

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMERINTAH TERHADAP
MASYARAKAT DI KECAMATAN RIMBA MELINTANG KABUPATEN ROKAN
HILIR**

TAHUN 2014-2015

Oleh:

Suprison

Supri son@yahoo.com

Pembimbing: Auradian Marta, S.IP. MA

Jurusan Ilmu Pemerintahan – Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

The purpose of this thesis is to find out the effectiveness of family card service, identity card/electronic identity card and birth certificate at Rimba Melintang district, and to find out the influencing factors of the effectiveness of family card service, identity card/ electronic identity card and birth certificate at Rimba Melintang district. Academic side hopes the public administration getting the benefit. In development side. This research used field research methodology giling description about the effectiveness of family card service, Electronic identity card and birth certificate at Rimba Melintang district of Rokan Hilir regency. The data collecting technique used observation technique, interview and questionnaire by choosing informan which technically and functionally in giling service to the society. The data analysis technique is qualitative and support by quantitative data.

From this research describe that the service implementation expecially in society administration and civil registration done as the mechanism and the rule, by using some service indicators as simplicity. The Clarity and Certain ty for procedure and fee. The safety and comfortness intrastructure The ease of getting information and the role of service. The economy fee of family card service, Electronic identity card and birth certificate is in category of Rp.10.000 - Rp.15.000, the balance justice, the puctuality is in category of 1-2 days and the efficiency is in right category. The influencing factors are, 1) official resource, 2) infrastructure, 3) society awarness.

Key Words : Effectiveness, Public Services

PENDAHULUAN

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah

dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban

dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah.

Dalam menghadapi 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.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika

komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Rimba Malintang dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Eksistensi efektivitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk

mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja aparat pemerintah terhadap efektivitasnya pelayanan umum, khususnya di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Rumusan Masalah

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam proposal penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah:

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kecamatan Rimba Melintang?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi efektivitas pelayanan KK, KTP/E-KTP
3. dan Akta Kelahiran di Kecamatan Rimba Melintang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kecamatan Rimba Melintang
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kecamatan Rimba Melintang

Kegunaan Penelitian

1. Lebih mengembangkan cakrawala berpikir penulis dan menerapkan hasil pendidikan yang di peroleh di Kampus Universitas Riau
2. Dapat memberikan bahan masukan kepada pemerintah Kecamatan Rimba

Melintang dalam meningkatkan peran pemerintah terhadap pelayanan kepada masyarakat.

3. Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu pemerintahan pada khususnya.

Kerangka Konsep

Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Hakikatnya pemerintah modern adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Dalam hal ini posisi aparat pemerintahan sebagai pihak memberi pelayanan hendaknya mengetahui cara pelayanan umum. Berkenaan dengan itu dalam hubungannya dengan mengapa pelayanan itu dilakukan, Moenir (1995:16) meendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang/kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hatinya. Untuk itu ada beberapa faktor yang kemudian bisa mempengaruhi pelayanan itu sendiri yaitu : *pertama*, sumber daya aparat, *kedua*, kesadaran masyarakat, *ketiga*, faktor sarana dan prasarana.

Seperti pendapat yang telah diuraikan oleh David Obsborn dan Ted Gaebler (1992:17) dalam Budiarto dkk, melalui konsep *reinventing government* menjelaskan bahwa pemerintah dalam menghasilkan pelayanan/jasa publik hendaknya memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat (*costumer driven government*) agar pelayanan/jasa tersebut dikonsumsi oleh masyarakat secara

memuaskan. Keputusan masyarakat pelanggan untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi pelayanan/jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk diantaranya persepsi/tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan.

Adapun yang dikemukakan oleh Moenir bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan yang dikemukakan oleh pihak yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak.” Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka, mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (S. Wojowisoto, 1980). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (1993:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan

kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Seperti yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan, 2005:6:

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Me.PAN Nomor: 25 tahun 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid, dan reliable. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
4. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
5. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
6. Kepastian jadwal pelayanan yaitu, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.

8. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
9. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
11. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
12. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
13. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.
14. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Aktivitas penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan yang dilaksanakan oleh aparat daerah sangatlah banyak. Termasuk diantaranya adalah pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akte Kelahiran.

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga *wajib dimiliki* oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-

masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan.

KTP/E-KTP sesuai Kepres No. 52 Th. 1977 dalam pasal 7 dijelaskan bahwa pendaftaran penduduk yang telah berusia 17 tahun, atau kawin atau yang pernah kawin, wajib memiliki KTP/E-KTP. Pentingnya kepemilikan KTP/E-KTP bagi setiap warga negara adalah sebagai bukti diri sekaligus memberikan data kepada pemerintah mengenai keadaan penduduk.

Untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat akan kepemilikan KTP/E-KTP bagi warga yang sudah wajib memiliki kartu tanda penduduk, maka jalan yang ditempuh adalah KTP/E-KTP yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat haruslah didasarkan pada proses dan prosedur baku yang telah ditetapkan oleh peraturan-peraturan yang ada.

Pelayanan publik dalam pembuatan Akta Kelahiran dapat diartikan sebagai pemberian jasa atau layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menjadi penduduk daerah yang bersangkutan dalam hal pembuatan Akta Kelahiran.

Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran merupakan bagian dari administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah daerah kabupaten Rokan Hilir khususnya di Kantor Kecamatan bagian Seksi Pemerintahan.

Setelah menguraikan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian maka untuk mempermudah dalam pencapaian tujuan penelitian perlu disusun definisi operasional yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian, antara lain:

1. Adapun indikator yang dijadikan acuan dalam membahas kepuasan masyarakat, yaitu; kriteria kualitas pelayanan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan umum, diselenggarakan secara mudah dipahami, mudah dilaksanakan. Dikatakan pelayanan umum itu prima bila dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah, tidak bertele – tele.
 - b. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan umum, dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaiannya, hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan/permohonan kelengkapan.
 - c. Keamanan, proses dalam hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum. Adanya kepercayaan masyarakat dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur yang jelas.
 - d. Keterbukaan, hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
 - e. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - 1) Nilai barang dan jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban.
 - 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 - f. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, hal ini didukung oleh kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pelayanan dan ditunjang secara memadai.
 - g. Efisiensi, persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan dalam hal kelengkapan persyaratan satuan kerja instansi pemerintah lain yang berkaitan.
2. Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam proposal penelitian ini adalah pelayanan KK, KTP/E-KTP, dan Akte Kelahiran yang diberikan kepada masyarakat seperti yang tercantum di dalam Peraturan Daerah Kab. Rokan Hilir No. 21 tahun 2001 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (ROHIL).
 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat seperti sarana dan prasarana kualitas sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang diangkat maka lokasi penelitian berada di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian menggunakan dasar penelitian studi survey dimana objek atau masalah yang diteliti kemudian dianalisis secara menyeluruh sebagai suatu kesatuan yang terintegrasi dengan tujuan akan memperoleh informasi dari sejumlah

informan yang dianggap dapat mewakili populasi.

Tipe Penelitian adalah deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual dan akurat tentang tugas pelaksanaan upaya pemerintah kecemasan dalam pelayanan publik di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir.

3. Jenis Data

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan teknik pen dengan penelitian gumpulan data.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui media yang sifatnya melengkapi data primer seperti literatur, jurnal ilmiah, koran, dan majalah yang erat kaitannya

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan dokumentasi untuk melengkapi data-data penelitian.

5. Teknis Analisis Data

Data yang didapatkan dilapangan akan dianalisis secara kualitatif serta didukung oleh data kuantitatif. Analisa kualitatif digunakan untuk menggambarkan peran pemerintah daerah dalam pelayanan publik, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kecamatan Rimba Melintang, Kabupaten Rokan Hilir. Sedangkan data kuantitatif yaitu dengan menggunakan tabel frekuensi untuk melihat tingkat presentase efektivitas pelayanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung-jawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan administrasi pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.

Peningkatan Sumber Daya Aparatur Pelayanan.

Arah kebijaksanaan pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur dalam dasarwarsa terakhir ini adalah meningkatkan kualitas aparatur melalui upaya-upaya antara lain pendidikan dan pelatihan pegawai. Tujuan dan sasaran pokok pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur adalah dalam rangka terwujudnya administrasi pemerintahan yang berdisiplin, memiliki nilai-nilai produktif dan daya guna, baik dan berwibawa.

Menurut J. B. Kristiadi, sasaran yang ingin diwujudkan melalui pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia aparatur adalah diarahkan pada pengembangan dan peningkatan aspek-aspek yaitu:

1. Pengembangan dan kemampuan melaksanakan tugas dan peran sebagai aparatur pemerintah sehingga dapat memenuhi standar yang telah ditentukan untuk suatu tugas tertentu dan mampu mengambil keputusan secara mandiri dan profesional.

2. Meningkatkan motivasi, disiplin, kejujuran, etos kerja dan rasa tanggung jawab yang diulandasi dengan semangat jiwa pengabdian.
3. Perubahan sikap yang lebih mengarah pada perkembangan, keterbukaan, sikap melayani dan mengayomi publik yang merupakan tugas dan tanggung jawab pokonya.

Pelayanan Publik di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir

Adapun yang menjadi objek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan Administrasi di Kecamatan Rimba Melintang. Yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu berupa pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP), Akte Kelahiran.

Efisiensi yang dimaksud disini adalah persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal – hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkaitan.

1. Kartu Keluarga (KK)

Kartu keluarga adalah kartu yang memuat nama-nama anggota keluarga yang secara kemasyarakatan menjadi tanggung jawab kepala keluarga di berikan atau dikeluarkan oleh lurah dan di tanda tangani oleh kepala keluarga, RT, RW, dan Lurah.

Adapun yang menjadi persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Rimba Melintang sebagai berikut:

- a. Melampirkan surat keterangan pindah jika antar kelurahan dan kecamatan dari kelurahan atau kecamatan bersangkutan.

- b. Melampirkan keterangan lahir dari bidang jika ada penambahan.
- c. Melampirkan Kartu Keluarga(KK) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
- d. Melampirkan surat keterangan pindah dari luar daerah.
- e. Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.

2. Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-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/E-KTP. bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP/E-KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP/E-KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Persyaratan untuk pengurusan pengambilan Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP) sebagai berikut:

- a. Melampirkan surat pengantar dari RT/RW.
- b. Melampirkan Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP) asli jika melakukan pergantian atau perubahan.
- c. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK).
- d. Foto copy ijasah, surat nikah,akte kelahiran jika ada perubahan.

2. Akte Kelahiran

Persyaratan untuk pengambilan akte kelahiran sebagai berikut :

- a. Foto copy surat nikah orang tua/ keterangan nikah.
- b. Foto copy KTP/E-KTP kepala keluarga.
- c. Foto copy kartu keluarga (KK).

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Rimba Melintang

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidakselamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala–kendal atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor–faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah–daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Rimba Melintang dipengaruhi oleh beberapa faktor–faktor, baik itu faktor–yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

1. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Rimba Melintang adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa/kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

Sesuai pengamatan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang

memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib di miliki. olehnya itu, ketika akan melakukan pengurusan seperti KK, KTP/E-KTP, dan Akte Kelahiran, keinginan mereka itu segera selesai dengan cepat tetapi mereka kadang memperhatikan apa yang seharusnya menjadi persyaratan.

Dengan keadaan seperti ini, dalam artian kurangnya kesadaran masyarakat bagaimana menciptakan kerja sama antara apatar pemerintah. Sebaliknya, jika mereka benar sadar tanpa harus ada paksaan maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

2. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu saran dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif.

Untuk itu bahwa sarana dan prasaran dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu prsoes pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasaran kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Darihasil wawancara dengan kepala desa dan kelurahan sarana dan prasarana yang ada di kantor sudah cukup memadai dan sangat menunjang jalannya pelayanan walaupun sarana dan prasaranya sederhana.

3. Sumber Daya Aparatur

aparatur pemerintah tidak sebanding dengan masyarakat tetapi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur – aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudiandapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari

segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang – undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Untuk itu, apabila aparat yang kurang memiliki sumber daya manusia, aparat yang dimaksud maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan adapun jumlah aparatur yang melayani masyarakat di kantor Camat yaitu sebanyak 36 (orang)

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Rimba Melintang sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban para responden berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu; Keterbukaan, Ketepatan waktu, Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keadilan yang merata, Ekonomis
2. Adapun mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Rimba Melintang berdasarkan hasil penelitian adalah:
 - a. Sumber Daya Aparatur
Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Rimba Melintang.
 - b. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana yang

merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM di Kecamatan Rimba Melintang.

c. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Kecamatan Rimba Melintang tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KK, KTP/E-KTP, AK.

B. SARAN

1. Dengan melihat persepsi aparatur pemerintah daerah dalam tugas, pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma, sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor desa/kelurahan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah khususnya (KANTOR CAMAT) sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, keadilan, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.
2. Agar pemerintah lebih memperhatikan, menjaga dan merawat sarana prasarana yang telah ada.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur

pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Aksara. Jakarta. Literatur Lain

Keputusan Mendagri No. 100/57 Tahun 2002. Diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 tahun 2005 tentang ketentuan standar pelayanan minimal (SPM).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 225 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mitrani, Alain.1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompoetensi*. Jakarta. Grafiti.

Moelyono.1997. *Kamus Besar Indonesia*. PT Gramedia. Jakarta.

Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara.Jakarta.

Osborn, David dan Geabler, Ted. 1993. *Reinventing Government :how Entrepreneurial sprit is Transforming the Public sector*. New York : Plume Book.

Peraturan Daerah Kab. Rokan Hilir No. 21 tahun 2001 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi susunan dan organisasi tata kerja kantor camat

Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima* Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.

Sampara, Lukman, Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. LAN RI. Jakarta.

Siagian, P.Sondang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sianipar J.P. 1999. *Perencanaan Peningkatan Kerja*. LAN RI.

Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010.*Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Soekanto Soejono. 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta.

Syafie, Kencana Inu. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Reflika Aditama.

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.