manajemen perbatasan, termasuk juga didalam yaitu wewenang pemerintah daerah. Secara nasional, kecamatan adalah wilayah administrasi yang merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten atau kota, kondisi saat ini penegasan pemerintah provinsi riau terhadap perbatasan antara kabupaten rokan hulu dan kabupaten Kampar tidak serius dalam hal ini, sehingga muncul di wilayah perbatasan ada pelanggaran pelayanan public yang melewati perbatasan antar wilayah Kabupaten Kampar dan Kabuputen Rokan Hulu yang menimbulkan praktek

dualisme administrasi pelayanan publik.

Fakta ini di dukung oleh hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Camat Kunto Darussalam :

“Aparatur pelayanan masih cenderung memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa meniadakan yang di butuh kan masyarakat, kondisi ini sering membuat masyarakat lainnya menjadi kesal dalam proses pengurusan pelayanan”.

Hasil wawancara ini menjelaskan bahwa Negara tidak menjalankan kewajibannya melayani seriap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka layanan publik yang merupakan amanat undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945; dan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas layanan yang tidak di lakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang keefektifan layanan publik.

### 3. Faktor budaya

Budaya yang berkembang dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Kunto Darussalam masih kontras dengan lebih mendahulukan pelayanan terhadap orang yang di kenal dan terkenal. Kondisi budaya yang kurang baik, biasanya banyak di dukung oleh sikap individualism materialistis dari para aparatur pelayanan di Kantor Camat Kunto Darussalam. Sehingga muncul kecenderungan dari aparatur pelayanan lebih mendahulukan para masyarakat yang di kenal dan terkenal, karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka aparatur pelayanan akan memperoleh balas jasa yang cukup untuk setiap pelayanan yang di kerjakan.

Fakta ini didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu masyarakat

yang mengurus pelayanan di kantor Kecamatan Kunto Darussalam

Hasil wawancara ini menjelaskan bahwa ketidakadilan perlakuan dalam proses kepengurusan pelayanan sering membuat masyarakat kesal dalam setiap kepengurusan pelayanan, apalagi mengambil kesempatan dalam kesempatan permasalahan tapal batas yang tak kunjung selesai sampai saat ini. Budaya ini sudah berjalan cukup lama yang membuat menjadi kebiasaan bagi aparatur yang memberikan pelayanan, tetapi memberikan pelayanan bagi masyarakat yang di kenal masih saja terjadi. oleh karenanya dibutuhkan ketegasan pimpinan untuk memeberikan sanksi kepada aparatur yang masih memiliki budaya mendahulukan masyarakat yang di kenal saja. Diharapkan dengan adanya sanksi itu, aparatur pelayanan memiliki efek jera dan meninggalkan budaya pelayanan yang kurang memeberikan keadilan di saat permasalahan tapal batas wilayah kepada setiap masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah dan pembahasan di atas, maka di tarik beberapa kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan public kecamatan kunto Darussalam dalam penyelenggaraan pemerintahan atas lima desa wilayah konflik secara keseluruhan pada umumnya menurut hasil penelitian penulis terutama di lima Desa (Muara Intan, Desa Rimba Jaya, Rimba Makmur, Intan Jaya, Tanah Datar) krisis pelayanan publik (tidak berjalan) hal ini dikarenakan ketidakseriusan pemerintah tingkat bawah sampai pemerintah pusat (atas) dalam menentukan batas wilayah kedua belah pihak kabupaten.
2. Bentuk kualitas pelayanan publik yang tidak di laksanakan oleh camat kunto Darussalam tersebut diantaranya:

- Standar Pelayanan (SOP) belum terlaksana dengan baik
- Pemberdayaan masyarakat desa
- Pembinaan terhadap institusi masyarakat desa
- Perencanaan pembangunan tidak Terakomodir
- Musrenbang tingkat desa
- Di tegas dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwasanya Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan mendasar dalam kerangka pelayanan publik.

#### DAFTAR RUJUKAN

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L, 1988. "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, 4 (1).
- Aminanda, Vivi Ariani. 2016. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Telkom Divisi Akses Kedaton Bandar Lampung*. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik (e-JKPP)*, 2 (3).
- Anoraga, panji & Ninik Widiyanti, 1993. *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmana, arief kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan terpadu (UPT) Kabupaten Jember*. Tesis Mahasiswa UGM
- Harbani, Pasolong, 2011. *Teori Administrasi Publik cetakan ke tiga*. Bandung: Alfabeta.
- Kaspinor, 2014. *Implikasi Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Publik Pada Daerah Kabupaten Sukamara, Diklat Pimpinan Tingkat II Angkatan XII*. Bandung.
- Nitisemito, Alex S. 2008. *Manajemen Personalia. Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Rivai, Veithzal, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Serlin S.I. Doko, 2014. *Tingkat Kompetensi, Motivasi Kerja dan terhadap Kualitas Kerja*. *Jurnal Adm Pembangunan*, 2 (3).
- Sutrisno, Edy, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, H. Malayu. 2005. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manullang, M. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mitchell, Bruce, dkk. 2010. *Pengelolaan Sumberdaya dan Lingkungan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Relawati, Rahayu. 2012. *Dasar Manajemen Pendekatan Aplikasi Bidang Pertanian*. Malang: UMM Press.
- Rukmana, Nana, dkk. 1993. *Manajemen Pembangunan Prasarana Perkotaan*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sasmita, Jumiaty, dkk. 2012. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: UR Press.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Doli D. 2004. *Manajemen Aset*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.