**PENGARUH PEMEKARAN KECAMATAN TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN
DI KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI (STUDI
KASUS SEKSI PEMERINTAHAN)**

**OKTI SELVIA
PROF. DR. H. SUJANTO, M.SI**

FISIP universitas Riau, Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293
e-mail: tyanaokty@yahoo.co.id

Abstract

Effect of splitting expansion district Of Service. This study aims to determine how the effect of expansion on provision of service in District Sentajo Raya Regency Kuantan Singingi especially in the areas of governance section. This study menggunakan quantitative methods. The results showed the significant influence of the sub-district division to provision of services, with a correlation coefficient of 0.854 obtained are included in the category of very strong with an error level of 5%. Thus it can be seen that the variable division of districts accounted for 72.93% of the provision of services in the District Sentajo Raya Regency Kuantan Singingi.

Keywords : Expansion area, service, organisation

PENDAHULUAN

Pada hakekatnya, otonomi daerah merupakan kebebasan bagi daerah untuk lebih leluasa mengembangkan peranserta dan prakarsanya guna memikirkan, mengembangkan dan memajukan daerahnya. Melalui otonomi daerah, membuat daerah dan masyarakatnya lebih berdaya, sehingga kebergantungan kepada pemerintah pusat berkurang. Otonomi adalah penyerahan urusan pemerintah kepada pemerintah daerah yang bersifat operasional dalam rangka sistem birokrasi pemerintahan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penyerahan tugas ini antara lain menumbuhkembangkan daerah dalam berbagai bidang, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, menumbuhkan kemandirian daerah, dan meningkatkan daya saing daerah dalam proses pertumbuhan.

Pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Masyarakat Indonesia semakin kritis dan menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Tidak hanya di pusat pemerintahan, disemua tingkat pemerintahan dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu mendapatkan pelayanan yang baik. Seiring dengan hal tersebut, dan menyikapi berbagai tuntutan dan aspirasi dari masyarakat, maka setiap daerah di Indonesia kini melakukan pembenahan melalui otonomi di masing-masing daerah. Tujuan utama otonomi daerah ialah peningkatan kesejahteraan rakyat.

Salah satu cara untuk mewujudkan kesejahteraan yaitu melalui pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat. Prinsip otonomi tersebut memberikan kesempatan kepada daerah Kabupaten/Kota khususnya Kabupten Kuantan Singingi untuk membuat kebijakan berupa pemekaran kecamatan. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Daerah No. 24 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Tiga Kecamatan Baru di Kabupaten Kuantan Singingi yaitu:

1. Kecamatan Kuantan Hilir Seberang
2. Kecamatan Sentajo Raya
3. Kecamatan Pucuk Rantau

Setiap daerah yang akan melakukan pemekaran harus memusatkan perhatian kepada kehidupan masyarakat yang lebih berkualitas dan lebih sejahterah. Sebab itu, pemanfaatan semua sumberdaya harus dioptimalkan, dan pemerintahan disemua tingkat harus bekerja optimal memperbaiki pelayanan publik. Semua pihak dalam menyelenggarakan pemekaran memiliki proyeksi jauh lima sampai sepuluh tahun kedepan sebelum menyetujui pemekaran sebuah daerah. Selain keberhasilan, semua pihak juga harus mengantisipasi kegagalan. Sebab kegagalan dalam pencapaian tujuan pemekaran masyarakat tidak hanya makin kecewa, tetapi juga menderita. Dalam menyikapi aspirasi dan tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik, maka pemerintah melakukan penataan wilayah pemerintahan melalaui pemekaran kecamatan.

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan dan Kelurahan adalah merupakan bagian dari perangkat pemerintah daerah Kabupaten/Kota (UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah). Kecamatan adalah satu organisasi atau lembaga pada pemerintahan daerah yang bertanggungjawab kepada kepala daerah dan membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan daerah (**Widjaja**, 2005). Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat tersebut adalah dengan pemekaran kecamatan dengan melihat kenyataan bahwa pelaksanaanya berpengaruh baik atau buruk terhadap peningkatan pelayanan.

Fenomena yang ada menggerakkan pemerintah kabupaten untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah terutama pelayanan kepada masyarakat. Tugas dan kewajiban Kecamatan lebih berat di bandingkan desa/kelurahan yang mempunyai peranan yang cukup besar terhadap masyarakat. Untuk mengendalikan struktur pemerintahan yang modern dengan melihat keanekaragaman dan kompleksitas kecamatan, tentu di perlukan aparat yang tangguh dan terampil, organisasi pemerintahan yang mantap, mekanisme kerja yang efektif, keuangan yang memadai dan di dukung dengan sarana dan prasarana dan kinerja yang memadai, akan dapat menciptakan kinerja kecamatan dan efektivitas pelayanan masyarakat yang menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Untuk melakukan pemekaran kecamatan yang semula hanya terdapat satu kecamatan kemudian di bagi menjadi dua kecamatan tidaklah hal yang mudah, harus membutuhkan personil yang cukup, harus memiliki kantor kecamatan sendiri, membutuhkan fasilitas kantor lainnya termasuk di dalamnya biaya rutin yang kesemuanya itu dimaksudkan agar dapat menunjang kelancaran pelaksanaan roda pemerintahan di kecamatan dan juga harus memenuhi syarat-syarat seperti syarat administratif, teknis, dan fisik kewilayahan. Selain itu, syarat-syarat dalam pembentukan kecamatan juga berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun

2008 tentang Kecamatan. Kecamatan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Setelah memenuhi persyaratan-persyaratan yang berpedoman kepada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, maka Sentajo Raya resmi dimekarkan menjadi kecamatan pada tanggal 10 Oktober 2012.

Dalam pembentukan daerah ataupun pemekaran wilayah harus memenuhi syarat-syarat administratif, teknis, dan fisik kewilayahan (Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008). Sebuah daerah yang dimekarkan kewilayahannya harus dilihat secara komprehensif, terutama dalam tingkat kematangan atau kemampuan keuangan, kendali pemerintahan, tingkat efisiensi, dan efektifitasnya dalam beberapa hal, antara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara (**Sinambela**, 2006). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, berikut membedakan jenis pelayanan menjadi 3 kelompok. Adapun 3 kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh public misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), izin mendirikan bangunan dan paspor.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga kerja, penyediaan air bersih.

3. Penyediaan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan/social security).

Sekarang Kecamatan Sentajo Raya sudah resmi dimekarkan sejak 1 tahun yang lalu, namun yang perlu dipersoalkan adalah apakah dengan dilakukannya pemekaran kecamatan ini dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap masyarakat atau tidak, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, terutama pengaruh dalam bidang pelayanan. Dikarenakan salah satu tujuan dari pemekaran kecamatan/wilayah adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh **Wasistiono**, bahwa Pemekaran Kecamatan adalah suatu kecamatan dimekarkan menjadi lebih dari satu kecamatan, kecamatan yang dimekarkan mendapat kewenangan dari bupati/walikota dan lebih bernuansa pada

peningkatan bidang pelayanan, bidang pemerintahan dan bidang pembangunan”.Maka dalam penelitian ini di Kantor Kecamatan Sentajo raya, sesuai dengan tugas dan fungsinya Seksi Pemerintahan bertugas melayani masyarakat khususnya pelayanan dalam bidang administrasi, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD), Surat Keterangan Pemilikan Tanah (SKPT).

Sebelum dimekarkannya Kecamatan Sentajo Raya, ada beberapa desa yaitu Koto Sentajo, Kampung Baru Sentajo, Muaro Sentajo, Pulau Komang Sentajo, dan Pulau Kopuang Sentajo bergabung dalam Kecamatan Kuantan Tengah. Jika dilihat dari jarak jangkauan layanan publik, kelima desa ini termasuk desa yang cukup dekat dengan pusat pemerintahan, malahan berada dalam kawasan wilayah Ibu Kota Kabupaten Kuantan Singingi. Akses untuk menuju pusat pemerintahan sangat dekat, sehingga layanan masyarakat tidak terhalang oleh keadaan geografis karena Kenegerian Sentajo terletak disepanjang jalan lintas Kabupaten.

Pada saat Kecamatan Sentajo Raya belum dimekarkan, yaitu 5 desa yang diambil dari Kecamatan Kuantan Tengah itu mengalami kendala seperti banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan, sehingga pada saat giliran datang untuk melakukan pelayanan, waktu untuk melakukan pelayananpun habis, seperti tibanya waktu istirahat (**Suhendri, Masyarakat Koto Sentajo**). Sedangkan untuk 10 desa yang diambil dari Kecamatan Benai, mereka mengalami kendala seperti jauhnya tempat untuk melakukan pelayanan (**Hastina, Masyarakat Marsawa**). Untuk mengatasi beberapa kendala tersebut, maka beberapa desa ingin dimekarkan menjadi sebuah Kecamatan baru. Dan hal ini dibuktikan dengan Peraturan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi No. 24 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan.

Berdasarkan paparan di atas, tulisan ini berupaya untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemekaran kecamatan terhadap pemberian pelayanan, apa saja faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan setelah dilakukannya pemekaran kecamatan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dimana hubungan anatar dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel pemekaran kecamatan dengan variabel pelayanan akan dianalisis dengan menggunakan ukuran-ukuran statistika yang relevan atas data tersebut untuk menguji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Sentajo Raya yang telah melakukan pelayanan di Kantor Camat Sentajo Raya yang berusia 17 tahun ke atas dengan jumlah 1399 orang. Dengan jumlah sampel yaitu 227 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan penyebaran angket/kuisisioner. Untuk menganalisa data menggunakan Regresi Linear Sederhana.

HASIL

Penelitian ini membahas tentang pengaruh pemekaran kecamatan terhadap pemberian pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi khususnya dalam bidang seksi pemerintahan.

1. Pemekaran Kecamatan

Pemekaran kecamatan adalah adalah suatu kecamatan dimekarkan menjadi lebih dari satu kecamatan, kecamatan yang dimekarkan mendapat kewenangan dari bupati/walikota dan lebih bernuansa pada peningkatan bidang pelayanan, bidang pemerintahan dan bidang pembangunan. Menurut **Kastorius (Wahyudi, 2002 : 18)** pemekaran kecamatan dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:

Urgensi dan Relevansi

Urgensi dan relevansi, yaitu apakah urgensi pemekaran kecamatan berkaitan dengan penuntasan masalah yang dimiliki oleh wilayah tersebut. berdasarkan hal itu, sesuai dengan hasil tanggapan responden terhadap indikator urgensi dan relevansi yang terdiri dari 4 pertanyaan yaitu 218 atau 24,01% responden menjawab Sangat Baik, 578 (63,66%) menjawab Baik, 108 (11,89%) menjawab Kurang Baik, 4 (0,44%) menjawab Tidak Baik, dan 0 (0%) menjawab Sangat Tidak Baik. Hal ini menunjukkan bahwa urgensi pemekaran kecamatan berkaitan dengan penuntasan masalah yang dimiliki oleh Kecamatan Sentajo Raya. Dikarenakan banyaknya jumlah responden yang menjawab Sangat Baik dan Baik.

Prosedur

Yaitu apakah prosedur pemekaran wilayah atau kecamatan ini akan berbelit-belit karena rantai birokrasi yang mengurus persoalan seperti ini cukup panjang. Berdasarkan hal itu, maka sesuai dengan tanggapan responden atas indikator yang terdiri dari 3 pertanyaan yaitu 146 (21,44%) menjawab Sangat Baik, 429 (63,00%) menjawab Baik, 105 (15,42%) menjawab Kurang Baik, 1 (0,15%) menjawab Tidak Baik, dan 0 menjawab Sangat Tidak Baik. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur yang dilakukan dalam pemekaran kecamatan tidak berbelit-belit hal ini dibuktikan dengan responden memberikan tanggapan positif dengan jumlah persentase sebesar 84,44%.

Implikasi

Implikasi disini maksudnya yaitu sejauh mana kecamatan memberikan dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hal itu, sesuai dengan tanggapan responden terhadap indikator implikasi yang terdiri dari 4 pertanyaan yaitu 195 (21,48%) menjawab Sangat Baik, 597 (65,75%) menjawab Baik, 113 (12,44%) menjawab Kurang Baik, 3 (0,33%) menjawab Tidak Baik dan 0 menjawab Sangat Tidak Baik. Hal ini menunjukkan bahwa pemekaran kecamatan memberikan dampak yang baik

terhadap masyarakat yaitu untuk kesejahteraan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya tanggapan responden yang memberikan jawaban Sangat Baik dan Baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan dari masing-masing indikator, responden memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel pemekaran kecamatan, hal ini dibuktikan dengan jumlah persentase tanggapan positif responden terhadap pemekaran kecamatan dengan jumlah 86,63%. Namun masih ada responden yang memberikan tanggapan yang tidak baik terhadap pemekaran kecamatan walaupun hanya 0,32%.

Jadi berdasarkan tanggapan responden dan hasil pengujian statistik variabel pemekaran, maka tanggapan responden atas variabel pemekaran kecamatan didapatkan nilai sebesar 4,08 artinya sebagian besar atau rata-rata jawaban responden pada kuisioner berkisar antara skor 4 dan 5 yaitu sangat baik dan baik.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas dan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan ataupun masyarakat. Menurut **Tjandra, 2005**, pelayanan yang baik ataupun kualitas pelayanan dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:

Transparansi

Yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Tanggapan responden terhadap indikator transparansi yang terdiri dari 3 pertanyaan adalah 168 (24,67%) menjawab Sangat Baik, 426 (62,56%) menjawab Baik, 87 (12,78%) menjawab Kurang Baik, 0 menjawab Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diperoleh oleh responden mudah dan dapat diakses sesuai dengan dibutuhkan.

Akuntabilitas

Yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan tanggapan responden terhadap indikator akuntabilitas yang terdiri dari 4 pertanyaan adalah 213 (23,46%) menjawab Sangat Baik, 575 (63,33%) menjawab Baik, 119 (13,11%) menjawab Kurang Baik, 0 (0%) menjawab Tidak Baik dan 1 orang (0,11%) menjawab Sangat Tidak Baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan, walaupun masih ada responden yang menjawab Sangat Tidak Baik.

Kondisional

Yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Dan tanggapan responden terhadap indikator kondisional yang terdiri dari 2 pertanyaan adalah 111 (24,45%) menjawab Sangat Baik, 293 (63,54%) menjawab Baik, 49 (10,79%) menjawab Kurang Baik, 1 (0,22%) menjawab Tidak Baik, dan 0 menjawab Sangat Tidak Baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan.

Partisipatif

Partisipatif disini yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. dan tanggapan responden tentang indikator partisipatif yang terdiri dari 3 pertanyaan adalah 152 (22,32%) menjawab Sangat Baik, 453 (66,52%) menjawab Baik, 74 (10,87%) menjawab Kurang Baik, 2 (0,29%) menjawab Tidak Baik, dan 0 orang menjawab Sangat Tidak Baik. Hal ini membuktikan bahwa responden merasa ikut berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya.

Kesamaan Hak

Kesamaan hak disini maksudnya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama gender dan status ekonomi. Dan tanggapan responden terhadap indikator kesamaan hak yang terdiri dari 3 pertanyaan adalah 116 (17,03%) menjawab Sangat Baik, 495 (72,69%) menjawab Baik, 67 (9,84%) menjawab Kurang Baik, 3 (0,44%) menjawab Tidak Baik dan 0 (0%) menjawab Sangat Tidak Baik. Dengan banyaknya jumlah responden yang menjawab Sangat Baik dan Baik, hal ini membuktikan bahwa dalam melakukan pelayanan masyarakat dalam hal ini responden tidak merasa adanya diskriminatif.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yaitu pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dan tanggapan responden terhadap indikator yang terdiri dari 3 pertanyaan adalah 121 (17,77%) menjawab Sangat Baik, 475 (69,75%) menjawab Baik, 84 (12,33%) menjawab Kurang Baik, 1 (0,15%) menjawab Tidak Baik, dan 0 (0%) menjawab Sangat Tidak Baik. Dengan banyaknya tanggapan positif responden atas indikator keseimbangan hak dan kewajiban ini berarti pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa dari seluruh pertanyaan dari masing-masing indikator, responden memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel pelayanan, hal ini dibuktikan dengan besarnya jumlah persentase tanggapan positif responden terhadap pelayanan dengan jumlah 87,77%. Tetapi ada juga responden yang memberikan tanggapan yang tidak baik dengan jumlah persentase 0,15%.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Dari hasil penelitian penulis dilapangan dijumpai beberapa faktor-faktor pendukung yang dapat mempengaruhi pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan. Sesuai dengan wawancara dengan Bapak Camat adalah sebagai berikut:

“Kami selalu berusaha memberikan dan menunjukkan yang terbaik kepada masyarakat yang berurusan ke kantor ini. Disamping itu kami juga berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, hal ini terjadi tentu dengan adanya rasa kesadaran terhadap tanggung jawab dan kewajiban kami sebagai aparat pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dengan baik.” (Wawancara Bapak Camat Sentajo Raya, Bapak Andika Putra.S.IP 2013)

2. Faktor Aturan

Faktor aturan disini merupakan aturan dalam suatu organisasi. Aturan organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Kepala Seksi Pemerintahan yaitu:

“ Didalam sebuah organisasi aturan itu sangatlah penting, dan itu jugalah yang menjadi patokan kami bekerja di kantor ini yaitu aturan yang mengharuskan kami disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Kami harus taat terhadap peraturan yang ada. Karena dengan begitulah kami dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.” (Wawancara Bapak Kasi Pem, Bapak Don Herbet 2013)

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi disini merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak Camat yaitu:

“ Dalam sebuah organisasi kerjasama antar pegawai sangatlah penting demi tercapainya tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sejauh ini kami dengan organisasi yang baru dibentuk kurang lebih 1 tahun sudah bisa menjalankan tugas dan fungsi kami dengan baik, dan kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat”.

4. Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

“ Kami bekerja ataupun menjalankan tugas selain hanya untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat, kami juga bekerja untuk mendapat suatu gaji ataupun imbalan atas tenaga/fikiran yang telah kami curahkan untuk masyarakat ataupun untuk suatu organisasi. Dan menurut kami imbalan yang diperoleh tentunya harus sesuai dengan apa yang telah kami kerjakan. Artinya dengan adanya suatu imbalan, kami harus bisa mempertanggungjawabkan imbalan yang telah diberikan kepada kami dengan cara kami bekerja dengan sungguh-sungguh” (Wawancara Kasi Pem, Bapak Don Herbet 2013)

5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.

Sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Dendis, S.sos yaitu:

“ kemampuan dan ketrampilan para pegawai di kantor ini sudah bisa dikatakan bagus, hal ini bisa dilihat dari hasil yang telah kami berikan kepada masyarakat. Dan menurut kami kemampuan serta keterampilan pegawailah yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik”. (Wawancara Staf Seksi Pemerintahan, Bapak Dendis,S.sos 2013).

6. Faktor Sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

“ sarana dan prasarana adalah salah satu faktor pendukung dalam pelayanan. Di kantor ini peralatan sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan sudah cukup lengkap meskipun masih ada peralatan lagi yang perlu ditambah. Tapi menurut kami dengan peralatan yang ada sekarang sudah dapat memberikan fungsi yang baik dalam menjalankan tugas pekerjaan” (Wawancara dengan Bapak Elfirus, 2013).

PEMBAHASAN

Pemekaran wilayah atau kecamatan adalah suatu proses membagi satu daerah administratif (daerah otonom) yang sudah ada menjadi dua atau lebih daerah otonom yang baru berdasarkan UU RI nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah hasil amandemen UU Ri nomor 22 tahun 1999. Landasan pelaksanaannya didasarkan pada PP no 19 tahun 2008 tentang Kecamatan. Pemekaran wilayah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan pemerataan pembangunan demi kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut berbagai strategi dan kebijakan dilaksanakan. Dalam konteks hubungan antara pemerintah pusat dan daerah.

Dalam kenyataannya untuk memberikan dampak yang positif dalam setiap kebijakan baru yang akan diimplementasikan kepada masyarakat, pemerintah dan pihak terkait yaitu Kecamatan Sentajo Raya harus mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat dalam hal meningkatkan pelayanan publik dan pemerataan pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik menurut **Sinambela** adalah ”Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Seiring dengan demikian semakin bertambahnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dari pemerintah, maka tuntutan akan perbaikan kualitas pelayananpun semakin meningkat pula. Hal ini perlu dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan untuk menghasilkan kualitas yang baik di mata masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut pemerintah Kecamatan Sentajo Raya sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik. Pihak kecamatan Sentajo Raya memiliki tingkat kesadaran yang cukup tinggi, yaitu kesadaran akan tanggung jawab mereka sebagai penyedia layanan.

Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik merupakan tujuan pihak Kecamatan Sentajo Raya. Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja keandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Dengan kata lain apabila kualitas pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya tersebut baik, maka masyarakat akan merasa puas, karena kebutuhannya terlayani dengan baik, karena pelanggan atau masyarakat adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi. Dan hal itu sudah dilakukan dengan baik oleh pihak Kecamatan Sentajo Raya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis membuat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, yakni tentang “Pengaruh Pemekaran Kecamatan Terhadap Pemberian Pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus: Seksi pemerintahan)”. dimana penulis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemekaran kecamatan dengan pelayanan.

Dengan demikian dari pertanyaan yang terdapat dalam perumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan uji statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS 18 terbukti bahwa, terdapat pengaruh signifikan antara pemekaran kecamatan dengan pelayanan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,854 atau dapat dikatakan mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Kecamatan Sentajo raya dapat penulis simpulkan bahwa dengan adanya pemekaran Kecamatan Sentajo Raya ini pelayanan di Kantor Camat jadi semakin baik ataupun sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Semakin membaiknya pelayanan yang diberikan oleh para pegawai disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat memotivasi mereka untuk bekerja dengan baik. Faktor-faktor tersebut yaitu, faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan-keterampilan dan faktor sarana.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang “Pengaruh Pemekaran Kecamatan Terhadap Pemberian Pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus: Seksi Pemerintahan)”. maka saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh para pegawai di Kecamatan Sentajo Raya. Meskipun sekarang ini pelayanan yang diberikan sudah mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat, tetapi sebaiknya para pegawai tidak boleh puas dengan hasil yang

- didapatkan. Karena masih dijumpai beberapa masyarakat yang masih mengeluh dengan pelayanan yang diberikan meskipun itu hanya beberapa orang saja.
2. Para pegawai harus mempertahankan atau bahkan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan agar tidak adalagi satu orangpun masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Artinya semua masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak ada 1 orangpun yang mengeluh karena mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari para pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto & Atk Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik Teori & Aplikasi Good Government*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sedermayanti. 2009. *Reformasi Admnistrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Admnistrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sujianto dkk. 2010. *Pemekaran Untuk Kesejahteraan*. Pekanbaru: Alaf Riau
- Tarigan, Robinson. 2005. *Perencanaan pembangunan Wilayah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Umar, Husein. 2004. *Meode Riset Administrasi*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama
- Wasistiono, sadu dkk. 2002. *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah kecamatan*. Bandung: Citra Pindo
- Widjaja. 1998. *Percontohan Otonomi Daerah di Indonesia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Widjaja. 2005. *Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. Jakarta: Rja Grafindo Persada

Dokumen

- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

_____, KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

_____, PP No. 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Pemerintah Kab. Kuantan Singingi, Perda No. 24 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kecamatan Sentajo Raya, dan Kecamatan Pucuk Rantau Di Kab. Kuantan Singingi.

Skripsi

Aldila Tiffani. 2010. *Analisis Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batipuah Selatan Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat*, Skripsi (Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik, Universitas riau , Pekanbaru)

Tata Yusuf Kartadiraja.2010. *Pengaruh Pelaksanaan Pemekaran Kecamatan Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Majasari*, Skripsi (Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang)