

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN DI KECAMATAN KULIM KOTA PEKANBARU

Irawati¹; Nurpeni²; Widia Astuti³; Trio Saputra⁴

Universitas Lancang Kuning
Jln. Yos Sudarso Km 08 Rumbai Telp. (0761) 52581 Fax. (0761) 52581
E-mail : trio_saputra@unilak.ac.id (Koresponding)

Submit: 03 September 2023

Review: 02 Juni 2024

Publish: 26 Juni 2024

Abstract: This study aims to determine the extent of services provided to the community by the Kulim Sub-District Office after expansion, especially in services related to population administration needed by the community. This research uses a qualitative approach with data collection techniques carried out from the observation stage and also conducting interviews. From the results of the research carried out, it has been done quite well which can be seen from each indicator of the dimensions of Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The inhibiting factors in this study are the lack of employee resources and the lack of facilities and infrastructure in the service.

Keywords: *Public service, Pemekaran, Camat*

Berdasarkan UUD 1945 menyatakan bahwa tugas utama Pemerintahan negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tiumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

Pemerintah mempunyai tugas yaitu untuk mencapai tujuan negara oleh karena itu tujuan pemerintah mencakup didalamnya melaksanakan segenap tugas dan fungsi pemerintah itu sendiri baik pemerintah pusat maupun pemerintah Daerah, dimana fungsi pemerintah disini disamping memberikan ruang yang cukup bagi kepentingan rakyat, ia juga bertugas memenuhi kepentingan rakyat melalui kegiatan pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat untuk mencapai tujuan negara Republik Indonesia. Pemekaran terhadap sebuah wilayah perlu dilakukan secara serius dan komprehensif karena akan terkait dengan konseptualisasi reformasi kewilayah (territorial reform atau *administrative area reform*). Yaitu manajemen tentang ukuran, bentuk dan hirarki unit-unit pemerintah daerah untuk mencapai tujuan-tujuan administrasi dan

politik suatu negara. Pemekaran daerah adalah mengatur agar pemerintah daerah dapat mencapai tujuannya dalam hal administrasi dan politik di dalam suatu negara.

Pemekaran Wilayah dipandang sebagai sebuah terobosan untuk mempercepat pembangunan melalui peningkatan kualitas dan kemudahan memperoleh pelayanan bagi seluruh masyarakat yang ada di suatu wilayah. 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. Melihat sisi positif pemekaran Daerah adalah untuk menyelesaikan masalah ketertinggalan suatu daerah. Hanya yang pasti dengan pemekaran daerah mempunyai peluang untuk lebih diperhatikan dan keluar dari ketinggalan, bagaimana tidak dengan menjadi daerah otonom maka pembangunan daerah akan lebih maju dan pelayanan kepada masyarakat akan lebih baik dan juga memiliki anggaran yang dikelola sendiri yang dapat digunakan untuk membangun daerah tersebut.

Pemekaran daerah harus melalui proses yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan tentunya memerlukan waktu. Pemerintah Provinsi maupun Kabupaten /Kota dimana terdapat wilayah yang akan dimekarkan tentunya sangat memahami aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah dan juga pembangunan kemasyarakatan secara lebih optimal.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2008 dalam pasal 2 dikatakan bahwa Kecamatan dibentuk di Wilayah Kabupaten Kota dengan Peraturan Daerah berprdoman pada Peraturan Pemerintah pembentukan Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pemekaran 1 Kecamatan menjadi 2 Kecamatan atau lebih dan atau penyatuan wilayah desa atau Kelurahan dari beberapa Kecamatan.

Pemerintah Kota Pekanbaru menerapkan pemekaran wilayah Kecamatan pada awal tahun 2019, pemekaran kecamatan ini juga bertujuan guna mengurangi beban pelayanan di Kantor Pemerintah di Kecamatan dan juga Kelurahan yang ada di Kota Pekanbaru. Perubahan kebijakan ini tentu diiringi dengan perubahan dokumen kependudukan jika tidak ada pemekaran kecamatan maka beban pemerintah Kota Pekanbaru akan bertambah berat. Pemekaran wilayah ini juga diharapkan mempermudah rentang kendali dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah diberbagai aspek.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2019 Tentang Pembentukan Kecamatan telah disyahkan oleh DPRD Pekanbaru pada 1 September 2019 . Perda ini telah ditetapkan oleh Walikota Pekanbaru dan Sekretaris Daerah pada 13 September 2019. Dengan adanya Perda ini maka Kecamatan di Kota Pekanbaru bertambah menjadi 15 Kecamatan. Dalam Perda itu Adapun Kecamatan baru yang dibentuk adalah : (1) Tuah Madani (Pemekaran dari Kecamatan Tampan), (2) Kulim (Pemekaran dari Kecamatan Tenayan Raya), (3) Rumbai Timur (Pemekaran dari Kecamatan Rumbai Pesisir)

Disamping itu ada beberapa Kecamatan yang berganti nama : Kecamatan Rumbai diganti dengan nama Rumbai Barat, sedangkan nama Kecamatan Rumbai Pesisir diganti nama Kecamatan Rumbai , Kecamatan Tampan berganti nama menjadi Kecamatan Binawidya.

Kecamatan Kulim adalah pemekaran dari Kecamatan Tenayan Raya yang ama sebelum dilakukan pemekaran Kecamatan ini memiliki beberapa Kelurahan yang memang jauh tertinggal dari desa dan Kelurahan lainnya khususnya yang bergabung dalam Kecamatan Kulim baik masalah dalam pembangunan, pelayanan, Kesehatan dan juga dalam Pendidikan serta juga masalah dengan transportasi. Melihat kondisi yang ada inilah timbulnya tuntutan dari masyarakat untuk menyampaikan aspirasi ke Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengurus administrasi pemerintahan, maka setelah dilakukan pemekaran Kecamatan Kulim mulai berbenah diri dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada saat ini setelah dilakukan pemekaran Kecamatan Kulim terdiri dari 5 Kelurahan , yaitu : (1) Kelurahan Kulim, (2) Kelurahan Mentangor, (3) Kelurahan Pembatuan, (4) Kelurahan Pematang Kapau, (5) Kelurahan Sialang Rampai.

Kecamatan Kulim sebagai salah satu Kecamatan yang baru dimekarkan tentunya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang ada di Kecamatan Kulim dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik namun dalam perjalanannya masih banyak kendala-kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan. Di Kecamatan Kulim terdapat beberapa pelayanan antara lain :

Tabel I.1. Pelayanan Di Kantor Camat Kulim

No	Jenis Pelayanan	Masuk	Selesai	Belum selesai
1.	Pengantar KTP	1.267	1.248	19
2.	Pengantar KK	1.565	1.542	23

3	Pengantar Nikah	346	336	10
4.	Keterangan Pindah Penduduk	2.342	2.325	16
5.	Surat Rekomendasi	389	378	10
6.	Surat Keterangan lainnya	157	157	-

Sumber: Data Kantor Camat Kulim tahun 2021

Berdasarkan tabel yang ada dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Camat Kulim sudah dikatakan Cukup baik dimana hamper semua pelayanan yang ada dapat diselesaikan dengan baik.walaupun hasil dilapangan masih ada pelayanan yang mengalami kendala dari segi sarana dan prasarana serta dari keterbatasan sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang memberikan pelayanan belum terpenuhi karena adanya pemekaran tadi.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan ditemui beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1) Belum maksimalnya dilakukan pemetaan dan pemindahan identitas penduduk yang semula berasal dari Kecamatan Tenayan Raya karena terkendala dari sarana pelayanan yang terbatas yang dilakukan oleh kecamatan yang baru dimekarkan.
- 2) Masih kurangnya Sumberdaya manusia dalam hal ini jumlah pegawai yang terbat dalam memberikan pelayanan.

Untuk itu diperlukan upaya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat supaya dapat berlangsung secara efektif dan bisa memuaskan pengguna layanandalam hal ini adalah masyarakat yang memang membutuhkan sekali dalam hal pengurusan Surat menyurat.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru dilakukan dengan pendekatan

observasi, wawancara dan Dokumentasi terhadap permasalahan yang dikembangkan dan untuk memperoleh informasi dan data yang terkait dengan masalah . Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat di kuantifikasikan yang bersifat deskriptif.

HASIL

Penelitian ini akan membahas mengenai Analisis Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru.. Berikut ini penjelasan menurut Hardiansyah 2011 : 64-67 ada beberapa indicator yang digunakan dalam kualitas pelayanan publik sebagai berikut : (1) Tangibell (berwujud), (2) Realibility (kehandalan), (3) Responsiveness (daya taggap), (4) Assurance (Jaminan), (5) Emphaty (Empati)

Dimensi tangible atau berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik yaitu berhubungan dengan peralatan, personel dan media komunikasi dalam pelayanan, jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Kantor Camat Kulim, tapi sebaliknya apabila masyarakat menilai buruk maka mereka tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk melihat pelayanan yang ada di Kantor Camat Kulim dilihat dari

Penampilan petugas Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, dimana dalam hal penampilan petugas sudah dapat berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragan yang sudah ditentukan artinya dalam penampilan pegawai sudah cukup baik dan dapat menunjang dalam pelayanan.

Kenyamanan tempat Kenyamanan tempat pelayanan sangatlah penting karena kenyamanan tempat bagi pengguna layanan harus dapat menyediakan tempat yang khusus bagi pengguna layanan yang dating

seperti ruang tunggu, tempat parkir dan juga kebersihan tempat, jadi untuk kenyamanan tempat pelayanan yang ada di kantor camat Kulim belum sepenuhnya dapat terpenuhi dengan baik

Kemudahan dalam proses pelayanan, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada masyarakat untuk kemudahan dalam pelayanan pihak kecamatan sudah memberikan kemudahan begitu juga dengan pegawai sudah dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan namun belum optimal.

Dari hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan pasca pemekaran di Kecamatan Kulim cukup baik artinya kemudahan proses pelayanan menjadi tolak ukur dari kesuksesan suatu pelayanan publik

Reability atau kehandalan merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan cepat serta konsisten. dengan pemenuhan pelayanan yang cepat dan tuntas dan pemberian pelayanan secara wajar. Dari hasil penelitian yang dilakukan yang dapat dilihat dari beberapa sub indikator yang dapat dilihat dari

Kecermatan petugas ini berhubungan langsung dengan kecermatan petugas yang berhubungan dengan ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting dalam proses pelayanan dari hasil wawancara yang dilakukan dimana kecermatan petugas sudah cukup baik dimana belum sepenuhnya juga petugas pelayanan mampu untuk melayani dengan baik

Untuk selanjutnya mengenai standar pelayanan yang ada di Kecamatan Kulim sudah ada standar pelayanan yang jelas meliputi waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan dan juga kompetensi pelayanan, artinya sudah ada SOP yang untuk pelayanan walaupun dalam bentuk baku. dan tidak semua masyarakat mengetahui akan SOP tersebut.

Dan selanjutnya untuk kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan hasil

wawancara yang dilakukan belum meratanya kemampuan petugas pelayanan secara keseluruhan jadi peneliti menyimpulkan masih adanya kekurangan dalam menggunakan alat bantu seperti computer atau laptop dan ada pegawai yang tidak bisa mengoperasikannya.

Daya tanggap ini berhubungan dengan daya tanggap pegawai di dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat dan jangka waktu yang telah dijanjikan. Untuk daya tanggap ini yang berhubungan dengan beberapa hal yaitu :

Merespon setiap pelanggan dimana pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang dan mereka akan merasa dihargai oleh pegawai pelayanan. hasil wawancara yang dilakukan untuk merespon setiap pelanggan sudah cukup baik dalam merespon masyarakat yang datang.

Pelayanan dengan cepat, dengan adanya pelayanan yang cepat masyarakat akan merasa senang. Ketika pegawai pelayanan melakukan proses layanan dengan cepat dan tepat, Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai pelayanan dengan tepat hasilnya dari pelayanan yang ada belum begitu baik masih ada beberapa kekurangan masyarakat masih menunggu dalam pelayanan yang dilakukan.

Sementara itu untuk ketepatan waktu pelayanan hasil penelitiannya dimana pegawai dalam melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat hasilnya ditemukan masih ada keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan sehingga masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor camat Kulim

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam merespon sudah cukup baik dan sudah bisa merespon dengan baik, dan untuk kecepatan dalam pelayanan belum begitu baik karena masih ada masyarakat yang menunggu lama dalam menyelesaikan

pelayanan yang dibutuhkan dan masih ada keterlambatan dalam pelayanan.

Untuk Assurance atau jaminan yaitu adanya upaya jaminan yang diberikan untuk masyarakat terhadap resiko apabila itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam pelayanan., Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa masyarakat pengguna layanan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena mereka merasa tidak mengetahui adanya jaminan waktu yang diberikan

Dan selanjutnya untuk kepastian biaya dalam pelayanan dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan di Kecamatan Kulim Pasca pemekaran bahwa sudah ada jaminan dan tidak adanya pungutan terhadap masyarakat dalam pelayanan dan untuk kepastian dari biaya dalam pelayanan di Kecamatan Kulim dalam pengurusan pelayanan tidak dipungut biaya dalam pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan pasca pemekaran bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat sudah ada jaminan dan pelayanan tidak dipungut biaya artinya masyarakat tidak dipersulit dalam pelayanan.

Untuk empati dalam pelayanan yang dilihat dari beberapa sub indikator yaitu mendahulukan pemohon yang dapat disimpulkan masih adanya pengguna layanan yang mereka mengantri dalam mendapatkan layanan dan masih ada pegawai yang mendahulukan kepentingan pribadi seperti menjemput anak sehingga masyarakat menunggu lama artinya pelayanan yang dilakukan pasca pemekaran belum begitu baik karena masih mendahulukan kepentingan pribadi dalam pelayanan. Sedangkan untuk melayani dengan sikap ramah sopan dan tidak diskriminasi dan hasilnya dapat disimpulkan masih terdapat perbedaan dalam pelayanan dan secara keseluruhan masih ada beberapa kesalahan yang harus diperbaiki guna pelayanan yang optimal di kelurahan Kulim Pasca pemekaran .

Dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan publik pasca pemekaran di kelurahan kulim untuk factor empathy belum cukup optimal dimana pegawai belum bisa mendahulukan

kepentungan pribadi dalam pelayanan dan masih membeda-bedakan juga dalam pemberian pelayanan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan maka penulis membahas beberapa hal dalam rangka peningkatan pelayanan publik Pasca Pemekaran Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru.

Kepada pihak Kecamatan Kulim perlu dilakukan penambahan pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai Kecamatan yang baru dimekarkan dan mengingat masyarakat yang akan dilayani juga banyak pegawai juga perlu diberikan juga Pendidikan dan Latihan untuk menambah pengetahuan dan wawasan mereka sesuai dengan bidang yaitu pelayanan publik agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan itu juga penelitian yang dilakukan Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018) kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan; walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain. Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah daerah dimana salah satunya kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan langsung kepada masyarakat.

Mengenai fasilitas pihak Kecamatan Kulim sebaiknya dapat menambah sarana dan prasarana seperti AC, Kursi tunggu diruangan pelayanan untuk pengguna layanan agar masyarakat merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan. Supartiningsih, S. (2017) menegaskan dalam penelitiannya bahwa tidak akan tercapai kualitas pelayanan yang baik jika sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat belum optimal. Serta perlunya juga melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik sebagai salah satu bentuk solusi dalam permasalahan yang ada saputra, T., Marlinda, P., & Sufi, W. (2018). Saputra, T., & Utami, B. C. (2017) sesuai dengan agenda reformasi birokrasi pemerintah saat ini diperlukan percepatan dalam

mewujudkan *goog governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan dengan melihat indikator sebagai berikut : Untuk indikator dimensi Tangibles (berwujud) yang terdiri dari sub indikator penampulan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah dapat diterapkan namun masih ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya dapat terlaksana. Dan untuk dimensi Keandalan yang mempunyai sub indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas pelayanan sudah dapat dilakukan, namun masih ada beberapa indikator yang belum diterapkan. sesuai dengan harapan masyarakat yaitu kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti computer dan Leptop. Dan selanjutnya untuk Dimensi daya tanggap hasilnya sudah ditetapkan sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti masih ada keluhan dari pengguna layanan. Dan untuk indikator adanya jaminan dimana hasilnya sudah ada jaminan dengan waktu pelayanan begitu juga dengan empati.

Adapaun yang menjadi faktor penghambat dalam Analisis Pelayanan Publik pasca Pemekaran di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru masih kurangnya sumber daya manusia yaitu kemapuan pegawai dalam hal Pendidikan serta masih kurangnya pegawai dalam pelayanan serta masih kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan perlu diketahui bahwa pasca pemekaran Kecamatan Kulim belum mempunyai Gedung sendiri sehingga berimbas pada sarana pelayanan seperti ruang tunggu pelayanan yang panas hanya ada kipas angin yang tidak memadai serta kursi duduk pelayanan yang juga kurang serta ruangan pelayanan yang sempit.

DAFTAR RUJUKAN

Atmosuprpto , 2012, Manajemen pelayanan Sektor Publik, Pustaka Pelajar, Jakarta

- Kumorotomo , 2011, Pelayanan Publik Di Indonesia, Rineka Cipta , Jakarta
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Road map bureaucracy reform public service government Provincial Riau. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(4), 231-244.
- Saputra, T., Marlinda, P., & Sufi, W. (2018). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Jaya Mukti Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Niara*, 11(2.2019), 177-188.
- Sinambela, 2011, Konse dasar Pelayanan Publik, Rineka Cipta, Jakarta
- Sondang. P. Siagian, Manajemen Sumber Daya manusia ,Edisi Pertama, Pustaka ,Jakarta
- Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kualitatif untuk penentuan yang bersifat Eksploratif ,Enterprenif, Interaktif dan Konstruktif, Bandung, Alfabeta
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.