

**DAMPAK PEMEKARAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN TUAH MADANI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU
TAHUN 2018**

Oleh: GovindaXaverius

Email: govindaxaverius@gmail.com

Pembimbing: Drs. Erman M, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Tuah Madani was expanded On 2015. Taking into account the criteria for economic capacity, regional potential, socio-cultural conditions, socio-political conditions, population size, area, and other considerations, Tuah Madani was formed. As for the formulation of the problem in this study, that is : First, what is the impact of expansion on public services in Tuah Madani, Tampan, Pekanbaru City on 2018. Second, what are the inhibiting factors in the impact of expansion on public services in Tuah Madani, Tampan, Pekanbaru City on 2018. As for the purpose of writing this thesis, that is : First, to determine the impact of expansion on public services in Tuah Madani, Tampan, Pekanbaru City on 2018. Second, to find out what are the inhibiting factors in the impact of expansion on public services in Tuah Madani, Tampan, Pekanbaru City on 2018. This study used the qualitative research. This research was conducted at the Tuah Madani Village Office, Tampan. The techniques used to collect data in this study were (1) interview, (2) observation, and (3) document search.

The conclusion of this researched shows that the impact of post-expansion public services in Tuah Madani, Tampan, has not been running optimally, this shows that after the expansion, the quality of the services provided according to the views of the community in Tuah Madani, the authors suggest that there should be an active role of government. which is represented by the sub-district office or an office at the same level as above to always provide supervision.

Keywords: Service Operational Standards, Ease of Service, Quality of Public Services

Pendahuluan

Pemekaran wilayah dipandang sebagai sebuah terobosan untuk mempercepat pembangunan melalui peningkatan kualitas dan kemudahan memperoleh pelayanan bagi masyarakat. Pemekaran wilayah juga merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pembangunan.

Beberapa alasan mengapa pemekaran wilayah dapat dianggap sebagai salah satu pendekatan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah daerah dan peningkatan publik, yaitu :

1. Pendekatan pelayanan melalui pemerintahan daerah yang baru diasumsikan akan lebih dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui pemerintahan daerah induk dengan cakupan wilayah pelayanan yang lebih luas. Melalui proses perencanaan pembangunan daerah pada skala yang lebih terbatas, maka pelayanan publik sesuai kebutuhan lokal akan lebih tersedia.
2. Mempercepat pertumbuhan ekonomi penduduk setempat melalui perbaikan kerangka pengembangan ekonomi daerah berdasarkan potensi lokal, dengan dikembangkannya daerah baru yang otonom, maka akan memberikan peluang untuk menggali berbagai potensi ekonomi daerah baru yang selama ini tidak tergali.
3. Penyerapan tenaga kerja secara lebih luas di sektor pemerintah dan pembagian kekuasaan di bidang politik dan pemerintahan.

Kenyataan politik seperti ini juga mendapat dukungan yang besar dari masyarakat sipil dan dunia usaha, karena berbagai peluang ekonomi baru baik secara formal maupun informal menjadi lebih tersedia sebagai dampak pemekaran wilayah.

Menurut Peraturan Pemerintah No 78 Tahun 2007 pemekaran daerah/wilayah pecahan suatu pemerintah baik Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan menjadi dua daerah atau lebih. Menurut Peraturan Pemerintah No 129 Tahun 2000 tentang Persyaratan Pembentukan serta kriteria Pemekaran, Penghapusan, dan Juga Penggabungan Daerah, pada pasal 2 menyebutkan pemekaran daerah/wilayah merupakan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan. Jadi pemekaran wilayah bisa pemekaran Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Desa.

Seperti halnya dengan pemerintah Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru sebagai pemerintah daerah yang selalu ingin berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik, maka terlebih dahulu harus mengetahui persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakatnya. Persoalan mengenai pelayanan publik yang terjadi di Kelurahan Tuah Karya Kota Pekanbaru saat ini adalah semakin meningkatnya jumlah penduduk yang ada di Kelurahan Tuah Karya. Kelurahan Tuah Karya merupakan salah satu kelurahan yang ada pada wilayah kecamatan tampan Kota Pekanbaru, dan posisi geografisnya terletak pada sebelah barat dari Kota Pekanbaru yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Kampar. Kelurahan Tuah Karya terbentuk berdasarkan Perda Kota Pekanbaru Nomor 07 Tahun 2003 tanggal 17 Juni 2003 dengan wilayah merupakan bagian

dari pemekaran kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan. Kelurahan Tuah Karya memiliki luas 12.085 km² berdasarkan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru. Jumlah penduduk di kelurahan Tuah Karya berkisar 40.723 jiwa. Berdasarkan pertimbangan tersebut, menjadi salah satu latar belakang masyarakat kelurahan yang ada di Kelurahan Tuah Karya yang menginginkan terjadinya pemekaran kelurahan.

Kelurahan Tuah Madani sebelumnya merupakan bagian dari kelurahan Tuah Karya. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kelurahan Kota Pekanbaru, dijelaskan bahwa dalam rangka mewujudkan aspirasi masyarakat yang berkembang di Tuah Madani untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Tuah Madani dimekarkan pada tahun 2015. Dengan memperhatikan hal tersebut dan berdasarkan kriteria kemampuan ekonomi, potensi daerah, kondisi sosial budaya, kondisi sosial politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan pertimbangan lainnya, maka dibentuk Kelurahan Tuah Madani.

Adapun syarat dalam Pembentukan Kelurahan untuk wilayah Sumatera paling sedikit 2.000 jiwa atau 400 Kepala Keluarga. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Penghapusan, Dan Penggabungan Kelurahan dalam Pasal 4 sekurang-kurangnya memenuhi:

- a. jumlah penduduk;
- b. luas wilayah;
- c. bagian wilayah kerja; dan
- d. sarana dan prasarana pemerintahan.

Dengan pembentukan Kelurahan Tuah Madani tersebut, akan dapat

mendorong peningkatan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, serta memberikan kesempatan untuk memanfaatkan dan mengembangkan potensi daerah. Alasan lain pemekaran Kelurahan Tuah Madani menganggap banyaknya kelurahan yang ada di Kelurahan Tuah Karya sehingga membuat tidak efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan, yaitu seperti lamanya rentang waktu penyelesaian dalam pengurusan suatu pelayanan administrasi, pembangunan yang berjalan lambat, serta urusan pembinaan untuk kemasyarakatan yang menjadi kurang fokus, maka pemerintah Kota Pekanbaru berusaha melakukan suatu strategi sebagai jawaban atas permasalahan pelayanan publik tersebut. Strategi tersebut adalah dengan melakukan pemekaran kelurahan.

Pemekaran kelurahan adalah membentuk suatu kelurahan baru yang berasal dari kelurahan lama dengan mempertimbangkan sudah terpenuhinya syarat jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, sarana dan prasarana pemerintahan, serta kelurahan yang lama sudah berdiri selama lebih dari 5 (lima) tahun masa pemerintahan.¹

Pemekaran kelurahan dianggap sebagai suatu solusi yang efektif dalam mengatasi permasalahan, karena dengan pemekaran kelurahan berarti bertambahnya jumlah kelurahan yang ada di Kota Pekanbaru. Pertambahan jumlah kelurahan ini berimplikasi pada semakin mengecilnya wilayah suatu kelurahan dan semakin sedikitnya jumlah warga masyarakat dalam suatu kelurahan, sehingga diharapkan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan bisa berjalan dengan lebih fokus dan maksimal. Seperti misalnya, permasalahan yang terjadi adalah dengan bertambahnya jumlah

¹PP No. 73 Tahun 2005 Pasal 2 ayat (5) tentang Kelurahan.

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 bias semakin fokus terhadap masyarakatnya, dapat secara jelas diketahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan juga permasalahan apa yang dihadapi oleh mereka.

Pelayanan publik merupakan hal yang paling mudah untuk mengukur suatu kinerja pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Semua itu bisa dilihat dari penilaian masyarakat yang dituangkan dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dari pemerintah setempat. Terlebih, ketika adanya keengganan dari masyarakat untuk berhubungan langsung dengan pemerintah daerah kaitannya dengan urusan pelayanan publik menjadi indikator bahwa kinerja pelayanan publik pemerintah daerah tersebut dapat dikatakan rendah. Menurut Safroni dalam bidang pelayanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, murah, dan transparan.²

Jika tingkat kekecewaan masyarakat pengguna jasa terhadap

pelayanan yang diberikan oleh birokrasi masih relatif tinggi, maka hal ini akan menunjukkan bahwasanya kinerja pelayanan aparat birokrasi belum sepenuhnya mampu mewujudkan nilai-nilai akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi pelayanan. Menurut Sunaryo Standar yang ada jumlah ideal pegawai di setiap kelurahan sebanyak 17 orang.³

Alat kelengkapan yang ada di Kelurahan Tuah Madani masih sangat minim dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu masih banyak permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan terdapat beberapa pegawai yang tidak menepati janji waktu penyelesaian. Seperti pembuatan surat pengantar KTP, KK dan lain-lain. Sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa kecewa. Alasan keterlambatannya adalah karena komputer yang dimiliki kelurahan masih minim jadi dalam pengerjaannya bergantian dengan pegawai lain.

Selain fenomena diatas setelah pemekaran diketahui bahwa Kantor Lurah Tuah Madani telah dua kali melakukan perpindahan kantor lurah tanpa sosialisasi menyeluruh, hal ini mempengaruhi pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat. Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan administrasi, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, berdasarkan asumsi saya terlihat bahwa kualitas dan kuantitas pelayanan belumlah sesuai dengan yang diharapkan yaitu kinerja kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan

²Safroni. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Yogyakarta : Aditya Media Publishing, hlm. 15

³Sunaryo. 2010. "Pengertian Profesionalitas Pegawai" (http://id.shvoong.com/social_sciences/sociology/2024108-pengertian-profesionalitas-pegawai/). Diakses pada 6 April 2020 pukul 20.10.

terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Dampak Pemekaran Terhadap Pelayanan publik di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2018"**.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Dampak Pemekaran Terhadap Pelayanan publik di kelurahan tuah madani kecamatan Tampan kota pekanbaru Tahun 2018?
2. Apa saja faktor penghambat dalam Dampak Pemekaran Terhadap Pelayanan publik di kelurahan tuah madani kecamatan Tampan kota pekanbaru Tahun 2018?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Dampak Pemekaran Terhadap Pelayanan publik di kelurahan tuah madani kecamatan Tampan kota pekanbaru Tahun 2018.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Dampak Pemekaran Terhadap Pelayanan publik di kelurahan tuah madani kecamatan Tampan kota pekanbaru Tahun 2018.

Kerangka Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴

Menurut Dwiyanto Pelayanan publik yang idealnya adalah memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat seperti:⁵

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
5. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
7. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku

⁴A.S Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi, hlm. 16

⁵Dwiyanto Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press, hlm.152

petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Kesesuaian Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
9. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru yang berfokus di Kecamatan Tampan tepatnya berada di Kantor Lurah Tuah Madani.

Pembahasan

Dampak Pemekaran Kelurahan Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2018

1.1 Prosedur pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dalam hal ini Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan dinilai dapat memberikan kemudahan jika dibandingkan dari yang sebelum pemekaran, salah satu dampak yang dirasakan masyarakat di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan dalam pemekaran dibidang prosedur pelayanan adalah dibidang surat-menysurat. Setelah pemekaran

masyarakat kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan merasakan kemudahan pada pelayanan publik, selain faktor jarak yang semakin dekat, kemudahan alur pelayanan pun semakin baik, hal ini berpengaruh setelah pasca pemekaran dalam indicator prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan.

1.2 Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Setelah pemekaran diharapkan ada kemudahan didalam bidang persyaratan dalam memberikan pelayanan surat-menysurat, sehingga masyarakat dapat merasakan keberadaan dan mengakui bahwa setelah pemekaran kelurahan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat banyak.

Berdasarkan keterangan dari salah satu masyarakat dan pemanfaat pelayanan yang diberikan oleh Lurah Tuah Madani Kecamatan Tampan menyatakan bahwa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dan merasa prosedur yang didapatkan berbelit-belit. Contohnya pada pembuatan surat pengantar yang dinilai rumit pelayanan yang didapatkan, surat pengantar adalah surat yang dikeluarkan baik itu dari instansi pemerintah maupun swasta yang biasanya dimintai oleh perusahaan atau orang tertentu.

Pelayanan Publik pasca setelah pemekaran di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan yaitu dalam pembuatan surat domisili kedapatan kelalaian dalam memenuhi hak masyarakat. Serta tidak adanya kejelasan dari pihak atasan terkait dengan batasan yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk membuat surat domisili tersebut.

Adanya staf yang dapat memberikan pemahaman dalam kriteria sebagai masyarakat yang diperbolehkan dan tidak dalam pembuatan surat domisili seharusnya lebih baik karena dalam pelayanan publik seharusnya memegang S.O.P selayaknya sebagai pemerintah yang mengayomi masyarakat yang ingin berurusan. Seharusnya setelah pemekaran masyarakat tidak disusahkan lagi dengan berbagai syarat kepengurusan yang rumit, ditambah sekarang sudah era digital dan untuk tenaga kerja sepenuhnya sudah terbantu. Namun juga terdapat beberapa masyarakat yang tidak dapat merasakan keberhasilan dari pelayanan.

1.3 Kedisiplinan petugas pelayanan

Yaitu kesungguhan petugas da memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan petugas pelayanan pasca setelah pemekaran di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan sudah baik. Yaitu terkait dengan konsisten waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbeda dengan sebelum pemekaran yaitu terdapat keterlambatan dalam memberikan pelayanan terkait dengan jam kerja yang sudah ditetapkan.

1.4 Tanggungjawab petugas pelayanan

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dalam hal tanggung jawab dari masing-masing pemangku kepentingan. Setelah pemekaran petugas pelayanan Kelurahan Tuah Madani lebih bertanggung jawab dalam penyelesaian penyelenggaraan pelayanan. Petugas lebih paham fungsi

dan kewajiban mereka, sehingga tidak perlu lagi untuk saling bergantung untuk menyelesaikan tugasnya dan petugas lebih memprioritaskan masyarakat. Tanggung jawab petugas pelayanan sebelum pemekaran petugas Kelurahan Tuah Madani juga bertanggung jawab, hanya saja pada penempatan fungsi dan kewajiban mereka kurang baik, petugas belum terlalu paham pada fungsi dan kewajibannya sehingga mereka terkadang tidak memprioritaskan kebutuhan pelayanan pada masyarakat.

1.5 Kemampuan petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepadamasyarakat.

Adapun jumlah pegawai di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan :

Tabel 1.1
Data Pendidikan Pegawai
Kelurahan Tuah Madani Tahun 2018

No	Pendidikan Terkahir	Jumlah
1	Tamatan Perguruan Tinggi	4
2	SMA	3
Jumlah		7

Sumber: Kelurahan Tuah Madani
2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah pegawai tahun 2018 di Kelurahan Tuah Madani sebanyak 7 orang. Pegawai Kelurahan Tuah Madani memiliki jenjang pendidikan dari SMA hingga S1. Seharusnya pegawai yang bekerja di Kelurahan Tuah Madani adalah yang memiliki jenjang pendidikan minimal D-III atau S-1.

1.6 Kecepatan pelayanan

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

Kantor Lurah Tuah Madani Kecamatan Tampan pasca pemekaran dalam memberikan pelayanan lebih cepat dan tepat dalam menyelesaikan urusan pelayanan. Setelah pemekaran penyelesaian urusan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh petugas penyelenggaraan pelayanan. Petugas pelayanan menyelesaikan urusan masyarakat sesuai dengan waktu yang ditetapkan, walaupun terkadang ada penyelesaian yang terlambat karena gangguan teknis. Sebagaimana waktu penyelesaian urusan kurang cepat hal ini disebabkan karena banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat.

1.7 Kesopanan dan keramahan petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Setelah pemekaran petugas di Kantor Tuah Madani Kecamatan Tampan lebih sopan dan ramah, selalu memberikan senyum, salam dan sapa kepada masyarakat yang datang baik itu untuk melakukan pengurusan surat-surat ataupun kepentingan lainnya. Petugas kelurahan paham betul akan tugasnya untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, bukan hanya penyelesaian pelayanan tapi juga pada perilaku sopan dan ramah mereka. Sedangkan sebelum pemekaran petugas pelayanan di kelurahan lama lebih acuh tak acuh tentang sikap yang diperlihatkan kepada masyarakat. Petugas lebih sibuk

mengurus kepentingan pengurusan dari pada memberi sikap ramah kepada masyarakat.

1.8 Kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan. Terkait dengan indikator ini, Kesesuaian biaya pelayanan di Kantor Lurah Tuah Madani telah sesuai aturan yang ada dalam pengurusan surat-surat ataupun penerimaan pelayanan lainnya masyarakat dibebaskan dari pembayaran apapun.

1.9 Kenyamanan lingkungan

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Adapun alat kelengkapan pendukung pekerjaan yang ada di Kelurahan Tuah Madani adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

**Data Alat Kelengkapan
Kelurahan Tuah Madani Tahun 2018**

No	Alat	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	3	Bagus
2	Tempat duduk	15	6 Rusak
3	AC	0	-
4	Kipas	1	Bagus
5	Printer	2	1 tidak bisa digunakan

Sumber: Kelurahan Tuah Madani 2019

Berdasarkan Tabel diatas menjelaskan bahwa alat kelengkapan yang ada di Kelurahan Tuah Madani masih sangat minim dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu masih banyak permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan.

2. Faktor Penghambat Dalam Dampak Pemekaran Kelurahan Terhadap Efektifitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2018

2.1 Faktor Internal

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pihak instansi yang berada di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan 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 maupun instansi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan. Terkait dengan kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah memenuhi tanggung jawab dan sudah melaksanakan kewajiban dalam memenuhi hak masyarakat.

b. Faktor Aturan

Faktor aturan disini merupakan aturan dalam suatu organisasi/intansi. Aturan organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi maupun instansi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Terkait faktor aturan itu penting, resikonya terbilang tinggi, karena patokan dalam memberikan pelayanan ke publik itu ada aturannya. Salah satunya adalah S.O.P fungsi dari S.O.P adalah agar kita memberikan pelayanan yang baik dan benar dalam hal ini artinya aturan tidak bisa dilanggar.

c. Faktor Kemampuan

Keterampilan yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam

melaksanakan pekerjaan. Contoh Faktor kemampuan salah satunya adalah keterampilan harus ada pada diri pegawai, setidaknya ada keterampilan dasar misalnya keterampilan dalam membuat surat, keterampilan untuk memahami keinginan masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. Faktor Sarana

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

Begitu juga dengan sarana dan prasarana menurut Bendahara Kelurahan Tuah Madani merupakan hal utama yang harus diperhatikan sebab keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak lepas dari segala fasilitas sarana dan prasarananya.

2.2 Faktor Eksternal

a. Masyarakat Kurang Aktif

Masyarakat diharapkan dapat ikut berkontribusi dalam menjalankan Pemerintahan. Terkait dengan faktor Eksternal atau faktor yang timbul dari luar salah satunya adalah masyarakat yang kurang aktif. Untuk menjadikan pemerintahan yang baik yang dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat adalah dengan mengikutsertakan masyarakat dalam segala kegiatan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dengan cara bersama-sama maupun secara gotong royong.

b. Kelengkapan Syarat Administrasi

Kelengkapan syarat administrasi menjadi hal utama yang perlu di perhatikan dalam melakukan pengurusan di instansi pemerintahan dimanapun berada. Kelengkapan Syarat Administrasi secara tidak langsung

menjadi penunjang untuk mendapatkan pelayanan yang efektif.

c. Masih di Temukan Masyarakat yang menggunakan Jasa Calo

Masyarakat harus berani bertanggung jawab dan mengambil resiko atas setiap perbuatan yang melanggar ketentuan. Masyarakat yang menggunakan Jasa Calo masih kerap terjadi di kalangan instansi Pemerintah, masyarakat harus pintar dalam bertindak, masyarakat yang seharusnya berperan sebagai pengawas untuk menjalankan instansi pemerintahan yang baik.

Kesimpulan

Dampak pemekaran terhadap efektifitas pelayanan publik di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Pelayanan publik merupakan hal yang paling mudah untuk masyarakat mengukur suatu kinerja pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsinya. Sesuaidengan indikator penelitian ini yaitu pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kesesuaian biaya pelayanan kenyamanan lingkungan. Masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Lurah Tuah Madani.

Faktor penghambat dalam dampak pemekaran terhadap pelayanan publik di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu ada faktor internal yang termasuk pada faktor kesadaran, faktor aturan, faktor kemampuan dan faktor sarana. sedangkan untuk faktor eksternal terdapat pada masyarakat yang kurang aktif, kelengkapan syarat administrasi

dan masih di temukan masyarakat yang menggunakan jasa calo.

Saran

1. Sebaiknya ada peran aktif pemerintah yang mana di wakili oleh kantor kecamatan atau kantor yang berada setingkat diatasnya untuk selalu memberikan pengawasan.
2. Untuk kantor kelurahan sebaiknya lebih memperhatikan kebutuhan masyarakatnya dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan.
3. Untuk masyarakat hendaknya dalam mendapatkan pelayanan sebaiknya mencari informasi terkait dengan produk kelurahan yang dikelurahan.
4. Faktor Internal:
 - 1) Sebaiknya perlu ada kesadaran pegawai pada instansi kelurahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.
 - 2) Sebaiknya ada aturan yang mengatur pada setiap instansi pemerintahan agar dapat berjalan teratur dan terarah.
 - 3) Sebaiknya ada kemampuan dan ketampilan dalam melaksanakan pekerjaan.
 - 4) Sebaiknya Kantor Kelurahan perlu memperhatikan bagian sarana perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang dianggap perlu untuk menunjang keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Faktor Eksternal:

- 1) Sebaiknya masyarakat dapat ikut berkontribusi menjalankan pemerintahan.
- 2) Sebaiknya masyarakat melengkapi segala syarat administrasi yang diperlukan dalam pengurusan pada instansi pemerintahan kelurahan.
- 3) Sebaiknya masyarakat bijak dalam bertindak dan diharapkan dapat menjahui perbuatan yang bertentangan dengan hukum.

pegawai/). Diakses pada 6 April 2020 pukul 20.10.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

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

Dwiyanto Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Safroni. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Yogyakarta : Aditya Media Publishing

Peraturan Perundang- undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan

Website

Sunaryo. 2010. "Pengertian Profesionalitas Pegawai" (<http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2024108-pengertian-profesionalitas->