

**PENGARUH PEMEKARAN KECAMATAN TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN DI KECAMATAN KOTO KAMPAR HULU
KABUPATEN KAMPAR**

Oleh:

Nurhairoti

(Nurhairoti@ymail.com)

Pembimbing: Abdul Sadad, S. Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 288293-Telp/Fax.
0761-63277

ABSTRACT

Basically, every human being needs a service that could not be separated from each individual. The desire to get a good service is not only limited to rich or poor, young or old. All people want to get the best service. This is the basic reason of society at Koto Kampar Hulu District to do development. Society feel the services that was provided by the previous districts were no longer able to provide services as the society hope such as responsiveness to the needs of society. Too wide scope of work areas create district officials have been slow to respond the wishes of society who came to the district to do a variety of purposes. Most of them feel ignore due to long waiting queues but their problem could not be resolved quickly by district officials. Therefore, by several communities societies who are now incorporated at Koto Kampar Hulu District who want to apply the proposal to do district development with hope the service in this area will be better after this developement are done.

Then, the basic problem on this thesis is how the effect of district development to effectiveness of public services at Koto Kampar Hulu District with the aim to determine there are any influence of district development on the effectiveness of services, to determine how much influence the district development of public services at Koto Kampar Hulu District Office, as well as to know how the influence of district development to public services at Koto Kampar Hulu District. The research found that there is a positive and significant effect between district development with the effectiveness of public services at Koto Kampar Hulu District. It could be seen from the results obtained by calculating the correlation coefficient r count equal to 0.603 which means that there is a relationship between the variable district development (X) with variable effectiveness of public services (Y), and the degree of relationship is strong. Based on determination calculation, there is known that the influence of the district development of the effectiveness of public services amounted to 60.3%. The Effect of district development to effectiveness of public services is positive that can be tested by the formula $Y = 511.49 + 4,25X$. This means that if the value of the variable X (district developement) increased by one unit, then the value of the variable Y (the effectiveness of public services) will increase as well.

Keywords: District Developement, Services, and Influence

PENDAHULUAN

Secara empiris, kondisi administrasi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, sungguh memperhatikan. Kondisi ini disebabkan oleh lingkungan yang sangat hirarkis, birokratis, terikat oleh political authority, dan kering akan inovasi dan kreatifitas. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang merupakan output dari kegiatan pemerintah makin lama justru makin banyak, seiring dengan meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat akan haknya untuk mendapatkan pelayanan optimal.

Semenjak diberlakukannya UU pemerintah Daerah No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah secara terus-menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan tanpa membedakan status sosial masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Berlakunya Undang-Undang Otonomi membuka kesempatan kepada setiap daerah untuk mengembangkan daerahnya dan mendapatkan hak otonomi seperti membentuk Provinsi baru, Kabupaten atau Kota Baru, membentuk kecamatan baru dengan melepaskan diri dari Provinsi, Kabupaten, atau Kecamatan Induknya. Salah satu contohnya yaitu adanya pemekaran kecamatan di Kabupaten Kampar yang semula berjumlah 11 (sebelas) kecamatan setelah

adanya pemekaran menjadi 21 (dua puluh satu) kecamatan.

Beberapa hal di atas menjadi salah satu latar belakang masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu yang menginginkan terjadinya pemekaran kecamatan. Alasan lain pemekaran kecamatan di Kecamatan Koto Kampar Hulu terjadi karena adanya tuntutan dan keluhan dari masyarakat yang disampaikan kepada kepala desa dan tokoh-tokoh masyarakat di desa masing-masing. Sebelumnya masyarakat Kecamatan Koto Kampar Hulu ini tergabung dalam Kecamatan XIII Koto Kampar. 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 dan hal itu terkadang membuat mereka malas atau kurang bersemangat berurusan ke kantor kecamatan karena belum tentu sampai disana urusan mereka dapat diselesaikan saat itu juga.

Kecamatan koto kampar hulu terbentuk tanggal 14 juni 2010 sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 2 Tahun 2010, meliputi 6 desa, yaitu Desa Tanjung, Tabing, Pongkai, Gunung Malelo, Sibiruang dan Bandur Picak. Wilayah Kecamatan Koto Kampar Hulu berbatasan dengan Kecamatan lainnya yaitu:
Sebelah Utara: Kecamatan Pendalihan (Kab. Rohul)
Sebelah Selatan: Kecamatan Kapur Sembilan (Kab. Lima Puluh Kota)

Sebelah Timur: Kecamatan XIII Koto Kampar

Sebelah Barat: Kecamatan Lima Puluh Kota

Efektifitas merupakan unsur pokok dalam aktivitas untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam perencanaan dengan pencapaian sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Secara sederhana efektifitas dapat diartikan sebagai bentuk penyelesaian yang telah ditentukan sebelumnya. Agar organisasi tetap dihargai keberadaannya karena efektifitas pelayanannya yang sangat baik, maka organisasi tersebut harus memperhatikan kedudukan tugas dan fungsi organisasi dalam menghadapi lingkungan yang cenderung berubah-ubah.

Konsep teori Organisasi Dinamika Organisasi

Sebelum membahas tentang dasar pembentukan/pemekaran kecamatan ada baiknya dikemukakan terlebih dahulu tentang konsepsi organisasi. Hal ini mengingat kecamatan sebagai salah satu organisasi perangkat daerah. Organisasi menurut **Prayudi Atmosudirdjo** (dalam Sujianto 2010) merupakan suatu kelompok dua orang atau lebih (*social entity*) yang dengan sadar bekerja sama secara terpadu (*consciously coordinated*) dalam suatu konteks tertentu, menurut batas-batas (*boundaries*) dan fungsi-fungsi tertentu, guna mencapai suatu tujuan bersama tertentu atau perangkat (*set off*) tujuan-tujuan bersama tertentu:

Otonomi Daerah

Pengertian Otonomi Daerah

Istilah otonomi berasal dari dua kata bahasa Yunani, yaitu *autos* (sendiri), dan *nomos* (peraturan) atau undang-undang. Oleh karena itu, otonomi berarti peraturan sendiri atau undang-undang sendiri, yang selanjutnya berkembang menjadi pemerintah sendiri (Salam, 2004:88). Dalam terminologi ilmu pemerintahan dan hukum administrasi negara, kata otonom ini sering dihubungkan dengan otonomi daerah dan daerah otonom. Oleh karena itu

akan dibahas pengertian otonomi, otonomi daerah dan daerah otonomi

Efektifitas Pelayanan Publik

Pengertian Efektifitas

Efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (Sedarmayanti, 2009: 59).

METODE

Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dimana hubungan antar 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 Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Camat Koto Kampar Hulu yaitu Kepala Camat, Sekretaris kecamatan, Kasi pemerintahan, Kasi pemberdayaan, Kasi ketertiban dan keamanan, Bendahara, Staf pegawai, Peserta pelayanan. Jumlah sampel yaitu 83 orang dan informan sebanyak 9 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan penyebaran

angket/kuisisioner. Untuk menganalisa data

menggunakan Regresi Linear Sederhana.

Tabel 1 Jumlah populasi dan Sampel Penelitian Pengaruh Pemekaran Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar

NO	Jenis populasi	Populasi	Sampel	Persentase	Keterangan
1.	Camat Kecamatan Koto Kampar Hulu	1	1	100%	Informan
2.	Sekretaris Kecamatan	1	1	100%	Inorman
3.	Kasi Pemerintahan	1	1	100%	Informan
4.	Kasi Pemberdayaan	1	1	100%	Informan
5.	Kasi ketertiban dan keamanan	1	1	100%	Informan
6.	Bendahara	1	1	100%	Informan
7.	Staf	3	3	100%	Informan
8.	Peserta Pelayanan	479	83	17,33	Responden
Jumlah		488	92	18,85	18,85

Sumber : data olahan 2014

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang dihasilkan oleh pemekaran keamatan Kto Kampar Hulu terhadap pelayanan administrasi yang telah dilakukan dalam kemasyarakatan di Kecamatan Koto Kampar Hulu.

a. Pelaksanaan Pemekaran Kecamatan

1) 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 2 pertanyaan dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 265 (38,69%), menjawab baik (B) sebanyak 348 (50,80%), menjawab kurang baik (KB) sebanyak 66 (9,64%) tidak baik (TB) sebanyak 4 (0,58%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 2 (0,29%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa urgensi dan relevansi dalam

pemekaran kecamatan memiliki tanggapan dari responden sebesar 82,53% tergolong kedalam kategori baik. Dengan demikian urgensi dan relevansi dalam pelaksanaan pemekaran kecamatan terlaksana dengan baik, hal ini terbukti dengan jawaban yang diberikan responden.

2) Prosedur

Yaitu apakah prosedur pemekaran wilayah atau kecamatan ini akan berbelit-belit karena rantai birokrasi yang mnegurus persoalan seperti ini cukup panjang. Berdasarkan hal itu, maka sesuai dengan tanggapan responden atas indikator yang terdiri dari 2 pertanyaan yaitu dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 230 (34,48%), menjawab baik (B) sebanyak 332 (49,78%), menjawab kurang baik (KB) sebanyak 99 (14,78%) tidak baik (TB) sebanyak 4 (0,60%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 2 (0,30%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

presedur dalam pemekaran kecamatan memiliki tanggapan dari responden sebesar 80,36% tergolong kedalam kategori baik. Dengan demikian prosedur dalam pelaksanaan pemekaran kecamatan terlaksana dengan baik, hal ini terbukti dengan jawaban yang diberikan responden.

3) 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 2 pertanyaan yaitu dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 270 (40,18%), menjawab baik (B) sebanyak 296 (44,05%), menjawab kurang baik (KB) sebanyak 96 (14,5%) tidak baik (TB) sebanyak 8 (1,19%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 2 (0,30%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implikasi pemekaran kecamatan memiliki tanggapan dari responden sebesar 80,96% tergolong kedalam kategori baik. Dengan demikian implikasi pelaksanaan pemekaran kecamatan terlaksana dengan baik, hal ini terbukti dengan jawaban yang diberikan responden.

b. Efektifitas Pelayanan Administrasi

1) 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 2 pertanyaan yaitu dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 235 (34,97%), menjawab baik (B) sebanyak 352 (52,38%), menjawab kurang baik

(KB) sebanyak 78 (11,61%) tidak baik (TB) sebanyak 4 (0,60%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 3 (0,45%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemekaran kecamatan untuk meningkatkan transparansi pelayanan memiliki tanggapan dari responden sebesar 80,96% tergolong kedalam kategori baik. Dengan demikian pelaksanaan pemekaran kecamatan memberikan pengaruh yang baik terhadap efektifitas pelayanan administrasi.

2) Pengaruh pemekaran terhadap Akuntabilitas pelayanan administrasi

Yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Dan tanggapan responden terhadap indikator akuntabilitas yang terdiri dari 4 pertanyaan yaitu dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 270 (39,47%), menjawab baik (B) sebanyak 340 (49,71%), menjawab kurang baik (KB) sebanyak 66 (9,65%) tidak baik (TB) sebanyak 6 (0,88%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 2 (0,29%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemekaran kecamatan untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan memiliki tanggapan dari responden sebesar 82,41% tergolong kedalam kategori baik. Dengan demikian pelaksanaan pemekaran kecamatan memberikan pengaruh yang baik terhadap efektifitas pelayanan administrasi.

3) Pengaruh pemekaran terhadap Kondisional pelayanan administrasi
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 yaitu dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 260 (39,39%), menjawab baik (B) sebanyak 292 (44,24%), menjawab kurang baik (KB) sebanyak 84 (12,73%) tidak baik (TB) sebanyak 22 (3,33%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 2 (0,30%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemekaran kecamatan untuk meningkatkan kondisional pelayanan memiliki tanggapan dari responden sebesar 79,52% tergolong kedalam kategori baik. Dengan demikian pelaksanaan pemekaran kecamatan memberikan pengaruh yang baik terhadap efektifitas pelayanan administrasi.

- 4) Pengaruh pemekaran terhadap Partisipatif pelayanan administrasi 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 2 pertanyaan yaitu dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 240 (37,21%), menjawab baik (B) sebanyak 256 (39,63%), menjawab kurang baik (KB) sebanyak 132 (20,43%) tidak baik (TB) sebanyak 16 (2,48%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 2 (0,31%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemekaran kecamatan untuk meningkatkan partisipatif pelayanan memiliki tanggapan dari responden sebesar 77,71% tergolong kedalam kategori baik. Dengan demikian pelaksanaan pemekaran kecamatan memberikan pengaruh yang baik terhadap efektifitas pelayanan administrasi.
- 5) Pengaruh pemekaran terhadap Kesamaan Hak pelayanan

administrasi, 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 2 pertanyaan yaitu dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 240 (37,15%), menjawab baik (B) sebanyak 256 (39,63%), menjawab kurang baik (KB) sebanyak 132 (20,43%) tidak baik (TB) sebanyak 16 (2,48%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 2 (0,31%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemekaran kecamatan untuk meningkatkan kesamaan hal dalam pelayanan memiliki tanggapan dari responden sebesar 77,83% tergolong kedalam kategori baik. Dengan demikian pelaksanaan pemekaran kecamatan memberikan pengaruh yang baik terhadap efektifitas pelayanan administrasi.

- 6) Pengaruh pemekaran terhadap Keseimbangan Hak Dan Kewajiban pelayanan administrasi Yaitu pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dan tanggapan responden terhadap inidikator yang terdiri dari 2 pertanyaan yaitu dengan total skor menjawab sangat baik (SB) sebanyak 240 (38,16%), menjawab baik (B) sebanyak 244 (38,16%), menjawab kurang baik (KB) sebanyak 111 (17,65%) tidak baik (TB) sebanyak 28 (4,45%) dan sangat tidak baik (STB) sebanyak 6 (0,95%). Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemekaran kecamatan untuk meningkatkan keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan memiliki tanggapan dari responden sebesar 75,78% tergolong kedalam

kategori baik. Dengan demikian pelaksanaan pemekaran kecamatan

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.

Berdasarkan hal tersebut pemerintah Kecamatan Koto Kampar Hulu sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik. Pihak Kecamatan Koto Kampar Hulu memiliki tingkat kesadaran yang cukup tinggi, yaitu kesadaran akan tanggung jawab mereka sebagai penyedia layanan. Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik merupakan tujuan pihak Kecamatan Koto Kampar Hulu. Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja keandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Dengan kata lain apabila kualitas pelayanan di Kecamatan Koto Kampar Hulu 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 Koto Kampar Hulu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis membuat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Koto

Kampar Hulu Kabupaten Kampar, yakni tentang “Pengaruh Pemekaran Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan di Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar”. 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. Pelaksanaan Pemekaran Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar berada dalam kategori baik. Hal itu dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan indikator yaitu urgensi dan relevansi, prosedur dan implikasi berada dalam kategori baik.
2. Efektivitas Pelayanan di Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar berada dalam kategori baik. Hal itu dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan indikator pelayanan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban berada dalam kategori baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan uji statistik dengan menggunakan bantuan program *SPSS 20* terbukti bahwa, terdapat pengaruh signifikan antara pemekaran kecamatan dengan pelayanan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,603 atau dapat dikatakan mempunyai tingkat hubungan yang sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang “Pengaruh Pemekaran Kecamatan Terhadap Efektivitas Pelayanan di Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. 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 Koto Kampar Hulu. 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.

3. Selanjutnya mengenai yang mempengaruhi pelayanan di Kecamatan Koto Kampar Hulu dapat penulis simpulkan bahwa dengan adanya pemekaran Kecamatan Koto Kampar Hulu 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah, M.Si. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik konsep, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- 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
- Sedermayani. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lajian poltak, dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik*, Jakarta: bumi aksara
- Sundayana. 2014. *Statiska penelitian pendidikan*. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta memasuki era millenium. Yogyakarta: pustaka pelajar
- Sujianto dkk. 2010. *Pemekaran Untuk Kesejahteraan*. Pekanbaru: alfa riau
- Syaukani, dkk, 2004. *Otonomi daerah dalam kesatuan*. Yogyakarta: pustaka pelajar
- Tangkilisan, Hessel nogi. 2004. *Penataan birokrasi politik*
- Tarigan, Rrobinson. 2005. *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Jakarta. Bumi Aksara
- Tjandra, W.Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan kapasitas pemerintah daerah dalam pelayanan publik*. Yogyakarta: pembaharuan
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Administrasi*. Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama
- Wasistiono, Sadu dkk. 2002. *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*, Bandung: Citra Pindo

Wahyudi,dkk.2002.*Etnis Pakpak Dalam Pemekaran Wilayah*.Sidikalang Yayasan Sada Ahmo

Widjaja,1998.*Percontohon Otonomi Daerah Di Indonesia*. Jakarta:PT.Rineka Cipta

Widjaja . 2005. *Penyelenggaraan Otonomi Daerah* .jakarta:raja grafindo persada

Dokumen

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

Republik Indonesia ,KEMENPAN No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Republik Indonesia,PP No.19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Kecamatan