

**EFEKTIFITAS PELAYAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN KECAMATAN
KOTO KAMPAR HULU KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2010 – 2014**

by

Febie Valdo Nantes

Preceptor : Dra. Hj. Wan Asrida, M.Si

Department of Government Science Faculty of Social and Political Sciences
Riau University

Science Program Governance FISIP Riau University
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

One of the many reasons in Koto Kampar Hulu district's unfoldment is the increasing of people's request for quality service. The challenge in giving the quality service is not only to give efficient service, but also to give the service evenly to all people without looking at their social status. In other word, the challenge is to give a fair and democratic service

The purpose of this research are (1) to find out the effective of public service after the unfoldment of koto kampar hulu district, kampar regency. (2) to find out factors that influence the effectivity of public service in Koto kampar huku district, Kampar regency.

This is a qualitative research. This research was done in Koto kampar hulu district, kampar regency. Data collecting technique in this research are (1) observation and (2) interview.

The results showed that the effective of public service of koto kampar hulu district, kampar regency be applicable dimensions Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. But has not run in accordance with wishes of the people, which is an inconvenience places including facilities and infrastructure services are not yet complete, yet masterfully employees in using the tools of the service, and the unkindness of employees in the service process.

Key words: *the effectivity, public service.*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Salah satu yang menjadi alasan pemekaran Kecamatan Koto Kampar Hulu adalah tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tututan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Kecamatan Koto Kampar Hulu merupakan salah satu dari 9 (sembilan) Kecamatan baru hasil pemekaran di Kabupaten Kampar yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 22 tahun 2003 dan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar nomor 2 tahun 2010, tentang perubahan peraturan daerah Kabupaten Kampar nomor 22 tahun 2003 tentang pembentukan Bangkinang Seberang, Salo, Kampar Utara, Rumbio Jaya, Kampar Timur, Kampar Kiri Tengah, Gunung Sahilan, Perhentian Raja, dan Kecamatan Koto Kampar Hulu. Kegiatan pemerintahan dimulai setelah diresmikannya Kecamatan Koto Kampar Hulu oleh Bupati Kampar pada tanggal 11 Juni tahun 2010 dengan ibu kota Kecamatan Tanjung.

Sebelum adanya pemekaran Kecamatan Koto Kampar Hulu ini tergabung dalam Kecamatan XIII Koto Kampar dengan ibu kota Kecamatan Batu Bersurat. Kecamatan XIII Koto Kampar, terlalu luas cakupan wilayah kerjanya sehingga ada beberapa masyarakat merasa terabaikan karena begitu banyak yang mengantri untuk mengurus keperluannya ke kantor Kecamatan. Terabaikan disini

misalnya ada sebagian masyarakat yang sudah mengantri lama menunggu, begitu sampai gilirannya pegawai sudah istirahat atau sibuk mengerjakan berkas-berkas lain sehingga kepentingan masyarakat yang sudah mengantri tadi terabaikan dan harus kembali datang esok harinya.

Selain itu, ada beberapa masyarakat desa yang mengeluhkan terlalu jauhnya jarak desa mereka ke kantor Kecamatan yang mencapai 50 KM dengan kondisi jalan yang rusak dan tidak memadai terutama pada musim penghujan. Hal itu terkadang membuat mereka malas atau kurang bersemangat berurusan ke kantor Kecamatan karena belum tentu sampai disana urusan mereka dapat selesai saat itu juga.

Setelah dilakukan pemekaran pada tahun 2010 jarak desa terluar dari ibu kota Kecamatan yang baru hanya sekitar 25 KM saja. Cakupan wilayahnya pun hanya terdiri dari 7 desa yaitu Desa Tanjung, Desa Tabing, Desa Gunung Malelo, Desa Sibiruang, Desa Bandur Picak, Desa Pongkai Istiqomah, dan Desa Padasa.

Di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu hampir setiap harinya melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun jumlah pelayanan yang dilakukan masyarakat dilihat dari beberapa lokasi sampel penelitian yang ada di Kecamatan Koto Kampar Hulu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan Administrasi Kependudukan dilihat Dari Jumlah Wilayah Penelitian di Kecamatan Koto Kampar Hulu Tahun 2010-2014

No	Desa/Kelurahan	KTP
1	Tanjung	2019
2	Tabing	4430
3	Sibiruang	5550
Jumlah		61999

Sumber: Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu

Pemekaran Kecamatan berimplikasi semakin mengecilnya suatu

Kecamatan dan semakin sedikitnya jumlah warga masyarakat dalam suatu Kecamatan, sehingga diharapkan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan bisa berjalan dengan lebih fokus dan maksimal. Seperti misalnya, permasalahan yang terjadi adalah dengan bertambahnya jumlah penduduk, pihak kelurahan menjadi lambat dalam menyelesaikan suatu urusan pelayanan administrasi karena jumlah warga yang dilayani sangat banyak. Tetapi dengan adanya pemekaran ini, maka beban yang dikerjakan oleh suatu pemerintah kelurahan semakin sedikit, sehingga diharapkan pelayanan akan sampai ke tangan masyarakat dengan cepat dan tentunya dengan kualitas yang baik pula. Selain itu, dengan semakin kecilnya wilayah suatu pemerintahan, maka akan memperpendek jarak birokrasi dengan masyarakatnya, sehingga bisa semakin fokus terhadap masyarakatnya, dapat secara jelas diketahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan juga permasalahan apa yang dihadapi oleh mereka.

Berdasarkan beberapa masalah diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Efektifitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar 2010-2014".

TINJAUAN PUSTAKA

1. Efektifitas Pelayanan Publik

Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Steer (dalam Mulyasa, 2004:83) mendefinisikan bahwa efektifitas adalah bagaimana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai sasarannya. Dalam pengertian ini dapat dipahami bahwa efektifitas sebagai ukuran seberapa jauh organisasi berhasil melaksanakan tugas pokoknya maka itu akan menggambarkan seberapa jauh organisasi tersebut berhasil mencapai tujuannya. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) pelayanan publik dapat diukur dari 5

dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

Berdasarkan pengertian diatas, efektifitas pelayanan publik adalah pencapaian tujuan yang dilakukan organisasi dengan memanfaatkan dan memberdayakan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi secara maksimal. Dimensi pelayanan publik yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

2. Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut KEPMENPAN 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu

menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan.

Menurut Moenir (2006:190) bentuk pelayanan ada tiga macam, yaitu: (1) pelayanan dengan lisan, (2) pelayanan melalui tulisan, dan (3) pelayanan berbentuk perbuatan. Sedangkan faktor-faktor yang mendukung efektifitas pelayanan publik, yaitu: (1) faktor kesadaran, (2) faktor aturan, (3) faktor organisasi, (4) faktor pendapatan, (5) faktor kemampuan keterampilan, dan (6) faktor sarana.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. Teknik penentuan sumber Informen *nonprobability sampling*, dimana ditentukan secara *purposive sampling* dengan dasar pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah kelompok yang dianggap profesional dalam lingkup pemerintahan serta kaitannya dengan program kebijakan pemerintah daerah tentang pelayanan publik di Kecamatan Koto Kampar Hulu. Untuk memperoleh data yang lengkap maka teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah (a) Wawancara, dan (b) Dokumentasi.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau

telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi efektifitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka

pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Koto Kampar Hulu.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

Memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kecamatan Koto Kampar Hulu.

c. Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

d. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

3. Dimensi *Responsiviness*

(Ketanggapan)

a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* terhadap pengguna layanan, akan tetapi selain cepat pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh pegawai

Masyarakat yang peneliti wawancara mengatakan bahwa “masih ada masyarakat yang pernah mengatakan langsung tentang keluhan yang dirasakan, tapi ada juga ada masyarakat yang mempunyai keluhan dan langsung disampaikan. Pegawai menanggapi dengan meminta maaf dan mengatakan terima kasih dan Kecamatan menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya.”

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi Emphaty (Empati)

a. Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

b. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan

pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

d. Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan Kecamatan Koto Kampar Hulu sudah semua memiliki sikap menghargai kepada pengguna layanan. Seperti yang dikatakan oleh masyarakat pengguna layanan.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Koto Kampar Hulu

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan di Kecamatan Koto Kampar Hulu yaitu:

- (1) Sumber Daya Aparatur, (2) Kesadaran Masyarakat, dan (3) Sarana dan Prasarana.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini maka diperoleh kesimpulan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Efektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
2. Adapun mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Koto Kampar Hulu berdasarkan hasil penelitian adalah: (1) Sumber Daya Aparatur Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Koto Kampar Hulu, (2) Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM di Kecamatan Koto Kampar Hulu, dan (3) Hasil penelitian di Kecamatan Koto Kampar Hulu tentang kesadaran masyarakat masih

ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KTP di karenakan masyarakat aktifitas kesaharian mereka dan ada juga sebagian masyarakat yang akan sadar hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyasa. 2004. *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep, Strategi, dan Implementasi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.