

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN KECAMATAN  
DI KABUPATEN ROKAN HILIR (STUDI DI KECAMATAN BAGAN  
SINEMBAH RAYA)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Bidang  
Ilmu-Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau Pekanbaru*



**Muhammad Jefri Ardiansyah**  
**NPM : 157310131**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Muhammad Jefri Ardiansyah  
Npm : 157310131  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Hari, Tgl Seminar : Kamis, 14 Februari 2019  
Judul Usulan Penelitian : Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)

Format sistematika dan pembahasan materi masing- masing dalam naskah usulan penelitian ini telah dipelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian konprehensif.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

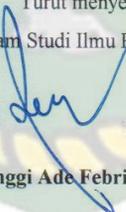
Pembimbing I

Pembimbing II

  
Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum

  
Budi Muliato, S.IP.,M.Si

Turut menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Muhammad Jefri Ardiansyah  
NPM : 157310131  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu ( S.1 )  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir ( Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan – ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Ketua,

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020  
Sekretaris,

Data Wardana, S.Sos., M.Si  
Anggota,

Sylvina Kusadi, S.Sos., M.Si  
Anggota,

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum  
Anggota,

Mengetahui,  
Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Budi Mulianto, S.IP., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: //L /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 01 April 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 02 April 2020 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Muhammad Jefri Ardiansyah  
NPM : 157310131  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir ( Studi di Kecamatan Bagan Sinembah Raya).**

Nilai Ujian : Angka : " 77,72 " : Huruf : " B+"  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Data Wardana, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum.	Anggota	4. 
5.	Budi Muliarto, S.IP., M.Si.	Anggota	5. 
6.	Agung Wicaksono, MPA.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 02 April 2020  
An. Dekan

Dr. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.  
Wakil Dekan Bidang Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 116/UIR-FS/KPTS/2020**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 081/UIR/KPTS/2017, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Muhammad Jefri Ardiansyah**  
N P M : 157310131  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir ( Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya )...

1. Dr. Rangi Ade Febrian.,S.IP.,M.Si Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Data Wardana.,S.Sos.,M.Si Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Sylvina Rusadi.,S.Sos.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
  4. Prof.Dr.H.Yusri Munaf,SH.M.Hum Sebagai Anggota merangkap Penguji
  5. Budi Mulainto.,S.IP.,M.Si Sebagai Anggota merangkap Penguji
  6. Agung Wicaksono.,MPA Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.



**Dr. H. Panca Setyo Prihatin.,S.IP.,M.Si**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi IP.....
4. Arsip....SK Penguji ...

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Jefri Ardiansyah  
NPM : 157310131  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu ( S.1 )  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir ( Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan Sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 24 Agustus 2020  
An. Tim Penguji  
Sekretaris,

Ketua,

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

Data Wardana, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

## PERSEMBAHAN

**Ada masa dimana kita menyerah....**

**Ada masa dimana kita salah membuat keputusan.....**

**Ada masa dimana kita tidak tau harus berbuat....**

**Ada masa dimana kita berpikir kita adalah beban...**

**Semua itu adalah proses dimana telah banyak mendewasakanku untuk tetap berdiri dan jangan pernah berhenti bermimpi atau berharap, karena harapanmu akan mengantarkan sebuah keajaiban...**

**Untuk yang pertama Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tua ku, untuk.... Ayahanda Sufri yang sangat ku cintai, beliau adalah motivator terhebat dalam hidupku, yang tak pernah lelah mendoakanku, yang selalu mendapampingiku dalam keadaan apapun, mendengarkan semua keluh kesahku yang selalu percaya bahwa aku mampu meraih mimpi ku.**

**Untuk.. ibunda Suriati yang paling ku cintai, beliau adalah pelita dalam hidupku yang tak pernah lelah mendoakanku, kasih sayangmu tak akan pernah hilang di telan masa. Untuk abangku Masprianto, Dedek saputra S.Sos, Mhd. Hendra Fauzi dan adik-adiku Dea**

**Ananda Putri Ramadani dan Rido kurniawan yang selalu membuatku kuat sampai saat ini.**

**Untuk sahabatku yang selalu mensupportku yang senantiasa memberi semangat baik suka maupun duka, terimakasih karena kalian selalu menghiburku untuk tetap semangat dan memberiku motivasi, persahabatan ini akan abadi sepanjang masa.**

**M. Jefri Ardiansyah., S.IP**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **“Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)”**.

Penulis menyadari akan keterbatasan yang dimiliki, selama penulisan ini dan selama melaksanakan penelitian, dimana dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT atas segala yang telah engkau berikan kepada hamba, baik rezeki kesehatan, kekuatan, kesabaran dan semangat yang tiada henti. Hingga hamba dapat menyelesaikannya.
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Terima Kasih Kepada Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Terima Kasih Kepada Bapak Dosen pembimbing Prof . Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum. sebagai pembimbing I saya yang telah banyak membantu penulis membimbing, memberikan waktu, sumbangan pemikiran

serta tenaga dalam memberikan saran dan kritik serta mengevaluasi sehingga skripsi ini berjalan dengan baik.

5. Terima kasih kepada Bapak dosen pembimbing Budi Muliato, S.IP.,M.Si, sebagai pembimbing II, yang telah banyak membantu penulis membimbing, memberikan waktu, sumbangan pemikiran serta tenaga dalam memberikan saran dan kritik serta mengevaluasi sehingga skripsi ini berjalan dengan baik.
6. Terima kasih Kepada Bapak dan Ibu segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan berbagai ilmu dan pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan usulan penelitian ini dan Bapak/Ibu serta saudara/saudari segenap staf dan pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan bantuan dalam kelancaran Administrasi penyelesaian Usulan penelitian ini.
7. Terima kasih kepada bapak Hadiyono. SH selaku camat Kecamatan Bagan Sinembah Raya serta aparat Kecamatan Saya ucapkan terima kasih.
8. Terima kasih khusus yang tak terhingga serta rasa hormat dan cinta sedalam-dalamnya kepada ayahanda (Sufri) dan ibunda (Suriati) tercinta atas kerja keras dan doa restu yang tiada ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada hentinya.

9. Terima kasih juga buat abang-abangku (Maspriyanto, Dedek Saputra.,S.Sos., M. Hendra Fauzi), dan adik-adikku (Dea Ananda Putri Ramadani dan Ridho Kurniawan) ,yang secara tidak langsung memberi semangat dan senantiasa berdoa memberikan motivasi kepada penulis.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan, kelas IP.D 15 yang telah mau membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
11. Terima kasih kepada teman-teman kost, (Leo Naldi Anas, Donny Rianto, Budi Setiawan, Hilmi Majid, Hadi Juanda), atas rasa Persahabatan dan rasa kekeluargaan yang indah selama ini.
12. Terima kasih kepada pihak terkait yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan dengan segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala masukan yang membangun sangat penulis hargai. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Pekanbaru, 28 Januari 2021

Penulis

**Muhammad Jefri Ardiansyah**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	i
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKripsi .....</b>	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKripsi.....</b>	iii
<b>PENGESAHAN SKripsi.....</b>	iv
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	xv
<b>ABSTRAK .....</b>	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian .....	10
2. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	12
A. Studi Kepustakaan.....	12
1. Pemerintahan.....	12
a. Pengertian .....	12
b. Tujuan dan Fungsi Pemerintahan .....	14
c. Birokrasi Pemerintahan.....	16
2. Konsep Pemerintah Daerah.....	19
a. Pengertian .....	19
3. Pelayanan Publik.....	23
a. Pengertian .....	23

b. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	28
c. Asas Pelayanan.....	30
d. Prinsip-Prinsip pelayanan Publik.....	30
e. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
f. Dimensi kualitas pelayanan publik.....	32
g. Standard pelayanan publik.....	37
4. Pemekaran Kecamatan.....	40
B. Kerangka Pikir.....	43
C. Konsep Operasional.....	44
D. Operasional Variabel.....	46
E. Teknik Pengukuran.....	47
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A. Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel.....	51
D. Teknik Penarikan Sampel.....	53
E. Jenis dan Sumber Data.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	56
H. Jadwal Penelitian.....	57
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
A. Gambaran Umum Kecamatan Bagan Sinembah Raya.....	58
B. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya Serta Uraian Tugas.....	61
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>78</b>
A. Identitas Responden.....	78
B. Pelayanan Publik Pasca Pemebentukan Kecamatan.....	80
C. Pembahasan.....	96
D. Faktor Penghambat Dan Pendukung Pelanyanan Kepada Masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya.....	99
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran-saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Pembagian Jumlah Penduduk..... 8
Tabel II.1	Operasional Variabel..... 46
Tabel III.1	Populasi dan Sampel Penelitian..... 51
Tabel III.2	Jadwal Kegiatan..... 57
Tabel IV.1	Keadaan Penduduk Kecamatan Bagan Sinembah Raya Menurut Tingkat Umur..... 59
Tabel IV.2	Keadaan Penduduk Kecamatan Bagan Sinembah Raya Menurut Tingkat Pendidikan..... 60
Tabel V.1	Identitas Responden Berdasarkan Umur..... 78
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan..... 79
Tabel V.3	Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Tangibel Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya..... 83
Table V.4	Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Tangibel pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya..... 83
Tabel V.5	Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Reliability Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya..... 86
Tabel V.6	Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Reliability Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya..... 86
Tabel V.7	Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi responsiviness Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya..... 89

Tabel V.8	Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi responsiveness Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya.....	89
Tabel V.9	Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Assurance Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya.....	91
Tabel V.10	Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Assurance Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya.....	91
Tabel V.11	Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Emphaty Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya.....	94
Tabel V.12	Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Emphaty Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya.....	94
Tabel V.13	Rekapitulasi Analisis Distribusi Jawaban Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pembentukan Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir.....	96

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.I : Kerangka Pikir Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya).....	43
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya.....	111

### PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Konferehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Jefri Ardiansyah  
NPM : 157310131  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyatan administrasi, akademi dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatasan hasil ujian konferensif yang telah sdaya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28 Januari 2021

Pelaku Pernyataan,

  
Muhammad Jefri Ardiansyah

PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN KECAMATAN DI  
KABUPATEN ROKAN HILIR(STUDI DI KECAMATAN BAGAN  
SINEMBAH RAYA)

Oleh :

Muhammad Jefri Ardiansyah

157310131

ABSTRAK

Adapun hasil skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui (1) pelayanan public pasca pemekaran dikantor camat Bagan Sinembah Raya Rokan Hilir, (2) untuk mengetahui Faktor yang mempengaruhi pelayanan public di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir.

Dalam penelitian ini metode yang di pakai untuk melakukan pengamatan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk menggambarkan keadaan fenomena yang terjadi dilapangan dan memberikan data secara akurat mengenai faktafakta yang terjadi di lapangan. Pengambilan data dilakukan menggunakan teknik observasi, kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) pelayanan publik dikantor camat Bagan Sinembah Raya Kab. Rokan Hilir sudah adanya pelayanan yang menggunakan dimensi berwujud, kehandalan, respon, jaminan,dan emphati beserta indikatornya. Namun ada beberapa yang masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, seperti kurang nyamanya tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap dalam proses pelayanan (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, pelayanan public

PUBLIC SERVICES AFTER THE EXPANSION OF KECAMATAN IN  
ROKAN HILIR DISTRICT (STUDY IN KECAMATAN BAGAN SINEMBAH  
RAYA)

By:

Muhammad Jefri Ardiansyah

157310131

ABSTRACT

The results of this thesis are intended to determine (1) post-expansion public services at the Bagan Sinembah Raya district head office, Rokan Hilir, (2) to determine the factors that affect public services at the Bagan Sinembah Raya District Office, Rokan Hilir Regency.

In this research, the method used to make observations is descriptive using a quantitative approach. In using quantitative descriptive research methods, research is meant to describe the state of phenomena that occur in the field and provide accurate data regarding the facts that occur in the field. Data were collected using observation techniques, questionnaires, interviews, and documentation.

The results of this study indicate that (1) public services at the head office of Bagan Sinembah Raya Kab. Rokan Hilir already has a service that uses tangible dimensions, reliability, response, assurance, and empathy along with its indicators. However, there are some that are still not in accordance with what the community wants, such as a lack of service location including incomplete facilities and infrastructure in the service process (2) The inhibiting factor for the implementation of public services at the Bagan Sinembah Raya District Office, Rokan Hilir Regency is a lack of employee resources and still lack of infrastructure. While the supporting factor is the enthusiasm given by employees to one another, holding coordination meetings or some sort of evaluation every three months and then giving the planting of awareness to serve the community sincerely and according to conscience. Another supporting factor is the facilities in the form of tools to facilitate the service process.

Keywords: Quality of Public Services, public services

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Prinsip Otonomi Daerah adalah kebebasan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Segala kekayaan daerah baik itu berupa sumber daya alam maupun sumber daya manusia menjadi potensi dan kekhasan tersendiri yang dimiliki daerah dan hal inilah yang menjadi acuan utama pemerintah dalam menentukan arah dan kebijakan dalam merencanakan segala kebutuhan guna pengembangan daerahnya. Pelaksanaan desentralisasi menjadi sebuah acuan penting bagi pemerintah daerah dalam mengelola dan mengatur sendiri daerahnya. Dalam hal ini pemerintah daerah dapat membentuk sendiri kecamatan baru dengan Peraturan Daerah dan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Hal ini yang kemudian di tangkap dan di laksanakan oleh pemerintah di seluruh daerah di Indonesia dalam upaya untuk memaksimalkan pelayanan, mendekatkan pihak pemerintah dengan masyarakatnya, percepatan demokrasi dan perekonomian daerah serta peningkatan keamanan dan ketertiban yang berujung pada kesejahteraan masyarakat. Syarat-syarat pembentukan dan kriteria pemekaran kecamatan adalah menyangkut kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk dan pertimbangan-pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi seperti keamanan dan ketertiban, dan ketersediaan sarana pemerintahan.

Mencermati kondisi ini maka dapat diketahui bahwa tingginya respon pemerintah daerah terhadap isu pemekaran wilayah membuktikan bahwa penciptaan kesejahteraan masyarakat dengan metode pemekaran wilayah merupakan sebuah cara yang dianggap rasional walaupun terkadang terkesean politis dan sarat kepentingan kekuasaan. Salah satu tujuan utama pemekaran daerah dalam hal ini kecamatan yaitu untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang dipandang sebagai sesuatu yang berimplikasi luas terhadap masyarakat maupun pemerintah itu sendiri baik yang bersifat positif maupun negatif, tentunya hal tersebut perlu ditinjau secara lebih mendalam dan menyeluruh. Berangkat dari gambaran diatas maka penulis mencermati kondisi ini amat menarik untuk dijadikan bahan penelitian.

semenjak diberlakukanya UU No. 23 Tahun 2014, pemerintahan 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 mebeda-bedakan status social masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. (juliantara, 2005 : 1).

Pemerintah pada hakekatnya ialah pada pelayan bagi masyarakat, pemerintah terwujud untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat bukan masyarakat yang melayani pemerintah,. Pelayanan publik yang profesional dapat diwujudkan oleh pemerintah jika adanya akuntabilitas dan respontabilitas pemberi layanan dalam hal ini aparatur pemerintah sendiri. Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebgas mungkin. namun tak jara pula khhususnya di Indonesia dalam kenyataannya, belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan. Layanan diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya Abdi dalem (pegawai/petugas) untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani (Moenir,2000 : 204)

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari diri setiap individu. Keinginan mendapatkan pelayanan yang baik tidak memandang kaya atau miskin, tua maupun muda, semua lapisan menginginkan diberi pelayanan yang terbaik. Pelayanan public pada dasarnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Karena pemerintahlah yang memiliki hak untuk memonopoli atau menyediakan barang atau jasa publik kepada setiap warga negara mulai dari seorang warga negara lahir sampai akhir hayatnya.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. (Widodo, 2001 : 14).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari usaha meningkatkan kerja aparaturnya publik, maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang di berikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelayanan pada masyarakat atau sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena dengan kebijakan otonomi daerah maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang , biaya murah, waktu cepat, dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mampu, baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintah yang merupakan tugas pemerintah kecamatan untuk menyelenggarakan. Namun sampai saat ini kualitasnya masih dikeluhkan oleh masyarakat.

Paradigma baru mengenai organisasi pelayanan publik pada dasarnya berasal dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan, karena pada hakekatnya pemerintahan memang memberi pelayanan pada rakyatnya. Paradigma baru mengenai pelayanan publik tersebut menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan, dari yang suka mengatur berubah menjadi yang suka melayani.

Beberapa hal di atas menjadi salah satu latar belakang masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya yang menginginkan terjadinya pemekaran Kecamatan. Alasan lain pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah Raya terjadi karena adanya tuntutan dan keluhan dari masyarakat yang disampaikan kepada camat dan tokoh-tokoh masyarakat. Sebelumnya masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya ini tergabung dalam Kecamatan Bagan Sinembah Induk. Kecamatan Bagan Sinembah Induk, terlalu luas cakupan wilayah kerjanya sehingga ada 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 gilirannya begitu sampai gilirannya pegawai sudah istirahat atau sibuk mengerjakan berkas-berkas lain sehingga kepentingan masyarakat yang sudah mengantri lama tadi terabaikan dan harus kembali datang esok harinya. Selain itu, ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan terlalu jauhnya jarak desa mereka ke kantor Kecamatan Bagan Sinembah Induk dan hal ini terkadang membuat mereka malas atau kurang bersemangat berurusan ke kantor Kecamatan karena belum tentu sampai disana urusan mereka dapat di selesaikan saat itu juga.

Namun tidak hanya itu saja yang menjadi alasan pemekaran Kecamatan ini di rasa perlu. Selain menginginkan adanya perbaikan peningkatan efektifitas pelayanan publik masyarakat juga berharap pemekaran Kecamatan ini juga dapat mempermudah penyaluran dana pembangunan walaupun dana yang diberikan tidak terlalu besar. Sebelumnya dana pembangunan sering difokuskan ke desa dimana pusat kegiatan atau ke kantor Kecamatan Bagan Sinembah Induk saja sehingga timbul kecemburuan sosial pada masyarakat lainnya.

Berlakunya Undang-undang otonomi membuka kesempatan kepada setiap daerah untuk mengembangkan daerahnya dan mendapatkan hak otonom seperti membentuk kecamatan baru, salah satunya adalah Kabupaten Rokan Hilir sebagai salah satu daerah otonom juga memiliki beberapa kewenangan yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, pemerintah daerah terus meningkatkan pelayanan publik.

Penyelenggaraan otonomi daerah sebetulnya adalah dalam rangka mendekatkan proses pengambilan keputusan kepada masyarakat bahwa dengan memperhatikan budaya dan lingkungan sehingga mempunyai rasa keadilan kepada masyarakat. Sehingga dalam pembangunan masyarakat, aspirasi, akan tersalurkan dan mampu menerima berbagai masukan dalam proses pembangunan. Seiring dengan hal tersebut dan menyikapi aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, cepat dan murah maka perlu adanya penataan pemerintah salah satunya adalah yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hilir yaitu dengan membentuk atau memekarkan beberapa Kecamatan baru dan salah satunya adalah Kecamatan Bagan Sinembah Raya.

Dengan demikian lebih mendekatkan proses pengambilan keputusan kepada rakyat dan memungkinkan mendapatkan keikutsertakan dan akses terhadap pemerintah akan semakin dekat. Karena rentang kendali yang tidak lagi jauh akan dapat membuat sesuatu penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan lebih efektif dan efisien.

Kecamatan Bagan Sinembah Raya dimekarkan pada tanggal 18 November 2015. Sesuai Peraturan Daerah Rokan Hilir No 9 Tahun 2014 tentang pembentukan Kecamatan Bagan Sinembah Raya dan Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir. Dengan adanya peraturan daerah tentang pembentukan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan public guna mempercepat pelayanan untuk masyarakat, pembentukan Kecamatan ini juga dalam rangka meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintah Kecamatan dan

pelayanan kepada masyarakat secara bertahap dan berhasil guna sesuai dengan tingkat perkembangan dan keberhasilan pembangunan.

Tabel I.I : Pembagian Jumlah Penduduk dan Jumlah Kartu Keluarga

No	Nama Kelurahan/Kepenghuluan	Jumlah Penduduk/Jiwa	Jumlah Kartu Keluarga
1	Bagan Sinembah Kota	2.741 Jiwa	697 KK
2	Bagan Sinembah	1.608 Jiwa	405 KK
3	Harapan Makmur Selatan	1.017 Jiwa	263 KK
4	Harapan Makmur	1.270 Jiwa	335 KK
5	Makmur Jaya	2.062 Jiwa	530 KK
6	Salak	1.021 Jiwa	257 KK
7	Panca Mukti	1.324 Jiwa	341 KK
8	Bagan Sinembah Timur	1.623 Jiwa	383 KK
9	Bagan Sinembah Utara	1.252 Jiwa	311 KK
10	Bagan Sinembah Barat	2.439 Jiwa	601 KK
11	Bagan Sinembag Jaya	1.648 Jiwa	428 KK
12	Sukajadi Jaya	937 Jiwa	295 KK
13	Ampaian Rotan Makmur	840 Jiwa	217 KK
	Total	16.216 Jiwa	5.063 KK

Sumber : Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya

Implikasi dari terjadinya pemekaran kecamatan tersebut, dalam semua dimensi kehidupan penyelenggaraan pembangunan, karena potensi yang dimiliki oleh kedua Kecamatan hasil pemekaran tersebut tidak homogen. Wilayah Kecamatan yang memiliki potensi besar biasanya mampu meningkatkan taraf kehidupan masyarakatnya, sedangkan wilayah kecamatan yang memiliki potensi lebih kecil, tidak jarang mengalami kemunduran, kecuali jika Kecamatan tersebut mampu mencari solusi dengan optimalisasi potensi yang ada dan menggali potensi yang masih terpendam.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang dilakukan dikantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya, Diantaranya:

1. Pelayanan Administrasi publik
2. Pelayanan Rekomendasi, meliputi perizinan mendirikan tempat usaha dan IMB.
3. Pelayanan Perizinan, meliputi izin riset, izin keramaian dan sebagainya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan juni dikantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya, penulis menemukan masalah mengenai pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan public mengenai jangka waktu pelayanan, masalah yang kedua mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan Kecamatan Bagan Sinembah Raya untuk memberikan pelayanan publik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, *misalnya filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak di temukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/ data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sehubungan dengan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk penelitian secara mendalam dengan mengambil judul “ Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih kurang jelasnya persyaratan dan prosedur
2. Jangka waktu pelayanan publik.
3. Petugas tidak selalu di loket pelayanan.
4. Biaya administrasi pelayanan

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini yang menjadi permasalahannya adalah **“Bagaimana Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir?”**

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan publik pasca pemekaran kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir
2. Untuk mengetahui hambatan Pelayanan publik pasca pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir

### **b. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh cakrawala dan wawasan yang lebih mendalam tentang efektifitas pelayanan publik

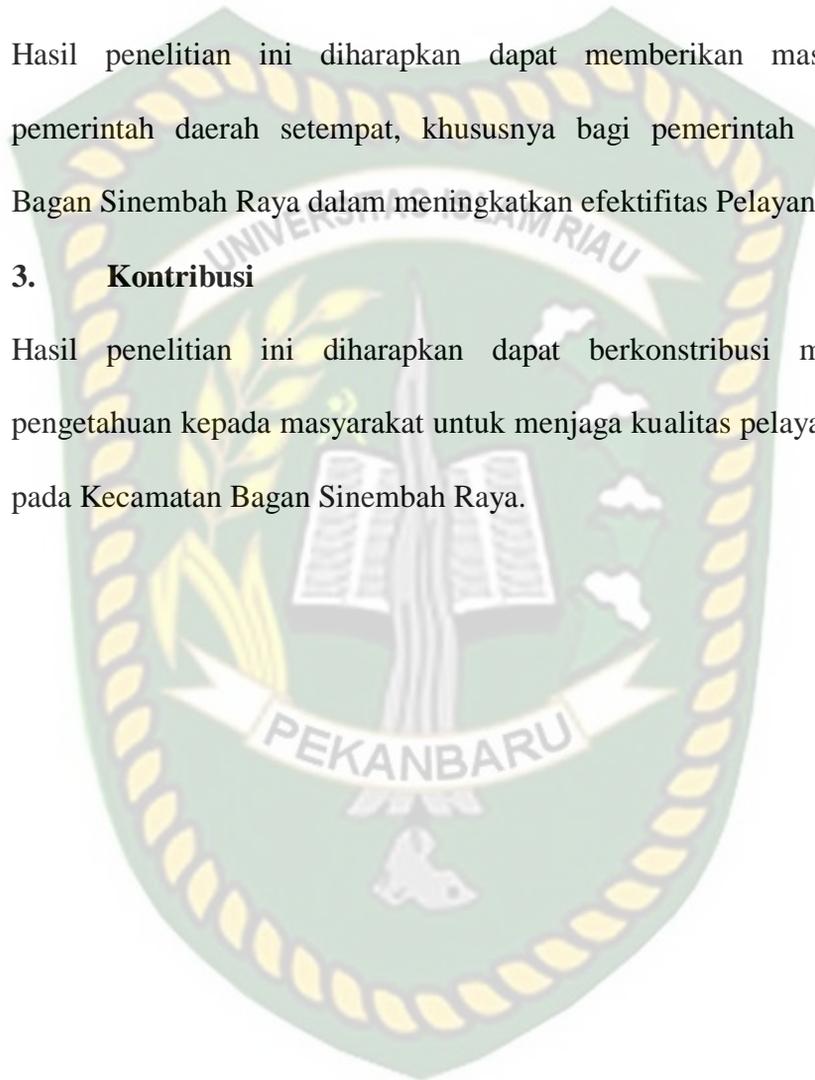
sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu- ilmu sosial.

## **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masalah bagi pemerintah daerah setempat, khususnya bagi pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah Raya dalam meningkatkan efektifitas Pelayanan publik.

## **3. Kontribusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi memberikan pengetahuan kepada masyarakat untuk menjaga kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Bagan Sinembah Raya.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN

#### A. Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka untuk membahas suatu masalah diperlukan berbagai teori-teori yang dijadikan sebagai titik tolak dari pada permasalahan yang akan di bahas untuk mendapatkan jawaban secara teoritis.

##### 1. Pemerintahan

###### a. Pengertian

Secara etimologi, pemerintahan dapat di artikan sebagai berikut dibawah ini:

1. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh yang berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan dan keharusan.
2. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintaha, yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
3. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan berarti erbuatan, cara , hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut. (Syafiie, 2004 :4)

Menurut Ndara pemerintahan adalah gejala sosial, yang terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun individu dengan kelompok. (Ndraha,2010 : 6)

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara sendiri, jadi tidak diartikan sebagai Pemerintah yang hanya menjalankan

tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif. Sedangkan pemerintahan yang dimaksud dalam penelitian ini suatu kesatuan yang terdiri dari perangkat pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah Raya.

Konsep pemerintahan dalam buku Yusri, 2017, Hukum Administrasi Negara Hal 85, dijelaskan bahwa istilah konsep pemerintahan dapat diartikan sebagai Tata Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). Istilah Governance sebenarnya sudah dikenal dalam literature administrasi dan ilmu politik hampir 120 tahun, sejak Woodrow Wilson memperkenalkan bidang studi tersebut kira-kira 125 tahun yang lalu. Tapi selama itu governance hanya digunakan dalam konteks pengelolaan korporat dan lembaga pendidikan tinggi.

Kemudian secara implisit kata good dalam good governance mengandung dua pengertian; pertama, nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai yang meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai kemandirian dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Konsep “governance” lebih inklusif dari pada “government”. Konsep “government” menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Konsep governance melibatkan tidak sekedar pemerintahan negara tapi juga peran terlibat juga sangat luas. Lebih lanjut dikemukakan bahwa governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif.

## **b. Tujuan dan Fungsi Pemerintahan**

Dengan demikian lahirnya pemerintahan memberikan pemahaman bahwa kehadiran suatu pemerintahan merupakan manifestasi dari kehendak masyarakat yang bertujuan untuk berbuat baik bagi kepentingan masyarakat, menegaskan bahwa pemerintahan dapat dipandang sebagai suatu ilmu yaitu yang mengajarkan bagaimana cara terbaik dalam mengarahkan dan memimpin pelayanan umum.

pemerintahan hadir karena adanya suatu komitmen bersama yang terjadi antara pemerintahan hadir Karena adanya suatu komitmen bersama yang terjadi antara pemerintah dengan rakyatnya sebagai pihak yang diperintah dalam suatu posisi dan peran, yang mana komitmen tersebut hanya dapat dipegang apabila rakyat dapat merasa bahwa pemerintah itu memang diperlukan untuk melindungi, memberdayakan dan mensejahterakan rakyat. Ndraha (2000 : 70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggung jawaban atas kepentingan rakyat. lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan civil.

Pendapat lain dikemukakan oleh Rasyid (2000 : 13) yang menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup:

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.

2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontokgontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial: membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar: menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan semacamnya.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestic dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.
7. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup, seperti air, tanah dan hutan.

Oleh Ndraha (2001 : 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkus menjadi 2 macam fungsi, yaitu:

1. Pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (service), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.
2. Pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### **c. Birokrasi Pemerintahan**

Birokrasi pemerintahan menurut Peter Blow birokrasi adalah organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis. Birokrasi merupakan alat untuk mempermudah jalannya penerapan kebijakan pemerintahan dalam melayani masyarakat.

Masyarakat modern memerlukan sebuah organisasi yang didalamnya ada pembagian tugas. Marx Weber memperkenalkan organisasi untuk mengelola masyarakat modern yaitu birokrasi (Dwijowiyoto, 2001 : 177).

Menurut Weber, tipe ideal birokrasi yang rasional, yaitu dilakukan dengan cara :Individu pejabat secara personal bebas, akan dibatasi oleh jabatannya. Manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individualnya dalam jabatannya, pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan keluarga.

- a. Jabatan itu disusun dalam tingkatan hirarki dari atas kebawah dan kesamping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan ada jabatan bawahan, dan ada pula yang menyanggah kekuasaan besar dan yang lebih kecil.
- b. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus di jalankan.
- c. Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian konfetik.
- d. Setiap pejabat memiliki gaji termasuk hak untuk menerima dana pensiun sesuai dengan tingkat hirarki yang disandangnya.
- e. Terdapat struktur pengembangan karir yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
- f. Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dengan instansinya untuk kepentingan pribadi/keluarga.
- g. Setiap pejabat berada dibawah pengendalian dan pengawasan suatu system yang dijalankan secara disiplin.

Menurut pendapat Soerjono soekanto mengutip Weber bahwa “ birokarasi merupakan suatu organisasi yang dimaksud untuk mengerahkan tenaga dengan teratur dan terus menerus, untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Soekanto, 2007 : 345).

Untuk lebih mempertajam pemahaman tentang birokrasi maka kita perlu mengetahui apa yang dimaksud dengan pengertian birokrasi pemerintahan menurut Ermaya Suradinata seperti yang dikutip oleh Tjahya Supriatna, adalah: “ sistem yang mengatur jalanya pemerintahan dan pembangunan. Sebagai suatu sistem, proses birokrasi mencakup berbagai sub sistem yang saling berkaitan, saling mendukung, saling menentukan, sehingga dapat membentuk suatu totalitas komponen yang terpadu. Sub sistem ini mencakup kewenangan, tugas pokok, unsur manusia, tempat kerja, dan tata kerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa birokrasi pemerintahan juga merupakan alat atau instrument pemerintah dalam melaksanakan proses pemerintahan dan pembangunan serta pembinaan masyarakat dan seterusnya.

Birokrasi pemerintahan didefinisikan sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan civil tertentu berdasarkan kebijakan yang di tetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan. (Ndraha,2003:521)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa birokrasi pemerintahan memiliki pengertian sebagai suatu struktur dalam suatu kesatuan sistem pemerintahan yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik dan memproduksi jasa publik berdasarkan aturan dan kebijakan yang kesemuanya itu mempertimbangkan aspek kondisi lingkungan.

Birokrasi dengan berbagai peran yang dimilikinya memiliki kondisi yang strategis guna meningkatkan kesejahteraan, keamanan, dan keadilan rakyat.

Birokrasi dan masyarakat mempunyai hubungan yang filosofis yaitu birokrasi merupakan bagian dari rakyat yang mempunyai hubungan sistemik, organic, fungsional dan ideal. Ini berarti birokrasi dalam menjalankan hubungannya harus memperhatikan kepentingan rakyat.

## 2. **Konsep Pemerintah Daerah**

### a. **Pengertian Pemerintahan Daerah**

Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pemerintah daerah merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Setiap pemerintah daerah dipimpin oleh Kepala Daerah yang dipilih secara demokratis. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Kepala daerah dibantu oleh satu orang wakil kepala daerah, untuk provinsi disebut wakil Gubernur, untuk kabupaten disebut wakil bupati dan untuk kota disebut wakil wali kota. Kepala dan wakil kepala daerah memiliki tugas, wewenang dan kewajiban serta larangan. Kepala daerah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan

laporan penyelenggaraan Pemerintah Daerah kepada Pemerintah dan memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada DPRD, serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Gubernur yang karena jabatannya berkedudukan juga sebagai wakil pemerintah pusat di wilayah provinsi yang bersangkutan, dalam pengertian untuk menjembatani dan memperpendek rentang kendali pelaksanaan tugas dan fungsi Pemerintah termasuk dalam pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan pada strata pemerintahan kabupaten dan kota. Dalam kedudukannya sebagai wakil Pemerintah Pusat sebagaimana dimaksud, Gubernur bertanggung jawab kepada Presiden.

Selain itu, peran pemerintah daerah juga dimaksudkan dalam rangka melaksanakan desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas perbantuan sebagai wakil pemerintah di daerah otonom yaitu untuk melakukan:

1. Desentralisasi yaitu melaksanakan semua urusan yang semula adalah kewenangan pemerintahan menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Dekonsentrasi yaitu menerima pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu untuk dilaksanakan; dan
3. Tugas perbantuan yaitu melaksanakan semua penugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada

kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Dalam rangka melaksanakan peran desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, Pemerintah daerah menjalankan urusan pemerintah konkuren, berbeda dengan pemerintah pusat yang melaksanakan Urusan Pemerintahan Absolut. Urusan Pemerintahan konkuren dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. pembagian urusan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional Urusan pemerintahan tersebutlah yang menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.

Usuran pemerintahan konkuren terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terbagi lagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Usuran wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar adalah sebagai berikut.

1. pendidikan
2. kesehatan
3. pekerjaan umum dan penataan ruang
4. perumahan rakyat dan kawasan permukiman
5. ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat
6. sosial

Urusan wajib yang tidak terkait dengan pelayanan dasar adalah sebagai berikut.

1. tenaga kerja
2. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
3. pangan
4. pertanahan
5. lingkungan hidup
6. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
7. pemberdayaan masyarakat dan desa
8. pengendalian penduduk dan keluarga berencana
9. perhubungan
10. komunikasi dan informatika
11. koperasi, usaha kecil dan menengah
12. penanaman modal
13. kepemudaan dan olah raga
14. statistik
15. persandian
16. kebudayaan
17. perpustakaan
18. kearsipan

Urusan pilihan adalah sebagai berikut

1. kelautan dan perikanan

2. pariwisata
3. pertanian
4. kehutanan
5. energi dan sumber daya mineral
6. perdagangan
7. perindustrian
8. transmigrasi

### **3. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian**

Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri, seperti seorang bayi yang selalu menginginkan pelayanan dari seorang ibu. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga Negara juga membutuhkan

pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik (*public services*).

Dengan kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah mereka berharap semua keinginan dalam segala segi dapat terpenuhi dan terpuaskan. Pemerintah selalu melayani keinginan warga negaranya, bukan sebaliknya warga negaralah yang melayani pemerintah selama roda pemerintahan berjalan. Namun, selama ini yang mereka rasakan bahwa tuntutan akan pelayanan public yang berkualitas jauh dari harapan, malahan pelayanan itu penuh dengan birokrasi yang berbelit belit, lamban, mahal, dan melelahkan.

Menurut Kolter (dalam Sinambela, 2008: 4-5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil kerja melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi orang dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal

ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. (Sinambela, 2008: 5)

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan public dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. (Moenir, 2008: 6)

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang lebih spesifik dapat dikutip dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa instansi pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah

lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik, efektifitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperlihatkan bahwa birokrasi publik cenderung menghindari kelompok miskin, rentan dan terpencil. Hal inilah yang menjadi focus utama dalam menyikapi masalah yang ada dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dari instansi yang berwenang.

Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya jumlah Pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari iui yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik. (Sumartono, 2007: 28)

Bank Dunia (2004) mengemukakan, ketika fungsi pelayanan publik di sebuah Negara berjalan dengan baik, maka sebenarnya yang mendapat manfaat bukan sekedar penduduk, tetapi juga pemerintah. Pernyataan ini mengandung banyak makna. Dua diantaranya adalah, *pertama*, keberfungsian pelayanan publik menggambarkan: (1) pemerintah mampu menyediakan pelayanan public sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (2) pemerintah mampu menyelenggarakan

fungsi ini dengan mutu prima. *Kedua*, berfungsinya pelayanan publik juga memiliki implikasi jangka Panjang dan luas, khususnya daya saing bangsa dan daerah. Sama halnya dengan pelayanan publik yang berhulu pada kesejahteraan masyarakat, konsep daya saing bangsa dan daerah juga demikian. (Syakrani, 2009: 188)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public (pemerintah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangann harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. (Widodo, 2001: 14)

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini sesungguhnya adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat. (Rasyid, 1998: 11)

Pelayanan dalam pemerintahan adalah sama apa yang diinginkan oleh rakyat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah, jadi kalua rakyat menginginkan pelayanan itu dengan biaya murah, dengan waktu pengerjaan cepat dan dengan mutu yang bagus maka pemerintah tidak seharusnya mengeluarkan

berbagai surat izin, atau yang lainnya dengan biaya mahal, pengerjaan yang tidak pernah selesai dan mutu yang buruk. (Syafiie, 2011: 167)

Disamping itu maka dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik setidaknya para pelayan public harus:

- a. Mengetahui kebutuhan yang dilayani
- b. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
- c. Memantau dan mengukur kinerja

#### **b. Ruang lingkup pelayanan publik**

Pelayanan publik sebagai salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi menjadi sesuatu yang terus berkembang dan penuh kritik. Ide awal pelayanan public memang berasal dari sektor swasta, kemudian ditransformasi dalam sektor publik. Sekarang ini pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan keluasan fungsi yang dimilikinya serta kebijakan publik yang diambil mempunyai dampak terhadap pengguna layanan dan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik.

Peran pemerintah sekarang yang mulai bergeser sebagai *governance* yang memiliki karakteristik interdependensi dan otonom. Interdependensi artinya bahwa semua organisasi yang terlibat dalam jaringan pengambilan kebijakan mempunyai ciri saling tergantung satu sama lain. Tidak ada pihak yang merasa dan menempatkan diri secara indenpenden sehingga merasa sebagai *single actor* yang mendomnasi proses pengambilan keputusan. Banyaknya masalah publik yang muncul sebagai akibat penerapan konsep pemerintah sebagai pengelola sektor publik dan “ *big government* “, memunculkan prespektif baru yang

mencoba mengambil alih, merubah peran pemerintah dan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam pencapaian tujuan bersama. (Nurmandi, 2010: 29)

Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU RI No25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan:

1. Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
2. Mewujudkan sistem penyelenggara pelayanan publik yang baik.
3. Terpenuhnya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Untuk itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar pelayanan publik dikatakan efektif, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- a. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana).
- b. Mendapat pelayanan yang wajar.
- c. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan)

### **c. Asas Pelayanan**

Untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003) :

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.
- d. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum pelayanan publik, setidaknya harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. **Kesederhanaan**, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. **Kepastian waktu**, yaitu pelaksanaan publik harus dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
3. **Akurasi**, yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

4. Keamanan, yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung jawab yakni pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
7. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yakni pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
8. Kenyamanan meliputi lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

#### **e. Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang

mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. A.S. Moenir mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas menurut A. S. Moenir (2006:204) adalah “Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

#### **f. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya

akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi. Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan

merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses

pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
- 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- 1) Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna

layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

4) Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- 3) Tidak diskiriminasi dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda - bedakan penganun layanan yang akan mengurus keperluan dikantor pelayanan, semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- 4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

#### **g. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi

penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiyansyah, 2011:28). Standar pelayanan menurut Surjadi (2009:69), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sama halnya dengan standar pelayanan di atas, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menerangkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya/ tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian
- 13) Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 14) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan; dan
- 15) Evaluasi kinerja pelaksana.

#### **4. Pemekaran Kecamatan**

##### **a. Pengertian**

Pemekaran Kecamatan adalah pembentukan Kecamatan baru dengan cara mengembangkannya dari Kecamatan yang telah ada. Pembangunan sebagai suatu proses kegiatan yang terencana dalam upaya pertumbuhan ekonomi, perubahan sosial dan modernisasi bangsa guna peningkatan kualitas hidup manusia dan kesejahteraan masyarakat.

Perda No. 9 Tahun 2014 tentang pemebentukan Kecamatan Bagan Sinembah Raya dan Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir. Dijelaskan pada pasal 6 ayat 1 Kecamatan Bagan Sinembah Raya memiliki batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat.

Dalam rangka pemerataan pembangunan daerah dan pengembangan Kecamatan diarahkan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pengadaan sarana kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya, pemekaran Kecamatan merupakan salah satu bentuk otonomi daerah dan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena dengan adanya Pemekaran Kecamatan diharapkan dapat lebih memaksimalkan pemerataan pembangunan daerah serta pelayanan pada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 memberi ruang yang sangat leluasa untuk memekarkan diri, hasrat daerah untuk memekarkan diri sangat berkaitan dengan semangat desentralisasi dan otonomi daerah untuk menentukan nasib sendiri. Hakikat dan tujuan pemekaran daerah/ daerah otonom salah

satunya adalah mendekatkan pemerintah pada pelayanan publik. (Romli, 2007 : 138)

Hal ini juga menyebabkan pelayanan publik menjadi efisien dan efektif yang menurut Rondenelli dapat terjadi karena sejumlah hal yakni melalui otonomi terjadi optimalisasi hirarkhi menjadi penyampaian layanan akibat dari penyediaan pelayanan publik dilakukan oleh institusi yang memiliki kedudukan lebih dekat dengan masyarakat sehingga keputusan-keputusan strategis dapat lebih mudah dibuat, adanya penyesuaian layanan terhadap kebutuhan dan kondisi yang ada ditingkat local, adanya tingkat perawatan terhadap infrastruktur yang ada melalui alokasi anggaran yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada di wilayahnya, adanya pengalihan fungsi-fungsi rutin dari pusat kepada daerah sehingga pusat lebih berkonsentrasi pada fungsi-fungsi kebijakan, adanya peningkatan kompetisi dalam penyediaan layanan diantara unit-unit pemerintah dan antara sektor publik dan swasta atas arahan pemerintah daerah dan dapat menjadikan birokrasi menjadi lebih berorientasi kepada daerah.

Menurut Rasyid (1998 : 11) tugas pokok pemerintahan adalah pelayanan masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi penciptaan kemajuan bersama. Karena itu, komitmen pelayanan yang diinginkan dari aparatur pemerintahan diharapkan dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, dan memelihara ketertiban.

Dengan dimekarkannya Kecamatan diharapkan dapat membantu percepatan pembangunan masyarakat secara menyeluruh. Sesuai dengan tujuan pemekaran tersebut adalah :

- a. Peningkatan penyelenggaraan pemerintahan, yaitu seluruh kegiatan atau aktifitas aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat di tingkat Kecamatan. Penyelenggaraan pemerintahan agar berdaya guna dan berhasil guna untuk upaya percepatan pembangunan di kecamatan melalui pendekatan birokrasi pemerintah kepada masyarakat.
- b. Peningkatan pelayanan publik, yaitu seluruh pelayanan pemerintah terhadap masyarakat luas tanpa adanya diskriminasi, pelayanan ini meliputi kegiatan administrasi, kegiatan pelayanan, ketersediaan sarana Pendidikan, kesehatan, dan perasaan aman bagi masyarakat.
- c. Pemberdayaan potensi wilayah secara maksimal, dimana potensi wilayah adalah seluruh potensi wilayah yang dimiliki daerah tersebut, baik berupa sumber daya manusia maupun sumber daya alam.
- d. Peningkatan keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan, pelibatan masyarakat dalam hal ini adalah kegiatan yang mengikutsertakan masyarakat luas dalam kegiatan pembangunan seperti pembangunan infrastruktur Kecamatan, pembangunan sarana jalan, sarana ibadah, budaya, dan lain-lain.

Tercapainya pembangunan atau kesejahteraan masyarakat tersebut dilihat pada pelayanan publik dari birokrasinya. Aparat kecamatan sebagai birokrat di tingkat kecamatan Aparat sebagai pemerintah yang merupakan pelaksana relatif lengkap dan juga sebagai pemerintah yang letaknya dekat atau berhadapan langsung dengan masyarakat dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat Kecamatan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, efektif dan efisien.

## B. Kerangka Pikiran

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam studi kepustakaan, maka dibuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini, sebagai berikut:

**Gambar II.1**

### **Kerangka pikiran Tentang Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)**



### C. Konsep Operasional

Untuk memperjelas maksud dan pengertian, serta menghindari timbulnya kesalahan penafsiran dalam penelitian maka perlu menguraikan Batasan konsep yang digunakan. Adapun batasan konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemerintah adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara sendiri, jadi tidak diartikan sebagai pemerintah yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif. Sedangkan pemerintahan yang dimaksud dalam penelitian ini suatu kesatuan yang terdiri dari perangkat pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah Raya.
2. Birokrasi pemerintahan didefinisikan sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan-civil tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan.
3. Kecamatan adalah wilayah kerja seorang Camat.
4. Pemekaran Kecamatan adalah pembentukan Kecamatan baru dengan cara mengembangkannya dari Kecamatan yang ada.
5. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh

publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6. *Tangibel* (berwujud) kualitas pelayanan publik yang mengarah kepada penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, dan kedisiplinan pegawai.
7. *Reability* (kehandalan) pelayanan yang mementingkan kecermatan pegawai, memiliki standar, dan mampu menggunakan alat bantu pelayanan.
8. *Responsiviness* (respon) pelayanan yang mampu dan dapat merespon keluhan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan.
9. *Assurance* (jaminan) pelayanan yang memberikan jaminan dalam waktu pelayanan, dan biaya pelayanan sehingga penggunaan layanan merasa yakin.
10. *Emphaty* (empati) pelayanan yang harus dimiliki oleh pegawai seperti mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

### D. Operasional Variabel

Tabel II.I. Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	Ukuran
Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.(Dr. Hardiyansyah, M.Si)	Pelaksanaan Pelayanan Public Pasca Pemekaran Di Kantor Kecamatan Bagan SINembah Raya	1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)  2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)  3. <i>Responsivines</i> ( Respon)  4. <i>Assurance</i> ( Jaminan)  5. <i>Empathy</i> ( Empati )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan pegawai</li> <li>• Kenyaman tempat</li> <li>• Kemudahan proses</li> <li>• Kedisiplinan pegawai</li> <li>• Penggunaan alat bantu</li> <li>• Kercermatan pegawai</li> <li>• Standard pelayanan</li> <li>• Kemampuan menggunakan alat bantu</li> <li>• Merespon pelanggan</li> <li>• Pelayanan dengan cepat dan tepat</li> <li>• Pelayanan dengan waktu yang tepat</li> <li>• Respon keluhan</li> <li>• Jaminan tepat waktu pelayanan</li> <li>• Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</li> <li>• Mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan</li> <li>• Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun</li> <li>• Tidak diskriminasi</li> <li>• Melayani dan menghargai</li> </ul>	Baik  Cukup Baik  Tidak Baik

### E. Teknik Pengukuran

Penilaian pengukuran untuk pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Bagan Sinembah Raya dapat dikatakan:

1. Baik

Apabila sub indikator pelayanan di Kecamatan yang ditetapkan berada pada kategori sangat baik berkisar 67-100%.

2. Kurang Baik

Apabila sub indikator pelayanan di Kecamatan yang di tetapkan berada pada kategori kurang baik berkisar 34-66%

3. Tidak baik

Apabila sub indikator pelayanan di Kecamatan yang ditetapkan berada pada kategori tidak baik berkisar 1-33%

Pelaksanaan pelayanan publik di Bagan Sinembah Raya ada empat indikator dan mempunyai penilaian masing-masing indikator tersebut sebagai berikut:

a. *Tangibel* (berwujud)

- Baik

Apabila item penilaian pertama dari sub indikator berwujud pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara baik atau berada pada angka persentase berkisar 67-100%

- Kurang baik

Apabila item penilaian kedua dari sub indikator berwujud pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara kurang baik atau berada pada angka persentase berkisar 34-66%

- Tidak baik

Apabila item penilaian ketiga dari sub indikator berwujud yang ditetapkan dapat terlaksana secara tidak baik atau berada pada angka persentase berkisar 1-33%

b. *Reliability* (Kehandalan)

- Baik

Apabila item penilaian pertama dari sub indikator kehandalan pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara baik atau berada pada angka persentase berkisar 67-100%

- Kurang baik

Apabila item penilaian kedua dari sub indikator kehandalan pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara kurang baik atau berada pada angka persentase berkisar 34-66%

- Tidak baik

Apabila item penilaian ketiga dari sub indikator kehandalan yang ditetapkan yang terlaksana secara tidak baik atau berada pada angka persentase berkisar 1-33%

c. *Responsiviness* (respon/ketanggapan)

- Baik

Apabila item penilaian pertama dari sub indikator respon pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara baik atau berada pada angka persentase berkisar 67-100%

- Kurang baik

Apabila item penilaian kedua dari sub indikator respon pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara kurang baik atau berada pada angka persentase berkisar 34-66%

- Tidak baik

Apabila item penilaian ketiga dari sub indikator respon pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara tidak baik atau berada pada angka persentase berkisar 1-33%

d. *Assurance* (jaminan)

- Baik

Apabila item penilaian pertama dari sub indikator jaminan pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara baik atau berada pada angka persentase berkisar 67-100%

- Kurang baik

Apabila item penilaian kedua dari sub indikator jaminan pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara kurang baik atau berada pada angka persentase berkisar 34-66%

- Tidak baik

Apabila item penilaian ketiga dari sub indikator jaminan pelayanan yang ditetapkan dapat terlaksana secara tidak baik atau berada pada angka persentase berkisar 1-33

e. *Empathy* (empati)

- Baik

Apabila item penilaian pertama dari sub indikator empati yang ditetapkan dapat terlaksana secara baik atau berada pada angka persentase berkisar 67-100%

- Kurang baik

Apabila item penilaian kedua dari sub indikator empati yang ditetapkan dapat terlaksana secara kurang baik atau berada pada angka persentase berkisar 34-66%

- Tidak baik

Apabila item penilaian ketiga dari sub indikator empati yang ditetapkan dapat terlaksana secara tidak baik atau berada pada angka persentase berkisar 1-33

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penilaian diskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena serta gejala yang diteliti.

#### B. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Bagan Sinembah Raya. Adapun alasan pemilihan lokasi ini adalah karena Kecamatan Bagan Sinembah Raya merupakan Kecamatan hasil pemekaran dan mempunyai permasalahan mengenai pelayanan publik.

#### C. Populasi dan Sampel

Tabel III.I : Populasi dan Sampel Penelitian

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Camat	1	1	100%
2	Sekretaris Camat	1	1	100%
3	Kaur Kecamatan bidang pemerintahan	1	1	100%
4	Kelurahan Bagan Sinembah kota	2.741 Jiwa	15	75%
5	Kepenghuluan Bagan Sinembah	1.608 Jiwa	15	75%
6	Kepenghuluan harapan makmur selatan	1.017 Jiwa	15	75%
7	KepenghuluanHarapan Makmur	1.270 Jiwa	15	75%
8	Kepenghuluan Makmur Jaya	2.062 Jiwa	15	75%
9	Kepenghuluan salak	1.021 Jiwa	15	75%
	Jumlah	9.719 Jiwa	90	

*Sumber : Data Olahan 2018*  
*Ket : Metode Rumus Slovin*

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti (Prasetyo, 2005: 119). Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh penduduk yang tinggal di Kecamatan Bagan Sinembah Raya. Yaitu 5.063 KK atau 19.782 jiwa, dan Aparatur Kecamatan Bagan Sinembah Raya .

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dan dianggap dapat menggambarkan populasinya. ( Sugiono, 2006:91) Menyadari jumlah populasi sebagian ada yang kecil dan sebagian ada yang kecil dan sebagian ada yang besar maka perlu adanya sampel. Untuk populasi yang jumlahnya sedikit, yang sewaktu- waktu bisa ditemui yaitu Aparatur Kecamatan Bagan Sinembah Raya, peneliti menetapkan hanya tiga orang populasi dari Aparatur Kecamatan menjadi sampel yaitu Aparatur Kecamatan yang paling terlibat dalam pelayanan publik diantaranya Camat 1 Orang, Sekretaris Camat 1 Orang, kasi Kecamatan diambil dari Kasi Pemerintahan 1 Orang, sedangkan untuk jumlah yang besar yang dalam hal ini adalah masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya yaitu 5.063 KK atau 19.782 jiwa diambil secara *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dianggap mampu untuk dimintai informasi dan keterangan, dan peneliti menetapkan sampel dari masyarakat adalah 93 orang, dari 6 kepenghuluan didalam Kecamatan Bagan Sinembah Raya.

Seperti dijelaskan diatas sebagian dari populasi ada yang besar dan ada yang kecil. Dan populasi yang kecil yang dijadikan sampel sebanyak 3 orang dari keseluruhan Aparatur Kecamatan Bagan Sinembah Raya. Sedangkan untuk

populasi yang besar yaitu masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya penulis menetapkan 90 orang yang terbagi dalam 13 kelurahan/kepenghuluan.

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel di penelitian ini untuk aparaturnya Kecamatan Bagan Sinembah Raya digunakan Teknik sensus karena jumlah populasi yang ada pada kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya sedikit dan muda untuk dijumpai.

Sedangkan Teknik penarikan sampel untuk masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya yang dijadikan responden, dalam menerima pelayanan dari pemerintah Kecamatan digunakan Teknik metode slovin. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian, karena tidak semua masyarakat pernah mendapat pelayanan dalam hal melakukan pengurusan pemerintahan di kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan presentase.

Semangkin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi.

### **E. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Yaitu data yang diterima dari responden, berupa tanggapan atau jawaban. Antara lain:

- Data/identitas tentang responden
- Data tentang pelaksanaan tugas pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah Raya
- Data tentang tingkat Pendidikan aparat
- Data tentang jumlah masyarakat
- Data tentang pelayanan masyarakat

#### **b. Data Sekunder**

Yaitu data pendukung, yaitu data yang di dapat dari sumber kedua.

Data tersebut adalah:

- Data tentang lokasi penelitian
- Data dokumentasi penelitian
- Data profil
- Data lain yang dianggap perlu dalam menunjang penelitian ini

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data (informasi) yang dapat menjelaskan data atau menjawab

permasalahan penelitian yang bersangkutan secara objektif. Data penelitian dapat di golongkan menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Dimana data tersebut diperoleh dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini digunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- A. Studi lapangan : yaitu Teknik pengumpulan data melalui penelitian langsung dengan turun kelokasi penelitian untuk mencari fakta/data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu dengan cara :
  - a. Observasi, merupakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai objek penelitian.
  - b. Kuesioner, yaitu Teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan jalan mengedarkan suatu pertanyaan berupa formulir, diajukan secara tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban tertulis.
  - c. Wawancara, yaitu proses pengambilan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara langsung mengenai penelitian untuk melengkapi data dari kuesioner.
  - d. Dokumentasi, yaitu Teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada instansi atau Lembaga yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian dan untuk melengkapi

bahan Analisa. Dalam penelitian ini peneliti memerlukan dokumen dari Kecamatan Bagan Sinembah Raya tentang jumlah aparat Kecamatan Bagan Sinembah Raya dan lain-lain yang dapat mendukung penelitian ini.

- B. Studi Kepustakaan : yaitu Teknik pengumpulan data atau informasi yang menyangkut masalah yang diteliti dengan mempelajari dan menelaah buku, majalah, atau surat kabar dan bentuk tulisan lainnya yang ada relevansi dengan masalah yang diteliti.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Setelah penulis memperoleh semua data yang dikumpulkan dari hasil wawancara ataupun kuisioner dengan responden yang dipergunakan untuk penelitian ini, kemudian dikelompokkan bagiannya sesuai dengan jenisnya. Selain itu di Analisa dan dibahas dengan memperhatikan teori-teori atau aturan yang mengaturnya kemudian dapat ditarik kesimpulan.

## H. Jadwal Penelitian

**Tabel III.II : Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)**

No	Jenis kegiatan	Bulan dan Minggu, Tahun 2018/2019																				ket
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan penyusunan UP																					
2	Seminar UP																					
3	Revisi UP																					
4	Revisi kuisisioner																					
5	Riset																					
6	Penelitian lapangan																					
7	Pengolahan dan analisis data																					
8	Penyusunan laporan hasil penelitian																					
9	Konsultasi bimbingan skripsi																					
10	Ujian skripsi																					
11	Revisi skripsi																					
12	Penggandaan skripsi																					

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Deskripsi Kecamatan Bagan Sinembah Raya

Sebelumnya Kecamatan Bagan Sinembah Raya tergabung dalam wilayah Kecamatan Bagan Sinembah Induk. Sejalan dengan perkembangan zaman dengan otonomi daerah, maka untuk mempermudah segala urusan pemerintahan dibentuklah Kecamatan baru berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No. 9 tahun 2014 tentang pembentukan Kecamatan Bagan Sinembah Raya dan Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir.

Kecamatan Bagan Sinembah Raya merupakan Kecamatan pemekaran yang berasal dari Kecamatan induk yaitu Kecamatan Bagan Sinembah yang ada di Kabupaten Rokan Hilir yang memiliki luas Kecamatan 139.189 Ha sebagai kekuatan dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah.

##### 1. Keadaan Geografis

Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir secara geografis memiliki luas 27.245 Ha dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Kubu dan Kecamatan Simpang Kanan.
- Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Bagan Sinembah.
- Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Simpang Kanan dan Kecamatan Bagan Sinembah.

- Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Balai Jaya.

## 2. Keadaan Demografis

Keadaan suatu Kecamatan tidak terlepas dari keadaan demografis Kecamatan tersebut yaitu mengenai keadaan penduduk yang mendiami Kecamatan tersebut yang dapat dilihat dari jumlah penduduk Menurut umur, tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya.

### a. Jumlah Penduduk

Adapun jumlah penduduk yang tercatat hingga Desember 2018 di Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir berjumlah 16216 jiwa untuk lebih jelasnya keadaan penduduk dari kelompok umur dapat dilihat tabel berikut ini :

**Tabel IV.1 : Keadaan penduduk Kecamatan Bagan Sinembah Raya Menurut Tingkat Umur**

NO	Kelompok Umur	Jumlah
1	0 - 5 Tahun	1408
2	6 -16 Tahun	3642
3	17 - 25 Tahun	2798
4	26 - 55 Tahun	6247
5	56 > Tahun Keatas	2121
	Jumlah	16216

*Sumber : Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya, 2018*

Dari data yang ada pada tabel diatas maka diketahui dilihat dari tingkat umur maka yang memiliki Jumlah terbanyak adalah Tingkatan umur antara umur 26 -55 Tahun sebanyak 6247 jiwa dan jumlah paling sedikit pada tingkat umur 0 -5 Tahun sebanyak 1408 jiwa.

## b. Tingkat Pendidikan

Di zaman modern sekarang ini pendidikan sangat penting dalam kehidupan manusia, karena pendidikan merupakan proses pemberdayaan manusia sebagai subjek sekaligus objek dalam membangun kehidupan yang lebih baik. Mengingat pendidikan sangat berperan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan setiap manusia, karena tingkat pendidikan yang tinggi cenderung sangat berkaitan dengan kesejahteraan ekonomi. Tingkat pendidikan tinggi akan memberikan kesejahteraan yang baik pula. Hal tersebut menjadi kebenaran umum, karena pendidikan merupakan salah satu kesempatan yang sangat penting bagi seseorang untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, maka akan besar dan baik pula dalam memperoleh pekerjaan, sehingga pendapatan yang dihasilkanpun akan lebih baik pula. Untuk mengetahui lebih lanjut tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Bagan Sienembah Raya dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel IV.2 : Keadaan Penduduk Kecamatan Bagan Sinembah Raya Menurut Tingkat Pendidikan**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Belum Sekolah	675
2	Tidak Tamat SD	113
3	Tamat SD	4541
4	Tamat SLTP	4672
5	Tamat SLTA	3645
6	Tamat Akademik	257
7	Tamat Perguruan Tinggi	158
8	Buta Huruf	15
	Jumlah	14076

*Sumber : Kecamatan Bagan Sinembah Raya, 2018*

Dari tabel diatas tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir relatif cukup baik yakni dari 16216 jiwa terdapat 4541 orang tamatan SD, kemudian 4672 Orang tamatan SLTP, 3645 orang tamatan SLTA, 257 orang tamatan Akademik, serta 158 orang tamatan Perguruan Tinggi.

#### **B. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya Serta Uraian Tugas**

Kecamatan dalam rangka melaksanakan tugas -tugas Pemerintahan Kecamatan yang telah ditetapkan, Kecamatan memiliki struktur keorganisasian guna memperjelas kewenangan dan pembagian tugas yang ada secara jelas dan tegas, sehingga tercipta hubungan kerja sama yang akan membuat tercapainya tujuan pelayanan masyarakat yang di harapkan.

Struktur keorganisasian Kecamatan Bagan Sinembah Raya diatur lebih lanjut dalam peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hilir Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir. Yang membantu pemerintah kecamatan Bagan Sienembah Raya menentukan uraian-uraian tugas masing-masing.

1. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya struktur organisasi pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya Camat merupakan orang paling pertama yang mempunyai tanggung jawab besar kepada Kecamatan dan dibantu oleh perangkat-perangkat Kecamatan lainnya agar pemerintahan dapat berjalan dengan baik.

## 2. Uraian Tugas

Adapun Uraian tugas dan wewenang dari masing-masing jabatan pada struktur organisasi pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya telah diatur dalam peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hilir Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir.

### A. Camat

Menurut peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hilir Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir.

#### 1. Tugas camat

- a. pelaksana pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Bupati;
- b. penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- c. pengkoordinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pemberdayaan masyarakat;
- d. pengelolaan urusan dan program kesekretariatan kecamatan.
- e. perumuskan program kegiatan Kecamatan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan tugas;

- f. penjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan;
- g. pengarahan tugas bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dengan memberikan petunjuk dan bimbingan baik secara lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- h. pelaksanaan sebagian tugas Bupati di kecamatan dalam bentuk pelimpahan wewenang pemerintahan dalam rangka mempercepat proses pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat;
- i. pelaksanaan koordinasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak terkait dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat;
- j. penyusunan usulan-usulan dan masukan dari pemerintahan kelurahan dan desa sebagai bahan penyusunan program pembangunan di kecamatan;
- k. pengadaan pembinaan dan penyuluhan terhadap pemerintahan desa/lembaga kemasyarakatan desa dan warga masyarakat dalam upaya memberdayakan masyarakat dan meningkatkan kemandirian desa dan warga sehingga tercipta kehidupan yang aman, tenteram, tertib dan sejahtera;

l. pemberian pelayanan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan di bidang pertanahan;

m. penetapan keputusan, instruksi, surat edaran dan naskah dinas lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum di kecamatan;

n. penginventarisasi dan memecahkan permasalahan yang muncul baik masalah pemerintahan maupun kemasyarakatan agar terwujud rasa aman dan tenteram bagi masyarakat;

o. pembantu meningkatkan perolehan sumber-sumber pendapatan asli daerah untuk kelancaran pelaksanaan pembangunan;

p. pengevaluasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan di kecamatan dengan cara mengukur pencapaian program dan kegiatan yang telah disusun untuk bahan langkah-langkah tindak lanjut atau bahan laporan kepada Bupati;

q. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja;

r. penyampaian laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;

- s. penyampaian saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan
- t. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

#### B. Sekretaris Camat

Sekretaris Kecamatan sesuai dengan peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hilir No 66 tahun 2016. Sebagai Berikut:

- a. Perencanaan kegiatan teknis administratif.
- b. Perencanaan program kerja kecamatan.
- c. Pengkoordinasi tugas administrasi.
- d. Pembinaan perangkat kecamatan, kelurahan dan kepenghuluan.
- e. Pengevaluasi tugas pemerintahan kecamatan.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- g. Penyusunan program kegiatan kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.

#### C. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang mempunyai tugas :

1. Menyusun program kegiatan sub bagian umum dan kepegawain berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
2. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan.
3. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
4. Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi di lingkungan pemerintahan kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
5. Menyiapkan konsep naskah dinas bidang administrasi umum dan kepegawain sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan atasan.
6. Memberikan pelayanan urusan administrasi umum, organisasi dan tata laksana, pengurusan rumah tangga, perlengkapan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan, serta pengelolaan administrasi kepegawain perangkat kecamatan.

#### D. Sub Bagian Keuangan, Perencanaan dan Program

Sub bagian keuangan, perencanaan dan program dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang mempunyai tugas:

1. Menyusun program kegiatan sub bagian keuangan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
2. Menjabarkan perintah alasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan.
3. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
4. Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi dilingkungan pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
5. Melaksanakan kontrol keuangan.
6. Menyusun dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan.
7. Melaksanakan sistem pengendalian intern.

8. Mengkoordinasikan penyiapan bahan dan data rencana kerja dan anggaran dinas.

#### E. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas :

1. Melakukan koordinasi dengan satuan organisasi perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan pemerintahan.
2. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan organisasi perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
3. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
4. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan.
5. Melaksanakan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa.
6. Melaksanakan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitas dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan.

8. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kelurahan.
9. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat di proses lebih lanjut.
10. Memeriksa pekerja bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
11. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kecamatan kepada bupati melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### F. Seksi Pembangunan

Seksi pembangunan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas:

1. menyusun program kegiatan seksi pembangunan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
2. menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan.

3. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
4. melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana teknis dinas/badan di tingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
5. menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas.
6. menyusun konsep rencana pembinaan pelaksanaan pembangunan, pemberdayaan masyarakat, perekonomian kepenghuluan/kelurahan, produksi dan distribusi, peningkatan sarana prasarana fasilitas umum serta lingkungan hidup sesuai dengan pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar.
7. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pembangunan, perekonomian dan pemberdayaan masyarakat agar pelaksanaan dapat berjalan lancar.
8. melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait tentang rencana kegiatan pembangunan sarana dan prasarana fisik,

pemberdayaan masyarakat, perekonomian dan produksi agar diperoleh data yang akurat dan dapat disosialisasikan kepada masyarakat.

9. membuat konsep laporan kegiatan pembangunan, pemberdayaan masyarakat, perekonomian, produksi dan lingkungan hidup yang ada di wilayah kecamatan.
10. melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja.
11. membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
12. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas.
13. melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

#### G. Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan umum dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas :

1. menyusun program kegiatan seksi pelayanan umum berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.

2. menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan.
3. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
4. melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana teknis dinas/badan ditingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
5. menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan kegiatan.
6. melaksanakan pembinaan pelayanan umum yang meliputi pelayanan kependudukan, kebersihan, perizinan di kecamatan.
7. memberikan pelayanan rekomendasi penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan di bidang pertanahan.
8. melaksanakan pembinaan terhadap kebersihan dan pertamanan agar tercipta keindahan di wilayah kecamatan.

9. memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan kartu tanda penduduk (ktp), kartu keluarga (kk), akta catatan sipil dan surat keterangan kependudukan lainnya yang diperlukan oleh warga .
10. memberikan pembinaan di bidang kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat.
11. melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja.
12. membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
13. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan
14. melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

#### H. Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan

Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas:

1. menyusun program kegiatan seksi kesejahteraan masyarakat berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.

2. menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan.
3. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
4. melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana teknis dinas/badan ditingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
5. menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas.
6. menyusun rencana dan melaksanakan pembinaan masalah kemasyarakatan, kepemudaan, peranan wanita, olah raga, kehidupan keagamaan, kebudayaan dan kesehatan di wilayah kecamatan.
7. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan dan bantuan sosial, kepemudaan, peranan wanita, olah raga,

kehidupan keagamaan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat di wilayah kecamatan dan melaporkan hasilnya kepada atasan.

8. menyusun konsep peningkatan kualitas sumber daya perangkat desa, lembaga desa, pemberian bantuan sosial serta program pengentasan kemiskinan sesuai dengan kewenangannya untuk kesejahteraan dan peningkatan sumber daya aparat desa/masyarakat.

#### I. Seksi Kententraman Dan Ketertiban Pasal

Seksi Ketentraman dan Ketertiban dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas:

1. menyusun program kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
2. menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan.
3. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
4. melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana teknis

dinas/badan dan aparat hukum ditingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.

5. menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas.
6. menyusun rencana dan melaksanakan pembinaan tentang ketertiban dan keamanan di wilayah kecamatan.
7. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan-kegiatan di wilayah kecamatan dan melaporkan hasilnya kepada atasan.
8. menyusun konsep peningkatan kualitas sumber daya perangkat desa, lembaga desa, sumber daya aparat desa dan masyarakat dalam hal ketentraman dan ketertiban.
9. melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja;
10. membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan.
11. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas.

12. melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Penelitian ini menggunakan responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan analisis. Responde tersebut terdiri dari camat, sekretaris camat, kasi pemerintahan dan masyarakat secara keseluruhan jumlah responden yang digunakan sebanyak 61 orang responden.

##### 1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Dari hasil kuisisioner di peroleh identitas responden penelitian berdasarkan umur, seperti terdapat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.1 : Identitas Responden Berdasarkan Umur**

No	Tingkat umur (tahun)	Frekuensi	Persentase%
1	18 - 30	25	43,10
2	31 - 40	17	29,31
3	41 - 50	10	17,24
4	51 - 60	6	10,34
	Jumlah	58	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2019

Pada tabel V.1 dari 58 responden yang digunakan untuk penelitian ini diketahui bahwa responden terbanyak adalah berumur 18 - 30 tahun yaitu sebanyak 25 responden atau 43,10% kemudian kedua diikuti responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 17

responden atau 29,31% kemudian diikuti responden yang berumur 40-50 tahun sebanyak 10 responden atau 17,24% sedangkan responden yang terkecil adalah yang berumur 51-60 tahun sebanyak 6 responden atau 10,34%.

## 2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil kuesioner diperoleh identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan Tingkat Pendidikan, seperti terdapat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.2 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	frekuensi	Persentase %
1	SLTP	25	43,10
2	SMA	23	39,65
3	D3	7	12,06
4	Strata Satu (S1)	3	5,17
	Jumlah	58	100

Sumber : hasil olahan peneliti 2019

Pada tabel V.2 dari 61 responden yang digunakan dalam penelitian ini di ketahui bahwa terdapat 25 responden atau 43,10% yang berpendidikan SLTP, Berpendidikan SMA terdapat 23 responden atau 39,65%, kemudian terdapat 7 responden atau 12,06% yang berpendidikan D3 dan 3 responden atau 5,17% yang Berpendidikan Strata satu (S1).

Berdasarkan tingkat pendidikan dari masing-masing responden dapat disimpulkan bahwa responden yang digunakan cukup berkompeten untuk digunakan sebagai responden didalam penelitian ini untuk

digunakan sebagai responden didalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan peneliti.

## **B. Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya)**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari diri setiap individu. Keinginan mendapatkan pelayanan yang baik tidak memandang kaya atau miskin, tua maupun muda. Semua lapisan menginginkan diberi pelayanan yang terbaik.

Pelayanan publik pada dasarnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Karena pemerintahlah yang memiliki hak untuk memonopoli atau menyediakan barang atau jasa publik kepada setiap warga negara mulai dari seorang warga negara itu lahir sampai akhir hayatnya.

Dalam suatu organisasi pemerintahan, maka kesuksesan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi dalam pelayanan terhadap masyarakat adalah amat penting untuk mencapai keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan pada khususnya adalah suatu kegiatan pemerintahan yang cukup penting dalam rangka menyediakan berbagai pelayanan atau jasa-jasa pemerintahan yang dibutuhkan masyarakat luas.

Dalam hal ini pembentukan kecamatan Bagan Sinembah Raya adalah merupakan salah satu upaya mendekatkan pemerintahan dengan masyarakat, supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan dari

pemerintah secara baik. Yang mana secara umum fungsi dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masalah yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan dengan baik oleh karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin.

Adapun yang diharapkan dengan pembentukan Kecamatan Bagan Sinembah raya oleh masyarakat adanya loyalitas aparat dalam melaksanakan tugasnya sehingga setiap keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat diselesaikan secara baik. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tercapai tujuan perlu adanya pendayagunaan aparatur pemerintah yang dalam hal ini pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah Raya dengan tujuan untuk meningkatkan pencapaian dan kelancaran tugas pemerintahan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pelayanan masyarakat.

Berikut akan penulis paparkan hasil penelitian tentang pelayanan publik pasca pemekaran kecamatan di kabupaten rokan hilir (studi di kecamatan bagan sinembah raya) :

#### **a. Dimensi *Tangibel***

dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Bagan Sinembah Raya sudah menerapkan dimensi *Tangibel* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur.

saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta ruangan penuh dengan pengguna layanan yang mengantri maka suasana akan menjadi panas. Selain AC, banyak dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan pelayanan yang dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.3 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Tangibel Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sienembah Raya**

No	Item penilaian	Kategori pengukuran			jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Kemampuan pegawai	19	29	10	58
2	Kenyamanan tempat	17	35	6	58
3	Kemudahan proses	28	25	5	58
4	Kedisiplinan pegawai	18	30	10	58
5	Penggunaan alat bantu	16	31	11	58

Sumber : hasil olahan peneliti 2019

**Tabel V.4 : Analisis Distribusi Jawaban Responden Tentang Dimensi Tangibel Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item Penilaian	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
		3	2	1	
1	Kemampuan pegawai	57	58	10	125
2	Kenyamanan tempat	51	70	6	127
3	Kemudahan proses	84	50	5	139
4	Kedisiplinan pegawai	54	60	10	124
5	Penggunaan alat bantu	48	62	11	121
Total skor		636			
Skor tertinggi		870			
Persentase		73,10%			

Sumber : hasil olahan peneliti 2019

Jumlah skor penelitian adalah jumlah skor masing-masing butir pertanyaan hasil penelitian yang dikalikan bobot skor menurut skala *likert*. Skor maksimal adalah skor maksimal pada skala likert yang dikalikan dengan jumlah butir soal, sehingga  $3 \times 5 = 15$ . Jumlah skor yang diharapkan adalah skor maksimal yang dikalikan jumlah responden, sehingga  $15 \times 58 = 870$ . Perhitungan persentase kelayakan dari data dimensi tangibel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase kelayakan} &= \frac{636}{870} \times 100 \\ &= 73,10 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang di lakukan tentang analisis jawaban responden terhadap dimensi *tangibel* (berwujud) pada pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya dapat diketahui bahwa total skor sebesar 636 dengan persentase sebesar 73,10% dari skor yang diharapkan yaitu 870. Berdasarkan kriteria persentase total skor tersebut termasuk dalam kategori cukup bagus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang masyarakat tanggal 1 Juli 2019:

“Tempat pelayanan disini secara umum sudah nyaman hanya sajabelumtersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan.”

#### **b. Reliability (kehandalan)**

*Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pada penelitian ini, dimensi *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak,

kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah Raya.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Kecamatan Pengasih sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Bagan Sinembah Raya masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan

tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *standard operating procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Penelitian Tentang Kehandalan Pelayanan Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item penilaian	Kategori pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Kecermatan pegawai	22	25	11	58
2	Standard pelayanan	27	23	8	58
3	Kemampuan menggunakan alat bantu	22	30	6	58

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2019

**Tabel V.6 : Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi *Reliability* Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item Penilaian	Kategori pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
		3	2	1	
1	Kecermatan pegawai	66	50	11	127
2	Standard pelayanan	81	46	8	135
3	Kemampuan menggunakan alat bantu	66	60	6	132
Total skor		394			
Skor tertinggi		522			
Persentase		75,47%			

sumber : hasil olahan peneliti 2019

Jumlah skor penelitian adalah jumlah skor masing-masing butir pertanyaan hasil penelitian yang dikalikan bobot skor menurut skala *likert*. Skor maksimal adalah skor maksimal pada skala *likert* yang dikalikan dengan jumlah

butir soal, sehingga  $3 \times 3 = 9$ . Jumlah skor yang diharapkan adalah skor maksimal yang dikalikan jumlah responden, sehingga  $9 \times 58 = 522$ . Perhitungan persentase kelayakan dari data dimensi realibility adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase kelayakan} &= \frac{394}{522} \times 100 \\ &= 75,47\% \end{aligned}$$

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang di lakukan tentang analisis jawaban responden terhadap dimensi *realibility* (kehandalan) pada pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya dapat diketahui bahwa total skor sebesar 394 dengan persentase sebesar 75,47% dari skor yang diharapkan yaitu 522. Berdasarkan kriteria persentase total skor tersebut termasuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris camat tanggal 1 Juli 2019:

“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya untuk mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak.”

### **c. Responsiviness (respon)**

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu

tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kecamatan Bagan Sinembah Raya sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang ketanggapan aparat kecamatan Bagan Sinembah Raya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.7 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi *Responsiviness* Aparat Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item penilaian	Kategori pengukuran			jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Merespon pelanggan	27	20	11	58
2	Pelayanan cepat dan tepat	22	30	6	58
3	Pelayanan waktu yang tepat	25	25	8	58
4	Respon keluhan	22	23	12	58

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2019

**Tabel V.8 : Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi *Responsivness* Aparat Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item penilaian	Kategori pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
		3	2	1	
1	Merespon pelanggan	81	40	11	132
2	Pelayanan cepat dan tepat	66	60	6	132
3	Pelayanan waktu yang tepat	75	50	8	133
4	Respon keluhan	66	46	12	124
Total skor		521			
Skor tertinggi		696			
persentase		74,85%			

Sumber : hasil olahan peneliti 2019

Jumlah skor penelitian adalah jumlah skor masing-masing butir pertanyaan hasil penelitian yang dikalikan bobot skor menurut skala *likert*. Skor maksimal adalah skor maksimal pada skala likert yang dikalikan dengan jumlah butir soal, sehingga  $3 \times 4 = 12$ . Jumlah skor yang diharapkan adalah skor maksimal yang dikalikan jumlah responden, sehingga  $12 \times 58 = 696$ . Perhitungan persentase kelayakan dari data dimensi *responsivness* adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase kelayakan} &= \frac{521}{696} \times 100 \\ &= 74,85 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang di lakukan tentang

analisis jawaban responden terhadap dimensi *responsiveness* (respon) pada pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya dapat diketahui bahwa total skor sebesar 521 dengan persentase sebesar 74,85 % dari skor yang diharapkan yaitu 696. Berdasarkan kriteria persentase total skor tersebut termasuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang warga tanggal 1 Juli 2019:

“pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus legalisir KK pegawai langsung mengerjakan yang saya butuhkan.”

**d. Assurance (jaminan)**

Dimensi *Assurance* (jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Kecamatan Bagan Sinembah Raya sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan jaminan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.9 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Assurance Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item penilaian	Kategori pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Jaminan tepat waktu pelayan	28	25	5	58
2	Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	25	25	8	58

*Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2019*

**Tabel V.10 : Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Assurance Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item penilaian	Kategori pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
		3	2	1	
1	Jaminan tepat waktu pelayanan	84	50	5	139
2	Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	75	50	8	133
Total skor		272			
Skor tertinggi		348			
persentase		78,16%			

*Sumber : hasil olahan peneliti 2019*

Jumlah skor penelitian adalah jumlah skor masing-masing butir pertanyaan hasil penelitian yang dikalikan bobot skor menurut skala *likert*. Skor

maksimal adalah skor maksimal pada skala likert yang dikalikan dengan jumlah butir soal, sehingga  $3 \times 2 = 6$ . Jumlah skor yang diharapkan adalah skor maksimal yang dikalikan jumlah responden, sehingga  $6 \times 58 = 348$ . Perhitungan persentase kelayakan dari data dimensi Assurance adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase kelayakan} &= \frac{272}{348} \times 100 \\ &= 78,16 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang di lakukan tentang analisis jawaban responden terhadap dimensi *assurance* (jaminan) pada pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya dapat diketahui bahwa total skor sebesar 272 dengan persentase sebesar 78,16 % dari skor yang diharapkan yaitu 348. Berdasarkan kriteria persentase total skor tersebut termasuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang warga tanggal 1 Juli 2019:

“Saya waktu itu mengurus KTP , tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu saya bikin tiga hari tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga.” Seorang warga menambahkan bahwa “saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan tergantung jenis pelayanannya”

#### e. *Emphaty* (empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana

penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Kecamatan Bagan Sinembah Raya sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawailayanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna

layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan dimensi empati dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.11 : Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Empati Dalam Pelayanan Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item penilaian	Kategori pengukuran			jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
1	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan	25	25	8	58
2	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	27	23	8	58
3	Tidak diskriminasi	23	30	5	58
4	Melayani dan menghargai	27	25	6	58

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2019

**Tabel V.12 : Analisis Distribusi Jawaban Responden Penelitian Tentang Dimensi Empati Pada Pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

No	Item penilaian	Kategori pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Tidak baik	
		3	2	1	
1	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan	75	50	8	133
2	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	81	46	8	135
3	Tidak diskriminasi	69	60	5	134
4	Melayani dan menghargai	81	50	6	137
Total skor		539			
Skor tertinggi		696			
Persentase		77,44%			

Sumber : hasil olahan peneliti 2019

Jumlah skor penelitian adalah jumlah skor masing-masing butir pertanyaan hasil penelitian yang dikalikan bobot skor menurut skala *likert*. Skor maksimal adalah skor maksimal pada skala likert yang dikalikan dengan jumlah butir soal, sehingga  $3 \times 4 = 12$ . Jumlah skor yang diharapkan adalah skor maksimal yang dikalikan jumlah responden, sehingga  $12 \times 58 = 696$ . Perhitungan persentase kelayakan dari data dimensi *Emphaty* adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Persentase kelayakan} &= \frac{539}{696} \times 100 \\ &= 77,44 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang di lakukan tentang analisis jawaban responden terhadap dimensi *emphaty* (empati) pada pemerintahan Kecamatan Bagan Sinembah Raya dapat diketahui bahwa total skor sebesar 539 dengan persentase sebesar 77,44 % dari skor yang diharapkan yaitu 696. Berdasarkan kriteria persentase total skor tersebut termasuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan salah seorang pegawai kecamatan tanggal 1 Juli 2019:

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan maka dari hasil data kuisioner yang telah penulis lakukan bahwa dari kelima dimensi yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah Raya memiliki kemampuan dan kualitas yang baik

dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Bagan sinembah Raya dan Masyarakat menilai masih ada beberapa aparat Kepenghuluan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil uraian penelitian diatas, maka penulis dapat memperoleh hasil yang dituangkan dalam table rekapitulasi berikut ini :

**Tabe IV.13:Rekapitulas Analisis Distribusi Jawaban Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pembentukan Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir**

No	Indikator penelitian	Total Skor	Total Tertinggi	Persentase
1	Dimensi <i>tangibel</i>	636	870	73,10%
2	Dimensi <i>reliability</i>	394	522	75,47%
3	Dimensi <i>responsiviness</i>	521	696	74,85%
4	Dimensi <i>assurance</i>	272	348	78,16%
5	Dimensi <i>emphaty</i>	539	696	77,44%

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan dari hasil rekapitulasi data maka pelayanan publik pasca pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah Raya berada pada kategori baik, sejauh ini aparat terus menjalankan prosedur pelayanan dengan ketentuan agar pelayanan akan menjadi lebih baik lagi.

Dengan demikian berdasarkan data rekapitulasi pelayanan publik pasca pemekaran Kecamatan Bagan Sinembah Raya dari 58 orang responden sebagian besar memberikan tanggapan baik.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peleyanan public dapat dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai persentase analisis jawaban responden dari masing-masing

indikator pelayanan public.

Berdasarkan data penelitian yang telah di analisis dari hasil kuisisioner jawaban responden yang berjumlah 58 responden memperoleh hasil penelitian yang baik dari 19 pertanyaan yang di ajukan oleh peneliti kepada responden, 19 pertanyaan yang diajukan kepada responden ada beberapa pertanyaan yang memiliki jumlah jawaban dalam kategori baik dari 58 responden. Dengan alasan pegawai kecamatan Bagan Sinembah Raya melakukan pelayanan public dengan sangat baik dan menghargai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan public merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen. Baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Dimensi Tangibel (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan

pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi Responsiviness (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Selanjutnya dimensi yang keempat adalah Dimensi Assurance (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi Emphaty (Empati). Dimensi ini

memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

#### **D. Faktor Penghambat Dan Pendukung Pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Raya**

faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidaktertata ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan. Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

Faktor penghambat dari masing-masing indicator:

1. Berwujud, kurangnya alat bantu dan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan.
2. Keandalan, banyaknya pegawai yang kurang dapat mengoperasikan alat bantu yang sudah tersedia.
3. Respon, kurang memperhatikan keluhan dari masyarakat.
4. Jaminan, kurangnya kepastian waktu dalam pengurusan pelayanan.
5. Empati, banyak aparat yang lebih mementingkan urusan sendiri dari pada urusan pengguna layanan.

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Pengasih adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna

layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar.



## BAB VI

### PENUTUP

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Pelayanan Publik Pasca Pemekaran kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir (Studi di Kecamatan Bagan Sinembah Raya), maka penulis dapat menarik kesimpulan dan saran sebagai berikut ini:

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian setelah pemekaran terdapat pengaruh yang signifikan antara pemekaran kecamatan dan kondisi pelayanan publik, dimana setelah pemekaran terjadi kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan pelayanan publik menjadi efisien dan disiplin, dan juga setelah pemekaran terdapat pengaruh yang signifikan tentang pembangunan infrastruktur kecamatan untuk pengguna layanan.

2. Faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dari faktor pendukung internal yaitu pemerintah belum menyediakan sarana dan prasarana untuk efektivitas pelayanan publik seperti *filing cabinet* sebagai tempat untuk menyimpan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata rapi.

#### B. Saran

1. Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya kursi tunggu dan alat-alat yang menunjang kinerja pelayanan

2. Kecamatan Bagan Sinembah Raya perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Rokan Hilir.
3. Pegawai di Kecamatan Bagan Sinembah Raya sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Raya khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Dwijowiyoto, Rian Nugroho, 2001. *Menata Ulang Manajemen Pemerintahan Untuk Membangun Indonesia dengan Kengunggulan Global*. Jakarta, PT, Alex Komputindo
- Juliantara, Dadang, 2005. *Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta, PT. Graha Ilmu.
- Labolo, Muhadam, 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru 2*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Nurmandi, Achmad, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta, PT. Sinergi Visi Utama.
- Prasetyo, Bambang, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Rasyid, Ryas, 1998. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta, Pustaka LP3ES

Romli, Lili, 2007. *Potret Otonomi Daerah dan Wakil Rakyat di Tingkat Lokal*.  
Yogyakarta, Pustaka pelajar.

Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, PT. Bumi Aksara

Soekanto, Soerjono, 2007. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, PT. Raja Grafindo  
Persada

Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Rineka Cipta.

Sugiono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta

Sumartono, 2007. *Reformasi Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik*.  
Malang, Universitas Brawijaya.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung, Mandar Maju.

\_\_\_\_\_, 2011. *Etika Pemerintahan*. Jakarta, PT. Rineka Cipta

Syakrani, dan Syahriani, 2009. *Good Governance*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Usman, Husaini, dan Akbar, Purnomo Setiady, 2009. *Metodologi Penelitian  
Sosial*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance*. Surabaya, Insan Cendekia.

Munaf, Yusri, 2015. *Hukum Administrasi Negara*, marpoyan tujuh.

## DOKUMENTASI

Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan

PERDA ROHIL No. 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Kecamatan Bagan  
Sinembah Raya dan Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir.

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP). Hasil Penelitian (Skripsi),  
kertas kerja mahasiswa (KKM), edisi revisi, badan penerbit Fisipol UIR.  
Pekanbaru, Tahun 2009.