

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PUBLIK PASCA PEMEKARAN
KECAMATAN DI KANTOR CAMAT BANDAR LAKSAMANA
KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU**

**Oleh:
GIWANG SORA BHINA
177321001**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan**

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang berjudul :

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PUBLIK PASCA PEMEKARAN
KECAMATAN DI KANTOR CAMAT BANDAR LAKSAMANA
KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU**

Oleh :
Nama : Giwang Sora Bhina
NPM : 17732100
Program Studi : Magister ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk disidangkan

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan

Pembimbing I

Tanggal 1-04-2019



Prof. Dr. H. Detri Karya, S.E, M.A.

Pembimbing II

Tanggal 27-07-2019



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Riau



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Giwang Sora Bhina
NPM : 177321001
Program Studi : Magister ilmu Pemerintahan
Judul Tesis : **EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI PUBLIK PASCA PEMEKARAN
KECAMATAN DI KANTOR CAMAT BANDAR
LAKSAMANA KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI
RIAU**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana,
Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau

Hari : Jum'at
Tanggal : 12 April 2019
Pukul : 09.30 – 10.30 WIB

**Dan dinyatakan LULUS
PANITIA PENGUJI TESIS**

Ketua



Prof. Dr. H. Detri Karya, S.E., M.A

Sekretaris



Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Anggota



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

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saipul Bahri, M. Ec



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Giwang Sora Bhina
NPM : 177321001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Tesis : Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. _____ Karya tulis saya dalam bentuk tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. _____ Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. _____ Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali berupa kutipan dengan menyebutkan nama pengarang secara jelas dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. _____ Pernyataan ini saya buat dalam dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan nilai ujian tesis dan/atau pencabutan gelar akademik magister dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, April 2019

Vang Memuat Pernyataan,



Giwang Sora Bhina



UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

**Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 - 7047726 Fax. (+62) (761) 674717**

**SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 173/KPTS/UIR-PPS/2019
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :**
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS - UIR
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat :**
1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999
 3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :
 - a. Nomor : 85/M/1999
 - b. Nomor : 102/M/2001
 - c. Nomor : 228/M/2001
 4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/O/2001
 5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :
 - a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 5020/D/T/2010
 - b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 5021/D/T/2010
 - c. Nomor : 156/D/T/2007
 - d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991
 - e. Nomor : 490/D/T/2007 Jo. Nomor : 5150/D/T/2011
 - f. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 5019/D/T/2010
 - g. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 7322/D/T/K-X 2012
 6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 7. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :
 - a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-I/1993
 - b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
 8. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 129/UIR/KPTS/2008

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
1. Menunjuk :

a. Nama	: Prof. Dr. H. Detri Karya, S.E., M.A.	: sebagai Pembimbing I
b. Nama	: Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si.	: sebagai Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **GIWANG SORA BHINA**
 N P M : **17 732 1001**
 Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**
 Judul Tesis : **"EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK PASCA PEMEKARAN KECAMATAN DI KANTOR CAMAT BANDAR LAKSAMANA KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU".**

2. Tugas - tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan dalam penulisan tesis.
 3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan.
 4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
 5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN :** Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
 PADA TANGGAL : 16 Maret 2019



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec.
 NIP. 92 11 02 199

Tembusan : Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS UIR di Pekanbaru
4. Yth. Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
5. Pertinggal DASK_BIMBINGAN_doc_Zacky

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
 Perpustakaan Universitas Islam Riau

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini saya dedikasikan untuk generasi berikutnya agar menjadi sumbagan ilmu dan pengetahuan bagi siapa saja yang membacanya. Dengan harapan karya tulis ini dapat dijadikan sebagai pedoman terkhusus untuk mahasiswa dan mahasiswi Universitas Islam Riau Program Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan. Ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada para dosen yang telah membimbing, mengarahkan serta menguji karya ini dan kepada petugas Tata Usaha yang telah memberikan arahan dan bantuan selama masa perkuliahan hingga selesainya karya tulis ini serta kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena telah membantu dan memberikan dukungannya selama ini.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

NAMA : GIWANG SORA BHINA
TEMPAT/ TGL. LAHIR : PEKANBARU, 12 JULI 1992
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
ALAMAT : JL. GATOT SUBROTO – BENGKALIS
KEWARGANEGARAAN : INDONESIA

RIWAYAT PENDIDIKAN:

1. SD SANTO TARCISIUS – KOTA DUMAI (2004)
2. SMP N 1 BENGKALIS (2007)
3. SMA N 1 BENGKALIS (2010)
4. S1 INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI (2015)

RIWAYAT PEKERJAAN :

1. STAF DI BAPPEDA PROV RIAU
2. STAF DI BIRO TAPEM DAN OTDA SETDA PROV RIAU
3. STAF DI SETWAN PROV RIAU
4. STAF DI BKD KAB. BENGKALIS
5. STAF DI BAGIAN TAPEM SETDA KAB. BENGKALIS
6. KASI TRANTIB KEL. RIMBA SEKAMPUNG KEC. BENGKALIS

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK PASCA PEMEKARAN KECAMATAN DI KANTOR CAMAT BANDAR LAKSAMANA KABUPATEN BENGKALIS PROVINSI RIAU

ABSTRAK

GIWANG SORA BHINA

Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mempercepat dan mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat telah melakukan upaya melalui kebijakan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kecamatan Bandar Laksamana, Kecamatan Talang Muandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pembentukan kecamatan ini juga merupakan kegiatan pemekaran atau pembagian wilayah dari kecamatan induknya. Pemekaran dilakukan pada 3 (tiga) kecamatan yaitu Kecamatan Bandar Laksamana yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Bathin Solapan pemekaran dari Kecamatan Mandau dan Kecamatan Talang Muandau pemekaran dari kecamatan Pinggir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat didalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana. Untuk mengetahui tujuan penelitian tersebut, maka digunakan konsep operasional dari Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan yang didalamnya terdapat prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah bahwa pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana telah memenuhi prinsip kesederhanaan, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kesopanan dan keramahan. Adapun yang belum tercapai adalah prinsip / aspek kejelasan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, dan kenyamanan. Upaya mengatasi permasalahan dan hambatan tersebut, adalah dengan cara mengajukan kepada pimpinan untuk membuat kebijakan yang mendukung percepatan pelayanan kepada masyarakat, melakukan pembinaan kepada aparatur tentang kedisiplinan, melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat melalui ketua RT, RW, Kepala Desa dan Kepala Dusun, serta mengajukan pengadaan fisik bangunan barang dan jasa kepada instansi terkait.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Pemekaran.

**EFFECTIVENESS OF PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES
PERFORMANCE AFTER DISTRICT EXPANSION IN THE BANDAR
LAKSAMANA DISTRICT OFFICE OF BENGKALIS REGENCY
RIAU PROVINCE**

ABSTRACT

GIWANG SORA BHINA

Bengkalis Regency Government in accelerating and optimizing services to the community has made efforts through the Bengkalis Regency Regional Regulation Number 6 of 2015 concerning the Establishment of Bandar Laksamana District, Talang Muandau District and Bathin Solapan District. The formation of this sub-district is also an activity of division or division of territory from the main sub-district. Expansion was carried out in 3 (three) sub-districts, there is namely Bandar Laksamana District which was the division of Bukit Batu District, Bathin Solapan District from Mandau District and Talang Muandau District from Pinggir District. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the implementation of post-division public administration services in the Bandar Laksamana district office and to find out the supporting and inhibiting factors in administering services at the Bandar Laksamana District Office. To find out the purpose of the research, the operational concept was used from the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment Number 63 of 2003 concerning Service Implementation Guidelines in which there are principles of public service namely simplicity, clarity, legal certainty, accuracy, security, responsibility, complete facilities and infrastructure, ease of access, discipline, courtesy, friendliness and comfort. This research uses qualitative methods with descriptive analysis. The results of the research that has been done are that the service at the Bandar Laksamana District Office has met the principles of simplicity, accuracy, security, responsibility, ease of access, courtesy and friendliness. As for those that have not been achieved are the principles / aspects of clarity, certainty of time, completeness of facilities and infrastructure, discipline, and comfort. Efforts to overcome these problems and obstacles are by submitting to the leadership to make policies that support the acceleration of service to the community, to provide guidance to officials about discipline, to disseminate information to the community through RT heads, RW, Village Heads and Hamlets, and submit procurement of physical building of goods and services to relevant agencies.

Keywords: Effectiveness, Service, Expansion.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan segala rahmatnya hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau” ini dengan lancar.

Penulisan Tesis ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau untuk menyelesaikan program pendidikan di Pascasarjana (S2) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan.

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa data, saran, bimbingan, dan dukungan lainnya. Oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang sudah berperan dan mendukung.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini belum sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Bengkalis, April 2019
Penulis,

GIWANG SORA BHINA

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan Penguji	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Lembar Persembahan.....	v
Riwayat Hidup Penulis.....	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	21
1.3 Rumusan Masalah.....	22
1.4 Batasan Masalah	22
1.5 Tujuan Penelitian.....	23
1.6 Manfaat Penelitian.....	23
BAB II : STUDI PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	25
2.1 Kajian Pustaka	25
2.1.1 Konsep Efektivitas.....	25

2.1.2 Konsep Pemerintahan.....	26
2.1.3 Konsep Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia ...	28
2.1.4 Konsep Asas Pemerintahan di Daerah.....	30
2.1.5 Konsep Tugas dan Fungsi Pemerintahan.....	30
2.1.6 Konsep Manajemen Pemerintahan.....	34
2.1.7 Konsep Manajemen Publik.....	35
2.1.8 Konsep Kualitas Pelayanan.....	37
2.1.9 Konsep Pemerintahan Kecamatan.....	43
2.1.10 Konsep PATEN.....	44
2.2 Penelitian Terdahulu.....	45
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
2.4 Konsep Operasional.....	48
2.5 Operasional Variabel.....	50
BAB III: METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Tipe Penelitian.....	51
3.2 Lokasi Penelitian.....	51
3.3 Informan Penelitian.....	52
3.4 Teknik Penarikan Informan.....	52
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.8 Jadwal Penelitian.....	56
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57

4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	57
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	82
BAB V: PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

1.1 Luas Wilayah Kecamatan Bandar Laksamana.....	17
1.2 Batas Wilayah Kecamatan Bandar Laksamana.....	17
1.3 Penduduk Menurut Mata Pencaharian Tahun 2017.....	18
1.4 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan Tahun 2017.....	19
2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	47
2.2 Operasional Variabel.....	50
4.1 Luas Wilayah menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Bandar Laksamana	58
4.2 Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kecamatan Bandar Laksamana..	58
4.3 Jarak Lurus Antara Ibukota Kecamatan dengan Pusat Pemerintahan Desa di Kecamatan Bandar Laksamana.....	59
4.4 Data Pejabat Struktural pada Kantor Camat Bandar Laksamana.....	77
4.5 Data Staf Kantor Camat Bandar Laksamana	77

DAFTAR GAMBAR

1.1 Peta Kecamatan Bandar Laksamana	16
2.1 Kerangka Pemikiran.....	48
4.1 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Bandar Laksamana.....	75
4.2 Alur Pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Dokumetasi Penelitian di Kantor Camat Bandar Laksamana
- Lampiran 2 : Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kecamatan Bandar Laksamana, Kecamatan Talang Muandau dan Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis
- Lampiran 3 : Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 36 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Bengkalis.
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai Konstitusi Negara Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjadi dasar didalam penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia dan kehidupan bernegara. Didalam Pembukaan Undang Undang Dasar 1945 alinea keempat, negara diamanatkan untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Sehingga percepatan pembangunan menjadi sesuatu yang harus dilakukan Pemerintah dalam mencapai tujuan tersebut.

Terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap warga negara atas jasa dan barang publik serta pelayanan administratif diperlukan peran pemerintah dalam mewujudkannya. Menurut Ndraha¹ pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Sedangkan Inu Kencana² menjelaskan bahwa pemerintahan adalah lembaga atau badan publik yang mempunyai fungsi dan tujuan negara, dalam menjalankan

¹ Ndraha, Taliziduhu. *Dimensi-Dimensi Pemerintahan Desa*. Bumi Aksara. Jakarta. 1991. Hlm: 25.

² Kencana, Inu. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. 1993. Hlm: 53.

fungsinya untuk mencapai tujuan negara. Selain itu Nurman³ juga menyimpulkan bahwa pemerintah adalah sebuah organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat serta melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Pemerintah sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Wasistiono dalam Nurman⁴ bahwa pemerintahan dapat dipandang sebagai suatu ilmu yaitu yang mengajarkan bagaimana cara terbaik dalam mengarahkan dan memimpin pelayanan umum. Hal ini menggambarkan bahwa pemerintahan sebagai suatu ilmu mencakup dua unsur utama yaitu : pertama, masalah bagaimana sebaiknya pelayanan umum dikelola, jadi termasuk seluruh permasalahan pelayanan umum, dilihat dan dimengerti dari sudut kemanusiaan. Kedua, masalah bagaimana sebaiknya memimpin pelayanan umum, jadi tidak hanya mencakup masalah pendekatan yaitu bagaimana sebaiknya mendekati masyarakat oleh para pengurus, dengan pendekatan terbaik, masalah hubungan antara birokrasi dengan masyarakat, masalah keterbukaan juga keterbukaan yang aktif dalam hubungan masyarakat, permasalahan psikologi sosial dan sebagainya.

Dapat disimpulkan bahwa tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat sehingga tujuan negara dapat tercapai. Menurut Rasyid

³ Nurman. *Strategi Pembangunan Daerah*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta. 2015. Hlm: 56.

⁴ Ibid., Hlm. 57

dalam Nurman ⁵ tugas-tugas pokok pemerintahan yang kemudian diringkas menjadi tiga fungsi hakiki yaitu :

1. Pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Pemerintah yang bertindak sebagaimana seorang pelayan yang melayani konsumennya dalam hal ini masyarakatnya haruslah dengan tulus dan ikhlas.
2. Pemberdayaan (*empowerment*) sebagai penyelenggara program pemberdayaan masyarakat. Pemerintah dalam otonomi daerah sekarang ini memiliki interaksi dengan masyarakat sudah lebih dekat, dimana pemerintah sekarang haruslah lebih aktif dalam melibatkan masyarakat dalam sebuah manajemen, baik dalam manajemen yang melakukan pemberdayaan kepada masyarakat.
3. Pembangunan (*development*), sebagai penyelenggara pembangunan untuk menciptakan kesejahteraan sosial masyarakat. Dalam melakukan sebuah pembangunan, pemerintah haruslah mempertimbangkan beberapa hal yang paling signifikan guna pembangunan tersebut benar-benar bermanfaat dan untuk kepentingan orang banyak. Pembangunan sangatlah perlu dalam sebuah pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Sehingga tugas pemerintah pada intinya adalah saling mempengaruhi satu sama lain.

Didalam penyelenggaraan suatu pemerintahan diperlukan suatu sistem untuk menjaga suatu kestabilan suatu negara. Hal ini bertujuan agar segala sesuatunya menjadi jelas dan terarah. Terdapat beberapa sistem pemerintahan di dunia yaitu sistem pemerintahan presidensial, parlementer, semi presidensial, liberal,

⁵ Ibid., Hlm : 58

demokrasi liberal dan komunis. Di Indonesia sistem pemerintahan yang digunakan adalah sistem pemerintahan presidensial artinya bahwa presiden adalah kepala pemerintahan sekaligus kepala negara, namun kekuasaan tertinggi tetap ditangan rakyat⁶ yang disebut sebagai demokrasi. Dalam sebuah negara demokrasi diperlukan partisipasi nyata dari masyarakat untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik dan setiap warga negara bebas menyampaikan aspirasi tetapi tetap mengikuti aturan atau hukum yang berlaku. Indonesia menganut sistem pemerintahan demokrasi pancasila yang dilandasi sila keempat pancasila yaitu kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan.

Salah satu wujud dari demokrasi adalah otonomi daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014⁷ otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Banyaknya aspek yang diurus dan luasnya wilayah negara Indonesia sehingga pemerintah pusat tidak bisa menjalankan pemerintahan secara sentralistik akan tetapi menggunakan sistem desentralisasi. Sistem desentralisasi ditetapkan untuk membagi kekuasaan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur pemerintahannya sendiri yang sering disebut otonomi daerah.

⁶ <https://moondoggiesmusic.com/sistem-pemerintahan-indonesia/amp/>

⁷ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan dasar hukum di Indonesia. Oleh karena kehidupan bernegara memiliki aspek yang begitu banyak untuk diatur termasuk proses percepatan pembangunan, maka didalam penerapan hukum tersebut, dibuatlah oleh pemerintah produk kebijakan seperti Undang – Undang, Peraturan Perundang-undangan, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah dan sebagainya. Hal ini tertuang dalam UUD 1945 pasal 18 ayat (1) yang berbunyi :

“ Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang.”

Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah di Indonesia, Undang-Undang yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Pengertian Pemerintah Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 bahwa pemerintah 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.

Urusan Pemerintah Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014⁸ terdapat klasifikasi dalam pembagian urusan yakni :

1. Urusan Pemerintahan Absolut adalah urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Pemerintah Pusat dapat melaksanakan

⁸ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

sendiri atau melimpahkan wewenang kepada Instansi Vertikal yang ada di daerah atau Gubernur sebagai wakil Pemerintahan Pusat berdasarkan asas dekonsentrasi. Urusan pemerintahan absolut meliputi :

- a. Politik Luar Negeri;
- b. Pertahanan;
- c. Keamanan;
- d. Yustisi;
- e. Moneter dan Fiskal Nasional; dan
- f. Agama.

2. Urusan Pemerintahan Konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota dan menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah serta didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas serta kepentingan strategis nasional. Urusan pemerintahan konkuren terdiri atas :

- a. Urusan Wajib :
 - Pelayanan Dasar meliputi : pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan sosial.
 - Non Pelayanan Dasar meliputi : tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana,

perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olahraga, statistic, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan.

b. Urusan Pilihan :

- Kelautan/perikanan
- Pariwisata
- Pertanian
- Kehutanan
- Energy dan Sumber Daya Mineral
- Perdagangan
- Perindustrian
- Transmigrasi.

3. Urusan Pemerintahan Umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan. Urusan pemerintahan umum dilaksanakan oleh gubernur dan bupati/walikota di wilayah kerja masing-masing dibantu oleh instansi vertical. Dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum, gubernur bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri dan bupati/walikota bertanggung jawab kepada Menteri melalui gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 sebagai landasan penyelenggaraan pemerintahan diperlukan asas – asas yang menjadi pedoman atau acuannya, yaitu :

1. Asas Desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi.
2. Asas Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/walikota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum.
3. Asas Tugas Pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat atau dari pemerintah daerah provinsi kepada daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi.

Adanya desentralisasi dan otonomi daerah adalah sebagai konsekuensi dari adanya pembagian tingkatan wilayah. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas daerah kabupaten/kota dan daerah kabupaten kota dibagi atas kecamatan dan kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau desa.

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh seorang camat. Selain itu kecamatan dipandang sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Perangkat daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Camat melaksanakan sebagian kewenangan bupati/walikota yang dilimpahkan dan sebagai penyelenggaran pemerintahan umum. Daerah

kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah⁹, Kecamatan diklasifikasi atas :

1. Kecamatan tipe A yang dibentuk untuk kecamatan dengan beban kerja yang besar. Terdiri dari 1 (satu) sekretariat, 2 (dua) subbagian dan paling banyak 5 (lima) seksi, sekretariat terdiri dari 3 subbagian.
2. Kecamatan tipe B yang dibentuk untuk kecamatan dengan beban kerja yang kecil. Terdiri dari 1 sekretariat, 2 (dua) subbagian dan paling banyak 4 seksi, sekretariat terdiri dari 3 subbagian.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang merupakan perubahan dari PP Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan. Tugas pokok dan fungsi Kecamatan yaitu :

- Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum ditingkat Kecamatan
- Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
- Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah

⁹ Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

- Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan
- Melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota;
- Melaksanakan tugas pembantuan;
- Melaksanakan pelayanan perizinan sebagai inovasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Pelayanan nonperizinan dilakukan dengan kriteria:
 - a. berkaitan dengan pengawasan terhadap objek perizinan;
 - b. kegiatan berskala kecil; dan
 - c. pelayanan langsung pada masyarakat yang bersifat rutin.

Kecamatan memiliki peranan yang sangat penting sebagai pemerintahan yang langsung melakukan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan berdasarkan efisiensi dan efektifitas serta berkeadilan. Namun pada kenyataannya pemerintahan masih diperhadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta berkeadilan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui media massa dunia nyata ataupun dunia maya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹⁰ memberikan pengertian tentang pelayan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan 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. Adapun ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan administratif meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara, selain itu juga meliputi tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Selain itu sebagai acuan Kecamatan dalam memberikan pelayanan adalah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Adapun ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Dalam penyelenggaraan PATEN suatu kecamatan harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Syarat Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat yang ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota dan tetap memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2. Persyaratan Administratif yang meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota. Standar pelayanan tersebut meliputi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.
3. Persyaratan teknis yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis/aparatur kecamatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003¹¹ seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Menurut Moenir¹², mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Prosesnya meliputi sepanjang hidup manusia, mulai dari lahir hingga kematian. Oleh sebab itu negara ada untuk menjamin keberlangsungan kehidupan manusia yang menjadi warga negaranya.

Setiap negara memiliki fungsi dan tujuannya. Adapun untuk mewujudkannya negara harus melakukan hal-hal sebagai berikut :

¹¹ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

¹² H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta. 2002. Hlm: 16.

1. Melaksanakan ketertiban (*law and order*) untuk dapat mencapai tujuan bersama dan juga untuk mencegah bentrokan-bentrokan didalam masyarakat.
2. Mengusahakan kesejahteraan dan juga kemakmuran bagi semua rakyatnya.
3. Mengusahakan pertahanan untuk dapat menjaga kemungkinan serangan dari luar negara.
4. Menegakkan suatu keadilan yang dilaksanakan melalui badan-badan peradilan.

Fokus dan prioritas percepatan pembangunan di Indonesia terletak pada wilayah 3T yaitu Tertinggal, Terdepan dan Terluar guna menciptakan pembangunan yang merata diseluruh wilayah Indonesia. Penetapan daerah tertinggal tahun 2015-2019 diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015. Dalam hal adanya pembentukan, pemekaran dan penggabungan daerah kabupaten, atau upaya mengatasi keadaan luar biasa, keadaan konflik atau bencana alam, menurut perpres ini, Presiden dapat menetapkan daerah tertinggal baru. Merujuk pada data dari Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS), Kabupaten Bengkalis masuk zona terdepan dan terluar (perbatasan).

Disamping itu, keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah semakin banyak seiring dengan meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat akan haknya untuk mendapatkan pelayanan yang optimal. Ketidakmampuan pemerintah untuk memberikan tanggapan positif dan solusi

yang diinginkan masyarakat tersebut akan menyebabkan hilangnya kepercayaan publik.

Dari fenomena yang telah disampaikan diatas Pemerintah mempunyai pekerjaan yang begitu berat. Dalam upaya meningkatkan kinerja pemerintah tidak hanya melalui peningkatan kualitas sumber daya aparaturnya saja akan tetapi banyak faktor yang harus ditingkatkan agar pelayanan yang optimal dapat dirasakan masyarakat. Kebijakan otonomi daerah yang telah mendorong terjadinya perubahan baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial adalah menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi.

Sebagai perangkat daerah, camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Camat juga mempunyai kekhususan terutama tugas pokok dan fungsi untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio kulutral, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah. Untuk itu kecamatan perlu diperkuat dari aspek sarana dan prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 yang kemudian diubah menjadi PP Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, terkandung

maksud tentang perlunya pemerintah untuk menjaga kedekatan dengan masyarakat agar pemerintah lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat, dengan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih banyak dengan demikian pemerintah dapat melakukan pendekatan proaktif. Adanya PP Nomor 19 Tahun 2008 yang kemudian diubah menjadi PP Nomor 17 Tahun 2018 tersebut, telah memberi peluang dan acuan bagi suatu Daerah Kabupaten/Kota yang berkeinginan untuk membentuk Kecamatan atau melakukan pemekaran/pembentukan suatu Kecamatan apabila telah memenuhi persyaratan administratif, teknis dan fisik kewilayahan.

Oleh sebab itu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan adanya usulan dari masyarakat melalui Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bengkalis, Pemerintah Kabupaten Bengkalis melakukan pembentukan 3 (tiga) kecamatan baru pada tanggal 23 Desember 2015 melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kecamatan Bandar Laksamana, Kecamatan Talang Muandau dan Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis, yang kemudian diresmikan pada Tanggal 30 Januari 2017 yaitu Kecamatan Bandar Laksamana yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Bathin Solapan yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Mandau dan Kecamatan Talang Muandau yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Pinggir yang semula Kabupaten Bengkalis terdiri dari 8 (delapan) kecamatan menjadi 11 (sebelas) kecamatan.

Pemerintah Kabupaten Bengkalis melakukan pemekaran dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Proses

Pemekaran kecamatan ini dilakukan sebagai upaya dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat mengingat jarak yang harus ditempuh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah kecamatan cukup jauh. Hal ini terkait dengan luas wilayah dan pembangunan yang belum merata sehingga pemerintah Kabupaten Bengkalis selain meningkatkan pembangunan juga melakukan upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Luas wilayah Kecamatan Bandar Laksamana dapat kita lihat sebagai berikut :

TABEL 1.1 LUAS WILAYAH KECAMATAN BANDAR LAKSAMANA

NO	NAMA DESA	LUAS WILAYAH (KM2)	PRESENTASE (%)
1	Desa Parit 1 Api-Api	65	5.76
2	Desa Temiang	136	12.06
3	Desa Api-Api	135	11.97
4	Desa Tenggayun	145	12.85
5	Desa Sepahat	78.6	6.97
6	Desa Batu Kerikil	60	5.32
7	Desa Tanjung Leban	20.4	1.81
JUMLAH		640	56.74

Sumber : BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Bengkalis Tahun 2017

Dari table berikut dapat kita lihat bahwa Kecamatan Bandar Laksamana merupakan daerah yang terluar karena berbatasan dengan Selat Malaka. Hal ini sudah seharusnya menjadi prioritas pembangunan di Kabupaten Bengkalis.

TABEL 1.2 BATAS WILAYAH KECAMATAN BANDAR LAKSAMANA

NO	BATAS WILAYAH	BERBATASAN DENGAN
1	Sebelah Utara	Selat Melaka
2	Sebelah Timur	Kec. Bukit Batu
3	Sebelah Selatan	Kec. Pinggir
4	Sebelah Barat	Kota Dumai

Sumber : Monografi Kecamatan Bandar Laksamana Tahun 2017

Kondisi perekonomian penduduk juga menjadi perhatian pemerintah dalam mengkaji pemekaran Kecamatan Bandar Laksamana. Adapun mayoritas pekerjaan penduduk adalah bertani. Hal ini membuat pemerintah harus melakukan pendekatan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses informasi dan mendapatkan pelayanan. Kondisi mata pencaharian penduduk Kecamatan Bandar Laksamana dapat dilihat sebagai berikut :

**TABEL 1.3 PENDUDUK MENURUT MATA PENCAHARIAN
TAHUN 2017**

NO	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH
1	Petani	6206
2	Nelayan	243
3	Pengusaha Sedang / Besar	348
4	Pengrajin / Industri Kecil	17
5	Buruh Industri	17
6	Buruh Bangunan	157
7	Buruh Perkebunan	103
8	Pedagang	266
9	Pengangkutan	18
10	Pegawai Negeri Sipil	139
11	Anggota TNI	3
12	Pensiunan PNS / TNI	24
13	Peternak	2405
TOTAL		9946

Sumber : Monografi Kecamatan Bandar Laksamana Tahun 2017

Sebagian besar masyarakat Kecamatan Bandar Laksamana bekerja sebagai petani dan peternak. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi yang belum berkembang dan Pemerintah harus lebih pro aktif dalam mendekati pelayanan agar biaya transportasi yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan dapat berkurang.

Selain itu penduduk Kecamatan Bandar Laksamana juga masih tertinggal dari segi pendidikannya. Hal ini dapat dilihat jelas dari tabel berikut :

**TABEL 1.4 JUMLAH PENDUDUK MENURUT PENDIDIKAN
TAHUN 2017**

NO	JENIS PENDIDIKAN	JUMLAH
1	Belum Sekolah	1700
2	Tidak Tamat Sekolah Dasar	1079
3	Tamat SD/Sederajat	2547
4	Tamat SMP/Sederajat	4184
5	Tamat SMA/Sederajat	1820
6	Tamat Akademik/Sederajat	472
7	Tamat Perguruan Tinggi/Sederajat	281
8	Buta Huruf	89
TOTAL		12172

Sumber : Monografi Kecamatan Bandar Laksamana Tahun 2017

Masih banyaknya masyarakat Kecamatan Bandar Laksamana yang buta huruf, tidak tamat sekolah dan didominasi oleh lulusan Sekolah Tingkat Pertama (SMP)/sederajat menunjukkan bahwa masyarakat setempat perlu diberikan perhatian yang lebih untuk mengetahui segala prosedur pelayanan yang ada. Aparatur Kecamatan harus mendorong kemampuannya agar meningkat didalam melakukan pelayanan baik dari segi kesabaran, keramahan, kejelasan bagi masyarakat tersebut.

Kecamatan Bandar Laksamana memiliki kewenangan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Jenis pelayanan yang di berikan diantaranya yaitu pembuatan:

1. Surat keterangan pindah
2. Surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan KTP
3. Surat pengantar pembuatan akte kelahiran

4. Surat keterangan Kematian
5. Surat Pengantar Nikah
6. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
7. Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKBB)
8. Surat Ijin Keramaian
9. Surat Ijin Gangguan
10. Surat Keterangan Berkantor
11. Surat Keterangan Domisili
12. Surat keterangan lainnya.

Pada penelitian ini penulis lebih spesifik kepada penelitian terhadap pelayanan dibidang administrasi surat pengantar/rekomendasi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran dan KTP. Oleh karena adanya pemekaran kecamatan, masih banyak masyarakat yang belum mengubah KK dan KTP dikarenakan masyarakat harus menempuh jarak yang lumayan jauh untuk menuju Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bukit Batu dan untuk Akte Kelahiran akan menempuh proses yang lebih panjang karena berdasarkan KTP dan KK dari orang tua si anak.

Hal-hal yang menjadi dasar dimekarkannya Kecamatan Bukit Batu adalah adanya situasi dan kondisi yang terjadi saat belum terjadi pemekaran di Kecamatan Bukit Batu masyarakat sangat kesulitan dalam memperoleh pelayanan seperti tersebut diatas karena jarak yang ditempuh cukup jauh, biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk transportasi dan alur pelayanan yang mengharuskan masyarakat untuk berulang kali dalam mengurus suatu berkas.

Adapun situasi dan kondisi saat sudah dibentuknya Kecamatan Bandar Laksamana yaitu berdasarkan pernyataan dari beberapa masyarakat setempat yang menerima pelayanan bahwa pelayanan di Kecamatan Bandar Laksamana saat ini masih belum memenuhi harapan dari masyarakat seperti ruang tunggu yang masih terbatas dan apa adanya, alur pelayanan yang masih belum jelas, sarana dan prasarana yang masih kurang, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan masih memerlukan proses yang lama dan keramahan dari petugas masih kurang baik. Situasi dan kondisi ini terkesan masih belum ada perubahan yang signifikan dari situasi dan kondisi sebelum dimekarkan sewaktu masih bergabung dalam Kecamatan Bukit Batu. Sehingga hal ini menjadi permasalahan penting untuk dianalisis dan dicarikan solusinya.

Untuk itu terkait pasca pembentukan 3 (tiga) kecamatan di Kabupaten Bengkalis khususnya pada Kecamatan Bandar Laksamana, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui dan membuktikan serta mencari solusi dari permasalahan yang muncul terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi publik khususnya pada pelayanan administrasi Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kecamatan tersebut dengan judul **“Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan oleh penulis didapati beberapa masalah yang menjadi dasar dari penelitian ini yaitu:

1. Kecamatan yang baru dibentuk khususnya Kecamatan Bandar Laksamana belum bisa memberikan pelayanan administrasi publik yang diinginkan masyarakat setempat.
2. Kurangnya dukungan sarana dan prasarana dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Bandar Laksamana sehingga pelayanan publik belum optimal.

1.3 Rumusan Masalah

Dengan diidentifikasinya beberapa masalah yang menjadi dasar penelitian ini berkaitan erat dengan adanya tuntutan dari masyarakat dan pertanggungjawaban terhadap kewenangan yang diberikan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dapat di rumuskan suatu masalah utama yaitu :

1. Bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi publik pasca pemekaran di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat didalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Bandar Laksamana?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada

pelayanan administrasi Surat Pengantar/Rekomendasi Pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP dan Akte Kelahiran yang dilakukan di Kantor Camat Bandar Laksamana. Peneliti memberikan batasan masalah pada penyelenggaraan pelayanan administrasi publik yang diterima oleh masyarakat.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi publik pasca pemekaran di Kantor Camat Bandar Laksamana.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, menjadi inovasi dan inspirasi kepada aktor pengambil keputusan, menjadi bahan ajar atau referensi dalam pengembangan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskan dalam bentuk karya ilmiah, berdasarkan kajian teori dan aplikasi yang diperoleh dari ilmu pemerintahan, dapat dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya, serta dapat sebagai bahan masukan referensi dan bahan pembelajaran untuk mengatasi masalah yang timbul dimasyarakat khususnya dalam pelayanan publik di Kantor Camat Bandar Laksamana.



1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis, penelitian ini digunakan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Pascasarjana (S2) di Universitas Islam Riau dan sebagai pengetahuan dan pengalaman yang berguna dalam melaksanakan tugas.
2. Bagi Universitas Islam Riau, penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa sebagai bahan atau referensi didalam pembelajaran.
3. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan administasi kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kinerjanya kearah yang lebih baik lagi dan mencapai tujuan dari kebijakan yang dibuat melalui pembentukan kecamatan tersebut.
4. Bagi Penelitian Lanjutan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pembanding bagi penelitian lainnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

Untuk mempedomani penelitian ini dan mendapatkan hasil penelitian dari permasalahan yang dikemukakan sebelumnya yaitu “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau”. Berikut disampaikan beberapa referensi yang mendukung variabel yang diteliti.

2.1.1 Konsep Efektivitas

Menurut Harbani Pasolong¹³ pengertian efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Sedangkan pendapat lain yang dikemukakan Drucker dalam H.A.S. Moenir¹⁴ mengenai pengertian efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan tepat pada sasaran (*doing the right thing*).

¹³ Harbani Pasolong. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung. 2007. Hlm : 4.

¹⁴ Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta. Hlm : 18.

Selanjutnya Stoner dalam Kurniawan¹⁵ menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas dapat dimaknai mengenai efektivitas adalah penekanan pada pencapaian tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula atau yang telah ditetapkan.

2.1.2 Konsep Pemerintahan

Dalam Inu Kencana Syafiie¹⁶, berikut dijelaskan oleh beberapa ahli tentang pengertian dari “pemerintahan” adalah sebagai berikut :

1. A.S. Sayre : *Government is best as the organized agency of the state, expressing and exercising its authority.* Maksudnya yaitu bahwa pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah sebagai organisasi dari negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya.
2. C.F. Strong : *Government in the boarder sense, is changed with the maintenance of the peace and security of state with in and with out. It must therefore, have first military power or the control of armed forces, secondly legislative power or the mean's of making laws, thirdly financial power or the ability to extract sufficient money from the community to defray the cost of defending of state and of enforcing the*

¹⁵ Kurniawan, Agung. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan. Yogyakarta. 2005. Hlm : 22.

¹⁶ Syafiie, Inu Kencana. Sistem Pemerintahan Indonesia. PT. Rineka Cipta. Jakarta. 1994. Hlm : 11-14.

law it makes on the state's behalf. Maksudnya yaitu pemerintah dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, ke dalam dan ke luar. Oleh karena itu pertama harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua harus mempunyai kekuatan legislative atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan negara.

3. R. Mac. Iver : *Government is the organization of men under authority.. how man can be governed.* Maksudnya yaitu pemerintahan itu adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan.. bagaimana manusia itu bisa diperintah.
4. Wilson : *Government in last analysis, is organized force, not necessarily or invariably organized armed force, but two of a few men, of many men, or of a community prepared by organization to realize its own purpose with references to the common affairs or the community.* Pemerintah dalam akhir uraiannya, adalah suatu pengorganisasian kekuatan, tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan bersenjata, tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan maksud-maksud bersama mereka,

dengan hal-hal yang memberikan keterangan bagi urusan-urusan umum masyarakat.

Dari pengertian-pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintahan adalah suatu cara pengorganisasian dengan menggunakan kekuasaan ataupun kewenangan untuk mengatur dan memberikan arahan dalam kehidupan bermasyarakat atau bernegara agar tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

2.1.3 Konsep Asas Penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia

Menurut Inu Kencana Safiie¹⁷ ada 3 (tiga) asas penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia yang harus diseimbangkan pemakaiannya yaitu sebagai berikut :

1. Asas Negara Hukum, yaitu asas yang mempedomani peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini mengandung arti bahwa negara, termasuk didalamnya pemerintah dan lembaga-lembaga negara lainnya, dalam melaksanakan tindakan apapun harus dilandasi oleh hukum atau harus dapat bertanggung jawab secara hukum. Prinsip dari asas ini tampak dalam rumusan peraturan yang diwujudkan dari cita-cita hukum (*rechssidee*), kalau demikian muncul kesemena;mena yang bermula dari subjektivitas penguasa.

¹⁷ Syafiie, Inu Kencana. Sistem Pemerintahan Indonesia. PT. Rineka Cipta. Jakarta. 1994. Hlm : 108-109.

2. Asas semangat kekeluargaan, yaitu asas yang mempedomani rasa kemanusiaan dan cinta kasih senasib sepenanggungan. Istilah kekeluargaan ini berasal dari kata “keluarga”. Keluarga itu terdapat dalam masyarakat, bangsa apa saja, selain ditentukan oleh ikatan darah juga terdapat ikatan lainnya yang terjadi karena rasa cinta kasih antara sesama anggota yang sudah dianggap keluarga, yang membawa akibat saling bantu-membantu, saling menghormati dan saling memberikan perlindungan.
3. Asas kedaulatan rakyat, yaitu asas yang mempedomani bahwa kekuasaan yang tertinggi adalah hati nurani rakyat kecil yang selama ini walaupun jumlah mereka besar, tetapi mereka diam (*silent majority*). Asas ini berawal dari keinginan untuk dibedakan demokrasi dengan kebebasan, kendatipun demokrasi membicarakan berbagai kebebasan seperti kebebasan berpendapat, kebebasan menuntut ilmu dan mengusahakan mata pencaharian yang layak serta lain-lain. Namun kebebasan pada gilirannya dapat mencapai dekadensi moral karena bagaimanapun manusia ingin bebas bahkan hidup sendiri, peraturan dan hukum tetap perlu diadakan sendiri.

Pada dasarnya asas penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Dasar 1945 berpegang teguh pada hukum yang didasari nilai-nilai luhur Pancasila dan nilai-nilai luhur dari Bhineka Tunggal Ika.

2.1.4 Konsep Asas Pemerintahan di Daerah

Asas penyelenggaraan pemerintahan di daerah berlandaskan pada Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014¹⁸, adalah sebagai berikut :

1. Asas Desentralisasi

Asas desentralisasi adalah asas penyerahan sebagian urusan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

2. Asas Dekonsentrasi

Asas dekonsentrasi adalah asas pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat atau kepala wilayah, atau kepala instansi vertikal tingkat atasnya, kepada pejabat-pejabatnya di daerah.

3. Asas Tugas Pembantuan

Asas tugas pembantuan adalah asas untuk turut sertanya pemerintah daerah bertugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan pusat yang ditugaskan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggungjawabkan kepada yang menugaskannya.

2.1.5 Konsep Tugas dan Fungsi Pemerintahan

Menurut Rasyd dalam Nurman¹⁹, tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup :

¹⁸ Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

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 gontok-gontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apa pun yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apa pun 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 sector kegiatan yang produktif, dan sebagainya.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi. Mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestik dan antar

¹⁹ Nurman, M.Si., Ph.D. *Strategi Pembangunan Daerah*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2015. Hlm : 57-58.

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.

Selanjutnya tugas-tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi tiga fungsi hakiki, yaitu :

1. Pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan *civil* termasuk layanan birokrasi. Pemerintah yang bertindak sebagaimana seorang pelayan yang melayani konsumennya dalam hal ini masyarakatnya haruslah dengan tulus dan ikhlas.
2. Pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara program pemberdayaan masyarakat. Pemerintah dalam otonomi daerah sekarang ini memiliki interaksi dengan masyarakat sudah lebih dekat, dimana pemerintah sekarang haruslah lebih aktif dalam melibatkan masyarakat dalam sebuah manajemen, baik dalam manajemen yang melakukan pemberdayaan kepada masyarakat.
3. Pembangunan (*development*), sebagai penyelenggara pembangunan untuk menciptakan kesejahteraan sosial masyarakat. Dalam melakukan sebuah pembangunan, pemerintah haruslah mempertimbangkan beberapa hal yang paling signifikan guna pembangunan tersebut benar-benar bermanfaat dan untuk kepentingan orang banyak. Pembangunan sangatlah perlu dalam sebuah pelayanan dan pemberdayaan

masyarakat. Sehingga pada intinya tugas pemerintah tersebut saling mempengaruhi satu sama lain.

Menurut Sri Maulidiah²⁰ disamping fungsi dasar pemerintah dan fungsi utama pemerintah, maka pemerintah juga memiliki fungsi-fungsi pemerintah lainnya sebagai pengembangan dari fungsi dasar dan fungsi utama pemerintah yang selalu bertambah seiring dengan dinamika masyarakat, seperti :

- a. Fungsi Motivator
- b. Fungsi Stabilitor
- c. Fungsi Dinamisator
- d. Fungsi Mediator
- e. Fungsi Komunikator
- f. Fungsi Legislator
- g. Fungsi Eksekutor Kebijakan
- h. Fungsi Administrator
- i. Fungsi Koordinator
- j. dan fungsi-fungsi lainnya.

Fungsi dasar pemerintah dalam hal pelayanan harus terus ditingkatkan agar tujuan utama dari pelayanan publik yakni memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat tercapai. Untuk itu diperlukan pemahaman terhadap konsep dasar dari pelayanan publik tersebut.

²⁰ Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta. Bandung. 2014. Hlm: 4.

2.1.6 Konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Ott, Hyde dan Shafrits dalam Nurman²¹, manajemen pemerintahan adalah bagian utama dari bidang kajian Administrasi Negara yang sangat luas. Manajemen Pemerintahan berkaitan dengan fungsi-fungsi dan proses-proses manajemen pada bagian disemua tingkatan pemerintahan sebagai sektor nirlaba. Manajemen Pemerintahan lebih terkait dengan kegiatan internal pemerintahan atau organisasi nirlaba dibanding hubungan dan interaksinya dengan unit pemerintahan lainnya, legislative, peradilan ataupun sektor-sektor ekonomi lainnya.

Sejalan dengan pendapat Dede Mariana²² bahwa sebuah manajemen pemerintahan yang baik dapat dilakukan dengan cara :

1. Perencanaan meliputi pemilihan dan penentuan tujuan organisasi, kebijaksanaan program, dan lain-lain.
2. Pengorganisasian meliputi penentuan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan, menyusun organisasi atau kelompok kerja, penugasan wewenang dan tanggung jawab serta koordinasi.
3. Penyusunan personalia meliputi seleksi, latihan, pengembangan, penempatan dan orientasi karyawan.

²¹ Nurman, M.Si., Ph.D. *Strategi Pembangunan Daerah*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2015. Hlm : 59-60.

²² Mariana, Dede dan Redjo, Samugyo Ibnu. *Transformasi Manajemen Pemerintahan*. Bandung. 2009. Hlm : 61-62.

4. Pengarahan meliputi motivasi, komunikasi kepemimpinan untuk mengarahkan karyawan mengerjakan sesuatu yang ditugaskan kepadanya.
5. Pengawasan meliputi penetapan standar, pengukuran pelaksana dan pengambilan tindakan korektif.

Inti dari manajemen pemerintahan adalah terletak pada proses pergerakan untuk mencapai tujuan negara, dimana terkait erat apa yang kita kenal dengan fungsi kepomongprajaan.

2.1.7 Konsep Manajemen Publik

Manajemen Publik merupakan administrasi organisasi pemerintah dan non-profit. Menurut Owen Hughes dalam Nurman²³ berpendapat bahwa *Public management does include administration, but also involves organization to achieve objectives with maximum efficiency, as well as genuine responsibility for results*. Manajemen publik melibatkan organisasi untuk mencapai tujuan dengan efisiensi maksimum dan tanggung jawab asli untuk hasil. Dalam hal ini Owen mengatakan bahwa manajemen publik menggunakan atau melibatkan organisasi sebagai aktor atau badan dalam pengaturan, sehingga dalam pelaksanaan tugas guna mencapai tujuan bisa dengan maksimal dan memenuhi tanggung jawab yang diberikan. Penekanan dalam pengertian ini adalah bahwa manajemen publik

²³ Keban, Y.T. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik-Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta. 2004. Hlm : 13.

murni sebuah pengaturan dan bukan sebagai sistem administrasi, namun dalam pelaksanaannya menggunakan organisasi sebagai bentuk keteraturan.

Fokus manajemen publik adalah strategi yang berkaitan dengan lingkungan eksternal dan misi serta tujuan organisasi. Bozeman & Straussman dalam Keban²⁴ berpendapat bahwa manajemen tidak hanya terjadi dalam konteks pemerintahan. Pengertian tersebut menjelaskan bagaimana bentuk focus dan lokus manajemen publik. Fokus manajemen publik adalah strategi yang dihasilkan untuk menyelesaikan masalah yang ada di lingkungan eksternal dan internal organisasi publik (pemerintahan). Manajemen publik itu tidak hanya terjadi dalam konteks pemerintahan, sehingga dapat juga dikatakan bahwa organisasi apa pun yang mengurus dan melayani publik adalah organisasi publik dan menggunakan konsep pelayanan publik atau manajemen publik.

G.R. Terry dalam Nurman²⁵ menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Fungsi-fungsi manajemen terdiri dari POAC (*planning, organizing, actuating* dan *controlling*). Jadi pada dasarnya manajemen publik adalah manajemen yang diterapkan pada sektor publik (kepentingan umum/non profit) baik yang dilakukan pemerintah maupun oleh masyarakat.

²⁴ Nurman, M.Si., Ph.D. *Strategi Pembangunan Daerah*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2015. Hlm : 13.

²⁵ Ibid., Hlm : 14.

2.1.8 Konsep Kualitas Pelayanan

Crosby yang dikutip Zulian Yamit menyatakan kualitas sebagai kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, dan terutama menjadi hal penting dalam banyak industri karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk/jasa.²⁶

Menurut Fandy Djiptono beberapa definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen.²⁷

Pelayanan prima yang di kemukakan oleh Barata adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaannya”.²⁸

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap

²⁶ Zulian, Yamit. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta. 2010. Hlm : 7.

²⁷ Tjiptono, Fandy. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta. 2005. Hlm: 2.

²⁸ Brata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo. Jakarta. 2003. Hlm: 27.

kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²⁹

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Moenir, dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu :

1. Kesadaran Pegawai
Adanya kesadaran pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.
2. Adanya Aturan
Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
3. Faktor Organisasi
Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerjaan (sistem, prosedur dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
5. Faktor Sarana Pelayanan
Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.³⁰

²⁹ Sinambela, Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik. PT Bumi Aksara. Jakarta. 2010. Hlm: 128.

³⁰ Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2002. Hlm: 88.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan.

Menurut Lewis and Booms, tentang kualitas pelayanan mereka menyatakan *service quality* (kualitas pelayanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Nasution menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³¹

Yamit menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a) *Exellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b) *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- c) *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e) *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.

³¹ M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor. 2004. Hlm: 47.

- f) *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.³²

Parasuraman dalam Nasution menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

a) *Perceived Service*

Perceived service terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

b) *Expected service*

Expected Service terjadi jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.³³

Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai berikut:

a) Daya tanggap (*responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan

³² Zulian, Yamit. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Ekonisia. Yogyakarta. 2010. Hlm: 22.

³³ Parasuraman A Valerie. *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh sutanto). The free press. New York. 2001. Hlm: 20.

daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

b) Jaminan (*assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

c) Bukti fisik (*tangibility*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

d) Empati (*empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

e) Kendalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.³⁴

³⁴ Parasuraman A Valerie. *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh sutanto). The free press. New York. 2001.

Konsep *service excellence* dalam buku Ruslan Rosady dijelaskan terdapat

4 (empat) unsur pokok yaitu :

1. Kecepatan;
2. Ketepatan;
3. Keramahan;
4. Kenyamanan.

Pelayanan prima atau *service excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.³⁵

Service excellence adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (*costumer*), sedangkan *costumer* tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.³⁶

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu ukuran mutu dari kesesuaian antara kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat / pelanggan yang dilakukan dengan yang diharapkan oleh masyarakat / pelanggan tersebut.

³⁵ A.A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2006. Hlm : 20

³⁶ Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relations and Media Komunikasi (konsepsi dan aplikasi)*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2001. Hlm : 245

2.1.9 Konsep Pemerintahan Kecamatan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya pada pasal 224 ayat 2 yang berbunyi “Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah”. Hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 sebagaimana diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang menyatakan bahwa “Selain melaksanakan tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek : perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitas, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lainnya yang dilimpahkan.

Wewenang menurut Rauf dalam Sri Maulidiah, adalah “suatu hak yang dimiliki oleh seseorang melalui suatu pemberian legitimasi oleh masyarakat untuk menjalankan suatu tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan”.³⁷

Pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati/Walikota kepada camat ini sebenarnya pada hakekatnya merupakan suatu upaya dari pemerintah kabuapten/kota untuk optimalisasi terhadap peran dan fungsi dari institusi pemerintah kecamatan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat setempat. Hasil yang diharapkan dari proses pelimpahan kewenangan tersebut adalah terealisasinya pelayanan kecamatan

³⁷ Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta. Bandung. 2014. Hlm: 303.

sebagai pusat dari pelayanan masyarakat yang lebih mudah, murah, cepat dan lebih berkualitas sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat setempat pada masa reformasi yang sedang dilaksanakan pada saat ini.³⁸

Menurut Rauf dalam Maulidiah bahwa, “pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota kepada Camat merupakan mengurangi beban tugas bupati/walikota karena selama ini beban tugas pemerintah kabupaten/kota sudah sangat banyak sekali dan bahkan sudah *overload*”.³⁹

2.1.10 Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan mempunyai maksud mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Adapun tujuan PATEN itu adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat sebagai berikut :

1). Syarat Substantif.

Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

³⁸ Ibid., Hlm: 304.

³⁹ Ibid., Hlm: 305.

2) Syarat Administratif.

Persyaratan administratif meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang diatur dalam Peraturan Bupati/Walikota.

3) Syarat Teknis.

Syarat teknis meliputi sarana dan prasarana serta pelaksana teknis. Adapun sarana dan prasarana tersebut meliputi loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Pelaksana teknis terdiri dari petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, kecamatan dapat menyediakan sistem informasi

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah hasil dari penelitian sebelumnya yang dapat menjadi acuan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian, yang memiliki relevansi dan keterkaitan topik. Pada penelitian ini peneliti mengacu pada penelitian tesis yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara oleh Toni Nurhadi Kumayza (2013).

Penelitian ini menyoroti kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tenggarong yang sejak Januari 2013 telah melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun pendekatan yang digunakan melalui survey masyarakat tentang pelayanan yang mereka rasakan semenjak PATEN dilaksanakan. Penilaian Masyarakat selanjutnya adalah dengan membandingkan kinerja aparatur petugas PATEN dengan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima, penentuan prioritas perbaikan dapat terlihat dari tingkat kepentingan yang dinilai dari persepsi masyarakat. Metode pengukuran ini dinamakan service quality atau SERVQUAL dimana dapat diukur dimensi pelayanan melalui *tangible*/sarana prasarana, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/kepekaan, *assurance*/kepastian jaminan, dan *emphaty*.

Hasil penelitian yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tenggarong tersebut masih jauh dari harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini terkendala oleh sarana dan prasarana yang masih kurang, belum memahaminya petugas terhadap tugas dan fungsi masing-masing, alur pelayanan yang masih belum dimengerti masyarakat dan kurangnya pengawasan terhadap kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan yang menjadi orisinalitas dari masing-masing penelitian. Persamaan penelitian yang akan dilakukan dan penelitian terdahulu yaitu pada variabel yang diukur yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian yang akan dilakukan adalah dengan metode kualitatif dan perbedaan terdapat pula pada lokus dan waktu penelitian

sehingga penelitian yang akan dilakukan sangat perlu dilakukan terkait dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

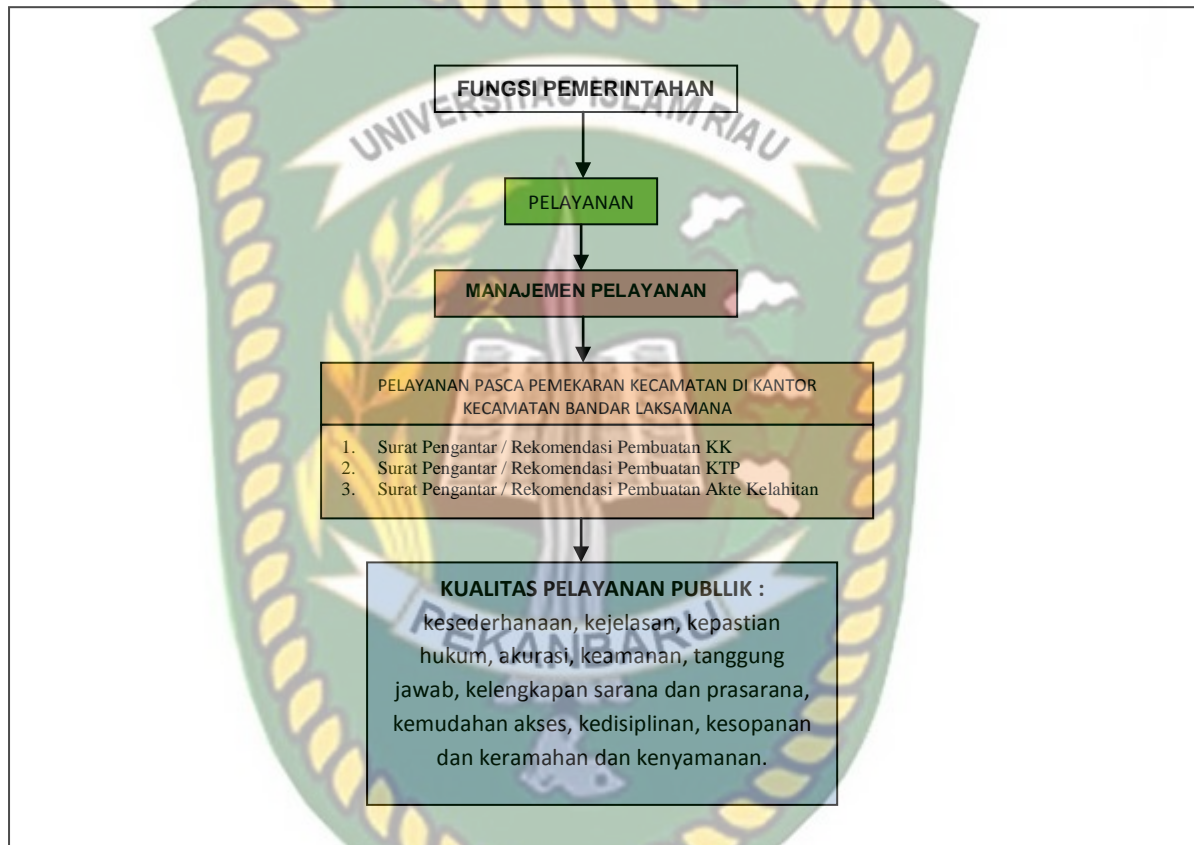
Pada prinsipnya penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya namun melakukan pengembangan sekaligus melanjutkan penelitian sebelumnya melalui pendekatan efektifitas dari penyelenggaraan pelayanan administrasi publik serta adanya kebijakan pemekaran kecamatan. Pada penelitian terdahulu mengukur kualitas pelayanan pada kondisi dimana pemerintahan kecamatannya sudah berjalan lama. Sedangkan yang membedakan pada penelitian ini yaitu adanya suatu kondisi dimana Kecamatan Bandar Laksamana baru terbentuk dan telah menjalankan pemerintahannya kurang lebih 2 (dua) tahun 4 (empat) bulan. Untuk lebih memahami, berikut diklasifikasikan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menggunakan tabel :

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

MASA PENELITIAN	PENELITI	JUDUL	METODE	VARIABEL	HASIL
Penelitian Terdahulu	Toni Nurhadi Kumayza	Analisi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara	Kuantitatif	Service Quality : <ul style="list-style-type: none"> • Tangiabel • Reliability • Responsivness • Ansurance • Emphaty 	Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tenggarong masih jauh dari harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.
Penelitian Sekarang	Giwang Sora Bhina	Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau	Kualitatif	Kualitas Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Kesederhanaan • Kejelasan • Kepastian waktu • Akurasi • Keamanan • Tanggung jawab • Kelengkapan sarana dan prasarana • Kemudahan akses • Kedisiplinan • Kesopanan dan keramahan • Kenyamanan 	Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran di Kantor Camat Bandar Laksamana sudah efektif namun ada beberapa catatan untuk lebih ditingkatkan

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan semua teori diatas, kemudian peneliti membuat kerangka pemikiran untuk dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini. Adapun kerangka pemikiran seperti gambar 2.1 berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

2.4 Konsep Operasional

Penelitian Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau menganut konsep operasional sebagai berikut :

1. Efektivitas adalah suatu ukuran tentang kondisi yang menunjukkan pencapaian tujuan atau sasaran yang dikehendaki sebagaimana telah direncanakan.
2. Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dari penyedia kepada penerima dengan hasil akhirnya yaitu kepuasan.
3. Administrasi Publik adalah proses manajerial dokumen-dokumen oleh organisasi pemerintah dan non-profit.
4. Pelayanan Administrasi Publik adalah tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat dibidang administrasi publik.
5. Kualitas Pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu kegiatan pelayanan bagi masyarakat yang menerima pelayanan.
6. Pemekaran Kecamatan merupakan salah satu proses pembentukan wilayah baru yang berawal dari 1 (satu) kecamatan induk menjadi 2 (dua) atau lebih wilayah baru/kecamatan baru.
7. Camat adalah kepala/orang yang memimpin suatu organisasi perangkat daerah yang dinamakan Kantor Kecamatan dan memiliki tugas yaitu melakukan kegiatan pemerintahan yang menjadi urusan dan kewenangannya dan bertanggung jawab kepada Bupati.
8. Standar Pelayanan adalah acuan atau pedoman yang digunakan dalam melakukan suatu kegiatan pelayanan.

2.5 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Adapun operasional variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.2. Operasional Variabel Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

Konsep Variabel (1)	Variabel (2)	Indikator (3)	Sub Indikator (4)
Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.	Pelayanan Administrasi Publik	1. Kesederhanaan	Kesederhanaan pedoman dan prosedur pelayanan
		2. Kejelasan	Kejelasan petugas dan alur pelaksanaan pelayanan
		3. Kepastian waktu	Waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan suatu bentuk pelayanan
		4. Akurasi	Hasil pekerjaan yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan
		5. Keamanan	Keamanan data yang diberikan masyarakat untuk dikelola oleh petugas
		6. Tanggung jawab	Tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat
		7. Kelengkapan sarana dan prasarana	Kelengkapan sarana dan prasarana yang digunakan
		8. Kemudahan akses	Akses masyarakat dalam memperoleh informasi tentang pelayanan
		9. Kedisiplinan	Tingkat kehadiran petugas dalam bekerja
		10. Kesopanan dan keramahan	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
		11. Kenyamanan.	Kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau ini, peneliti menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif. Peneliti akan membuat sebuah narasi terhadap semua data yang muncul dari hasil penelitian dengan memaparkan gejala-gejala yang terjadi sesuai fakta yang ditemukan peneliti pada masanya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif dengan cara menyajikan data secara faktual dan akurat mengenai fakta-fakta riil yang ada di lapangan.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih Kantor Camat Bandar Laksamana di Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau dengan alasan merupakan salah satu kecamatan yang baru dibentuk dan terdapat keluhan dari masyarakat setempat terhadap pelayanan administrasi.

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih didasarkan pada pertimbangan bahwa informan dapat memberikan informasi sesuai fakta dan lengkap sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan kunci (*key informan*).

Adapun yang menjadi Informan kunci dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Camat
- Sekretaris kecamatan
- Kepala sub bagian penyusunan program, umum dan kepegawaian
- Kepala Seksi Pelayanan Umum

2. Informan pendukung

Yang menjadi informan pendukung dalam penelitian ini adalah beberapa masyarakat yang menerima pelayanan dan para petugas di loket pelayanan pada Kantor Camat Bandar Laksamana.

3.4 Teknik Penarikan Informan

Peneliti menggunakan teknik penarikan informan secara langsung melalui teknik wawancara langsung kepada pihak yang terlibat langsung dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik yaitu petugas yang melakukan pelayanan

kepada masyarakat dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari petugas kecamatan pada Kantor Camat Bandar Laksamana.

3.5 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Peneliti akan menggunakan data primer sebagai data utama didalam menyelesaikan permasalahan yang telah dikemukakan. Dimana data ini adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai jawaban masalah dan ditemukan langsung oleh peneliti sewaktu melakukan penelitian dilapangan.

2. Data Sekunder

Peneliti juga menggunakan data sekunder sebagai data pendukung yang didapat oleh peneliti dari pihak lain serta dokumen-dokumen pelaksanaan pelayanan publik di wilayah kerja Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah menggunakan teknik dan jenis instrument sebagai berikut:

a. Pengamatan langsung (observasi)

Menurut Darmawan, Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan Lembaran Pengamatan berbentuk format yang mudah diisi dan mudah pula dianalisis.⁴⁰

Menurut Riduwan observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam (kejadian-kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja dan penggunaan responden kecil.⁴¹

b. Dokumentasi

Menurut Riduwan dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, data yang relevan dengan penelitian. Adapun yang menjadi instrumennya adalah daftar cocok dan tabel.⁴²

⁴⁰ Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2013. Hlm: 163.

⁴¹ Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung. 2013. Hlm: 104.

⁴² Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung. 2013. Hlm: 105.

c. Wawancara mendalam

Menurut Riduwan wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.⁴³

Wawancara yang akan digunakan adalah dengan menggunakan wawancara berstruktur bahwa pewawancara sudah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu. Adapun jenis instrument yang penulis akan gunakan yaitu pedoman wawancara (*interview guide*).

d. Telaahan pustaka

Telaahan pustaka dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dengan konsep dan teori yang berkaitan secara langsung. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian tersebut terarah dan tujuan penelitian ini dapat tercapai.

3.7 Teknik Analisis Data

Peneliti akan mengelompokkan hasil pengumpulan data dan melakukan analisis deskriptif terhadap data tersebut dalam bentuk kalimat yang merupakan jawaban hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada masanya. Dimana analisis akan dihubungkan dengan teori dan variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian melakukan penarikan kesimpulan terhadap data hasil

⁴³ Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung. 2013. Hlm: 102.

penelitian tersebut. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara induktif.

3.8 Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan/Minggu Ke																											
		Sept-18				Okto-18				Nov-18				Jan-19				Feb-19				Maret-19				April-19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan Usulan Penelitian																												
2	Seminar Usulan Penelitian																												
3	Riset																												
4	Penelitian Lapangan																												
5	Pengolahan dan Analisis Data																												
6	Konsultasi Bimbingan Tesis																												
7	Ujian Tesis																												

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Daerah Penelitian

Kecamatan Bandar Laksamana merupakan kecamatan yang baru dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 06 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kecamatan Bandar Laksamana, Kecamatan Talang Muandau dan Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

4.1.1 Keadaan Geografis

1. Letak dan Batas Wilayah

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Kecamatan Bandar Laksamana. Adapun batas wilayah Kecamatan Bandar Laksamana adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Selat Malaka
- Sebelah Selatan : Kecamatan Pinggir
- Sebelah Timur : Kecamatan Bukit Batu
- Sebelah Barat : Kota Dumai

2. Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk

Kecamatan Bandar Laksamana memiliki luas wilayah 640 KM² Yang meliputi 7 (tujuh) desa yaitu :

Tabel 4.1 Luas Wilayah menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Bandar Laksamana.

NO	DESA/KELURAHAN	LUAS WILAYAH (KM ²)	PERSENTASE (%)
1	Parit I Api-Api	65	10,16
2	Temiang	136	21,25
3	Api – Api	135	21,09
4	Tenggayun	145	22,66
5	Sepahat	78,6	12,28
6	Bukit Kerikil	60	9,38
7	Tanjung Leban	20,4	3,19
	Jumlah	640	100,00

Sumber : Monografi Kelurahan Bandar Laksamana Tahun 2018.

Selain luas wilayah, adapun jumlah penduduk dari Kecamatan Bandar Laksamana adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kecamatan Bandar Laksamana

NO	TAHUN	JUMLAH PENDUDUK (Jiwa)			RASIO JENIS KELAMIN
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah	
1	2012	15.991	15.388	31.379	104
2	2013	16.240	15.648	31.888	104
3	2014	16.491	15.885	32.376	104
4	2015	16.727	16.113	32.840	104
5	2016	16.953	16.340	33.293	104
6	2017	17.171	16.568	33.739	104

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis Tahun 2018

3. Kondisi Wilayah

Kecamatan Bandar Laksamana merupakan pecahan dari Kecamatan Bukit Batu, salah satu alasan dibentuknya Kecamatan Bandar Laksamana adalah karena jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan khususnya pada pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kependudukan. Adapun jarak yang harus ditempuh oleh setiap desa menuju ibukota Kecamatan Bandar Laksamana adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Jarak Lurus Antara Ibukota Kecamatan dengan Pusat Pemerintahan Desa di Kecamatan Bandar Laksamana.

NO	DESA	JARAK LURUS (Km)
1	Parit I Api – Api	30
2	Temiang	32
3	Api – Api	35
4	Tenggayun	49
5	Sepahat	55
6	Bukit Kerikil	170
7	Tanjung Leban	65

Sumber : Monografi Kantor Camat Bengkalis

4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Bandar Laksamana

Berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja pada Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah

Kabupaten Bengkalis, adapun uraian tugas dan fungsi masing-masing satuan organisasi Kecamatan Bandar Laksamana adalah sebagai berikut :

a) Camat

Camat mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan di kecamatan dan menyelenggarakan fungsi penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati, pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum serta penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan, melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan kegiatan di desa dan kelurahan, melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah kabupaten yang ada di kecamatan dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.

b) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat/satuan organisasi kecamatan. Sekretariat mempunyai fungsi sebagai penyusun rencana program kegiatan kecamatan dan pengendalian serta mengevaluasi pelaksanaannya,

menyusun norma, standarisasi dan prosedur pelayanan, pelaksanaan administrasi keuangan, pelaksanaan administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tata laksana, humas dan perlengkapan serta melakukan tugas lain yang diberikan oleh camat.

c) Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang penyusunan program, umum, dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugas tersebut meliputi :

1. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian.
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian.

4. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah.
5. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis.
6. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan dengan bidang dan satuan kerja perangkat daerah terkait lainnya.
7. Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan Rencana Kerja Tahunan/RKT Dinas, Arah Kebijakan Umum (AKU), Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (RENJA SKPD) dan Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ), RENSTRA serta Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP).
8. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan pengelolaan urusan penyusunan program, umum dan kepegawaian.
9. Mengarahkan dan mendistribusikan surat masuk dan keluar sesuai dengan kepentingan dan permasalahannya.
10. Meneliti usulan permintaan formasi pegawai dilingkungan kecamatan dan menyiapkan konsep petunjuk penyusunan formasi pegawai sebagai perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan kecamatan.



11. Melakukan pengelolaan perpustakaan, kearsipan kecamatan, dan melakukan pendokumentasian kegiatan kecamatan.
12. Mengatur urusan rumah tangga dinas, menata keindahan dan kebersihan kantor serta keamanan lingkungan kantor.
13. Melakukan tugas dibidang hukum, organisasi dan tata laksana serta hubungan masyarakat.
14. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya.
15. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan.
16. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya.

d) Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugas tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengusulkan kepada sekretaris tentang penunjukan bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran, penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang.
2. Melakukan pengawasan, pengendalian dan mengevaluasi terhadap kinerja bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran, penyimpan barang dan pengurus barang dan pembantu pengurus barang.
3. Menghimpun dan mempersiapkan bahan dan data untuk penyusunan rencana kebutuhan barang.
4. Melakukan pengawasan terhadap inventaris barang serta membuat Kartu Inventaris Barang (KIB) dan membuat Kartu Inventaris Ruang (KIR).
5. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang mencakup administrasi gaji pegawai, insentif tenaga kerja sukarela, PNS, melakukan usulan kenaikan gaji berkala, serta melakukan pembukuan, membuat Laporan Pertanggung Jawaban (LPJ) keuangan, evaluasi dan laporan kegiatan keuangan dinas.
6. Mengatur perlengkapan kantor, penataan dan pengamanan aset, tindak lanjut LHP, ganti rugi serta proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan.
7. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut.

8. Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan data yang ada.
9. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

e) Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pemerintahan Kecamatan, Pemerintahan Kelurahan dan Pemerintahan Desa serta dibidang pertanahan dan kependudukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugas dari seksi tata pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan seksi tata pemerintahan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Tata Pemerintahan sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Tata Pemerintahan;
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Tata Pemerintahan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan bahan dan menyiapkan analisa dan saran dalam rangka penyelesaian perselisihan antar wilayah/desa;
7. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis hubungan koordinasi dan kerjasama antar pimpinan pemerintahan dan lembaga terkait lainnya dalam kecamatan;
8. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Rekomendasinya;
9. Melaksanakan urusan pembinaan pemerintahan umum, dan pembinaan pemerintahan Desa dan Kelurahan;
10. Melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan Badan Perwakilan Desa (BPD), fasilitasi penataan Desa dan Kelurahan dan fasilitasi penyusunan Peraturan Desa serta fasilitasi

dalam penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar Desa;

11. Melaksanakan pengambilan sumpah/janji dan pelantikan, kepala desa, pimpinan dan anggota Badan Perwakilan Desa (BPD);

12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Kecamatan.

f) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat dan desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi pemberdayaan masyarakat dan desa sebagai pedoman dan landasan kerja;

3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas pemberdayaan masyarakat dan desa sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi pemberdayaan masyarakat dan desa;
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat dan desa serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Mengkoordinir dan pendataan terhadap pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan retribusi daerah di wilayah kecamatan;
7. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan bahan penyusunan dan menyiapkan analisa dan saran dalam rangka penyelesaian perselisihan antar wilayah/desa;
8. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi, pemberian perizinan dan rekomendasi dibidang perindustrian, perdagangan dan investasi seperti SITU, SIUP, TDP, TDI dan Izin Reklame;
9. Merumuskan dan melaksanakan pembuatan monografi dan profil desa, kelurahan dan kecamatan;

10. Melaksanakan usaha peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat di wilayah kecamatan;

11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Kecamatan

g) Seksi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pelayanan umum, pengkoordinasian pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum, PATEN di Kantor Camat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan seksi Pelayanan Umum dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pelayanan Umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang

berhubungan dengan tugas pelayanan umum dan desa sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Pelayanan Umum;
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan umum dan desa serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Melakukan pembinaan, pengkoordinasian, mengevaluasi, mengawasi pelaksanaan PATEN di Kantor Camat;
7. Melakukan pendataan, pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sosial, bantuan sosial dan budaya kepada masyarakat di eilayah kecamatan;
8. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah kecamatan atau dengan instansi vertikal serta dengan swasta dalam pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan;
9. Memberikan saran pertimbangan dan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Umum yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan;

10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Kecamatan

h) Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya

Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Kesejahteraan Sosial dan Budaya, yang meliputi pelayanan umum, bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, pemberdayaan perempuan dan olahraga di wilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

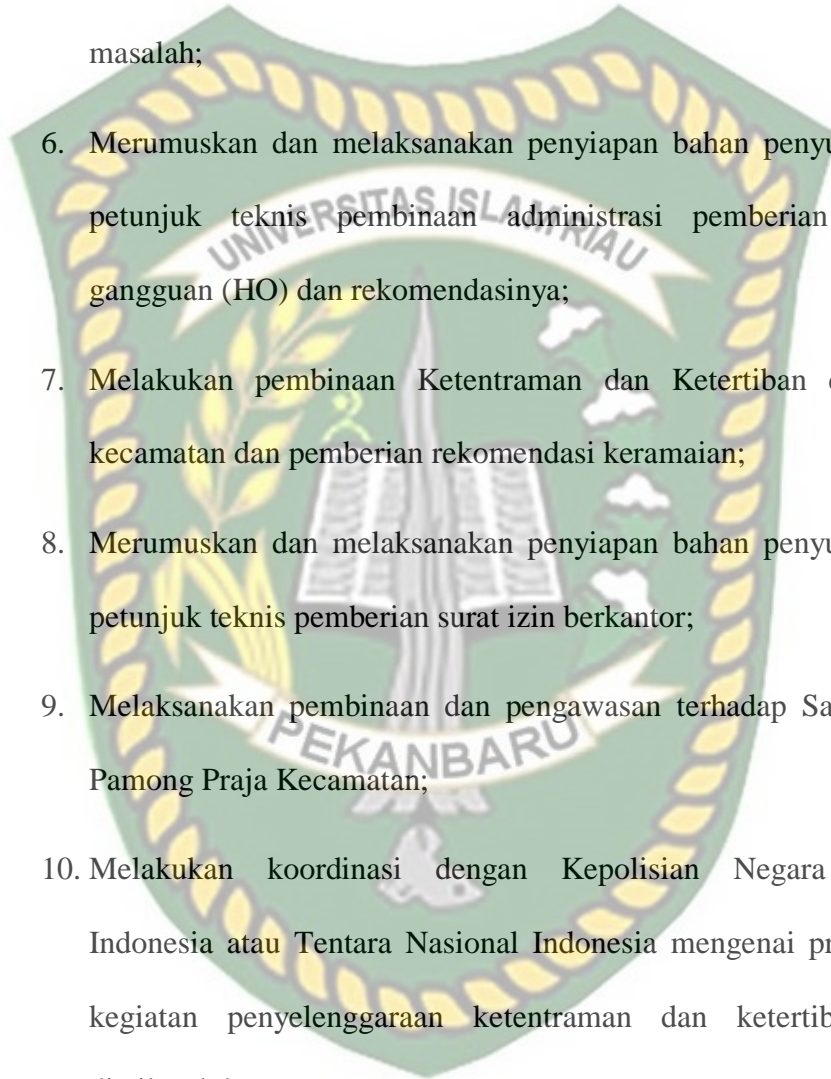
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya;
5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Kesejahteraan Sosial dan Budaya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan MTQ, HUT RI, HUT LAM, dan peringatan HUT lainnya tingkat kecamatan;
7. Merumuskan dan melaksanakan pemberian BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan JAMKESMAS kepada Masyarakat;
8. Melakukan fasilitasi kegiatan Organisasi Sosial/Kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM);
9. Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi dan masalah sosial;
10. Merumuskan dan menginventarisir dalam pelaksanaan pemberian RASKIN di wilayah kecamatan;
11. Memberikan saran pertimbangan dan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan;
12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Kecamatan

i) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Ketentraman dan Ketertiban Umum serta pembinaan polisi pamong praja di wilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

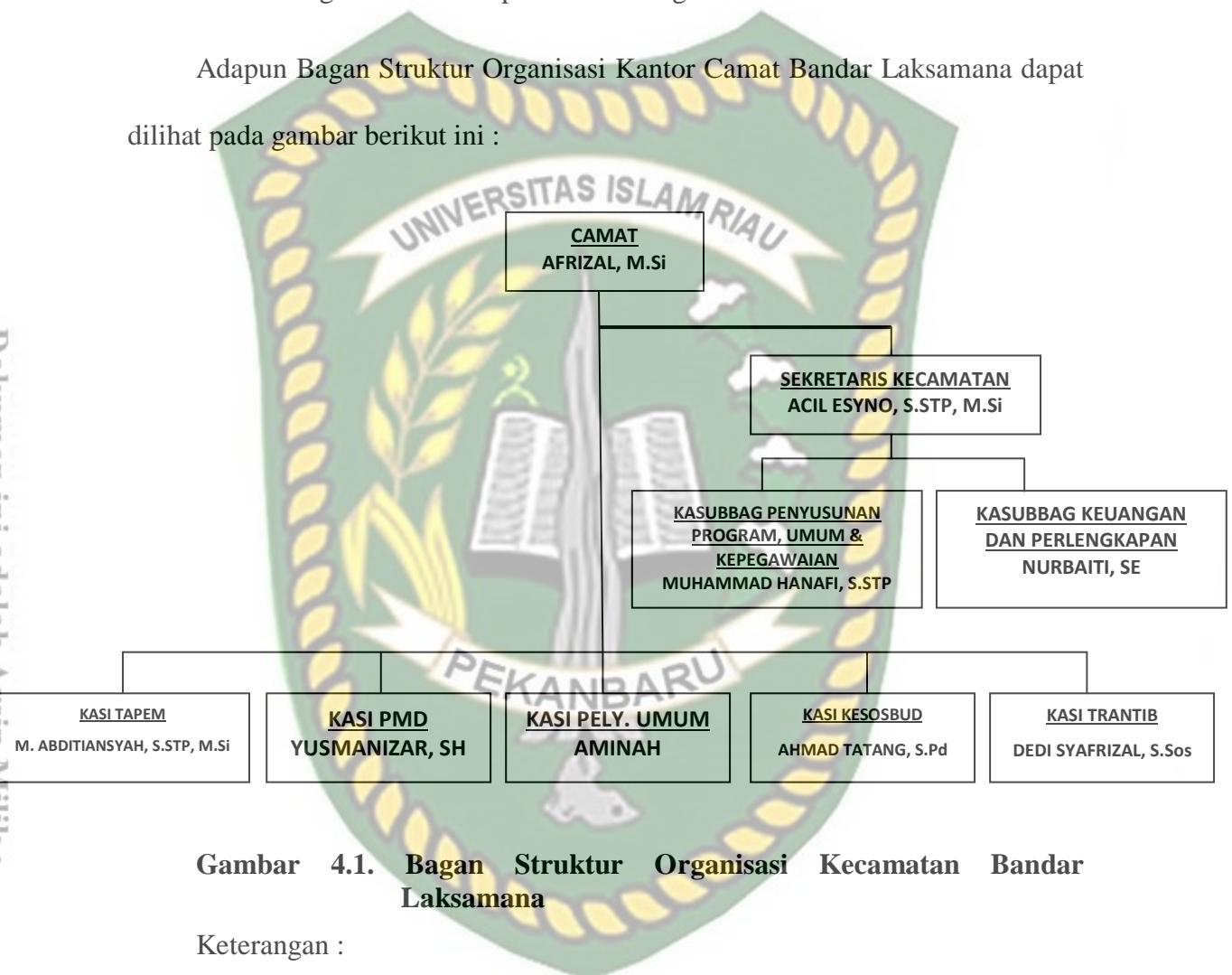
1. Merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
2. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
3. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;
4. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;

5. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Ketentraman dan Ketertiban Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
6. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan gangguan (HO) dan rekomendasinya;
7. Melakukan pembinaan Ketentraman dan Ketertiban di wilayah kecamatan dan pemberian rekomendasi keramaian;
8. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pemberian surat izin berkantor;
9. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan;
10. Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan;
11. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat;



12. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Kecamatan

Adapun Bagan Struktur Organisasi Kantor Camat Bandar Laksamana dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Bandar Laksamana

Keterangan :

- Sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat.
- Setiap seksi berada dibawah dan bertanggung jawab kepada camat.
- Setiap sub bagian berada dibawah dibawah dan bertanggung jawab kepada camat melalui sekretaris kecamatan.

4.1.3 Gambaran Pelayanan di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana

Kecamatan Bandar Laksamana dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kecamatan Bandar Laksamana, Kecamatan Talang Muandau dan Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis pada tanggal 23 Desember 2015.

Adapun pemerintahan Kecamatan Bandar Laksamana diklasifikasikan yaitu merupakan Tipe A yang terdiri dari 1 (satu) secretariat, 2 (dua) subbagian dan paling banyak 5 (lima) seksi, secretariat terdiri dari 3 subbagian.

Kecamatan Bandar Laksamana merupakan daerah yang terluar karena berbatasan dengan Selat Malaka. Hal ini sudah seharusnya menjadi prioritas pembangunan di Kabupaten Bengkalis.

Kantor Camat Bandar Laksamana lokasinya berada pada Desa Tenggayun dan kondisinya belum mempunyai kantor sendiri, sementara ini masih menumpang dengan menyewa salah satu rumah masyarakat disana. Apabila ditempuh dengan kendaraan bermotor roda dua Kantor Camat dapat ditempuh selama 1 (satu) jam perjalanan dari ibukota kecamatan sebelumnya yaitu Kecamatan Bukit Batu.

- a. Kondisi Perangkat di Kantor Camat Bandar Laksamana

Tabel 4.4 Data Pejabat Struktural pada Kantor Camat Bandar Laksamana

No	Jabatan	Nama
1	Camat	Afrizal, M.Si
2	Sekretaris Kecamatan	Acil Esyno, S.STP, M.Si
3	Kasubbag Peny. Program, Umum & Kepegawaian	Muhammad Hanafi, S.STP
4	Kasubbag Keuangan & Perlengkapan	Nurbaiti, SE
5	Kasi Tata Pemerintahan	M. Abditiesyah, S.STP, M.Si
6	Kasi Pemberdayaan Masyarakat & Desa	Yusmanizar, SH
7	Kasi Pelayanan. Umum	Aminah
8	Kasi Kesejahteraan, Sosial & Budaya	Ahmad Tatang, S.Pd
9	Kasi Ketentraman & Ketertiban Umum	Dedi Syafrizal, S.Sos

Tabel 4.5 Data Staf pada Kantor Camat Bandar Laksamana

No	Bidang Tugas	Jumlah
1	Staf Administrasi Kantor	14 Orang
2	Staf Pelayanan PATEN	7 Orang
3	Operator Genset	2 Orang
4	Petugas Kebersihan	4 Orang
5	Supir	1 Orang

- b. Kondisi Pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Camat Bandar Laksamana belum PATEN (Pelayanan Terpadu Kecamatan) hal ini dikarenakan Kantor Camat Bandar Laksamana belum memenuhi syarat teknis yang meliputi sarana dan prasarana yang juga belum tersedia seperti loket pelayanan , namun dengan kondisi demikian, pelayanan kepada masyarakat tetap dilaksanakan.

- 1) Jenis dan Lamanya Proses Pelayanan yang ada di Kantor Camat Bandar Laksamana

Adapun jenis – jenis pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Camat Bandar Laksamana beserta keterangan lamanya proses yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Surat Keterangan Ahli Waris (1 hari kerja)
- 2) Surat Keterangan Domisili (1 hari kerja)
- 3) Surat Izin Tempat Usaha (3 hari kerja)
- 4) Surat Keterangan Tidak Mampu (1 hari kerja)
- 5) Rekomendasi Surat Keterangan Terdaftar (SKT) / Lembaga (1 hari kerja)
- 6) Surat Dispensasi (1 hari kerja)
- 7) Rekomendasi Penelitian Riset (1 hari kerja)
- 8) Keterangan Izin Keramaian (1 hari kerja)
- 9) Rekomendasi dan pengantar dalam pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akte Lahir, Akte Kematian, Perpindahan Penduduk, Pengantar Nikah) (1 hari kerja)
- 10) Persetujuan Pengajuan Proposal (1 hari kerja)
- 11) Surat Keterangan Lainnya (1 hari kerja)

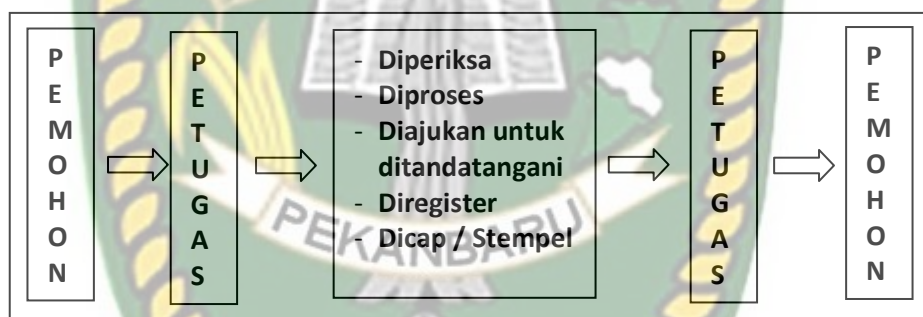
Pelaksanaan pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kantor Camat Bandar Laksamana yang paling sering dilaksanakan adalah sebagaimana tersebut diatas.

2. Jam Kerja Pelayanan

Jadwal pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana adalah sebagai berikut :

- a) Senin s/d Rabu : 08.00 – 12.00 WIB dan 13.00 – 16.00 WIB
- b) Kamis : 08.00 – 12.00 WIB dan 13.00 – 16.30 WIB
- c) Jum'at : 08.00 – 11.30 WIB dan 14.00 – 16.30 WIB

3. Alur Pelayanan pada Kantor Camat Bandar Laksamana



Gambar 4. 2 Alur Pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana

Mekanisme / alur pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana dapat dilihat pada Gambar 4.2 bahwa untuk mendapatkan pelayanan masyarakat proses yang harus ditempuh adalah pemohon atau masyarakat yang ingin dilayani harus terlebih dahulu membawa berkas kepada petugas pelayanan untuk diperiksa kelengkapannya lalu setelah berkas lengkap untuk diproses, lalu berkas tersebut diproses dan diajukan kepada pimpinan untuk ditandatangani. Setelah berkas tersebut mendapat persetujuan oleh pimpinan, maka selanjutnya dilakukan pendokumentasian

melalui kegiatan registrasi atau pengarsipan dan dilegis sebelum berkas / produk pelayanan tersebut dikeluarkan dan diserahkan kepada masyarakat / pemohon yang mengajukan.

c. Kondisi Pelayanan yang diteliti pada Kantor Camat Bandar Laksamana

Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah pelayanan administrasi dibidang kependudukan di Kecamatan Bandar Laksamana yang meliputi pelayanan Rekomendasi dan pengantar dalam pelayanan administrasi kependudukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akte Lahir.

1) Surat Pengantar/Rekomendasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adapun yang menjadi persyaratan dalam pembuatan KTP adalah sebagai berikut :

- Mengisi formulir permohonan
- Melampirkan Surat Keterangan dari RT / RW setempat
- Melampirkan Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan/Desa
- Melampirkan Surat Pengantar dari Kelurahan/Desa
- Melampirkan fotocopy Akte Kelahiran

2) Surat Pengantar/ Rekomendasi Pembuatan Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu Keluarga dapat berubah menyesuaikan dengan kondisi terbaru dari suatu keluarga tersebut. Dan perubahan tersebut wajib melalui proses yang sama yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Adapun yang menjadi persyaratan dalam pembuatan KTP adalah sebagai berikut :

- Mengisi formulir permohonan
- Melampirkan Surat Keterangan dari RT / RW setempat
- Melampirkan Surat Pengantar dari Kelurahan/Desa
- Melampirkan fotocopy KTP Kepala Keluarga dan seluruh anggotanya

3) Pembuatan Akte Lahir

Akte kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Adapun syarat dalam pembuatan akte kelahiran adalah sebagai berikut :

- Mengisi formulir permohonan
- Melampirkan Surat Keterangan dari RT / RW setempat

- Melampirkan Surat Pengantar dari Kelurahan/Desa
- Surat Asli Keterangan Lahir dari Dokter / Bidan / Penolong kelahiran
- Melampirkan fotokopi Surat Nikah yang dilegalisir
- Melampirkan fotokopi Kartu Keluarga
- Melampirkan fotokopi KTP Orang Tua / Wali

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif tentang Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan cara wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi. Sehingga peneliti menjelaskan tentang hasil penelitiannya dengan cara mendeskriptifkan dari data yang didapatkan secara sebenarnya sesuai dengan kenyataan dilapangan.

4.2.1 Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana

Pelayanan Administrasi Publik adalah suatu bentuk pelayanan dalam menjawab semua kebutuhan masyarakat. Melalui produk administrasi publik yang diterbitkan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Dan kebijakan dalam menciptakan suatu administrasi publik adalah suatu bentuk

pengaturan didalam tatanan kemasyarakatan agar masyarakat dapat teratur. Dalam penelitian ini yang menjadi objek khususnya adalah pelayanan administrasi publik dalam bidang kependudukan. Dalam kondisi masyarakat yang terus berkembang maka pemerintah pun terus berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan adanya kebijakan pemekaran kecamatan yang bertujuan untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat dapat lebih mudah dalam mengurus suatu dokumen kependudukan. Efektivitas pelayanan administrasi publik dapat dilihat ketercapaian tujuan dari pelayanan kepada masyarakat yaitu adanya kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi publik pasca pemekaran kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana peneliti menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan sebagai alat ukur/pedoman penelitian. Berikut Hasil penelitian dilapangan berdasarkan hasil wawancara kepada informan yang dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut :

1. Aspek Kesederhanaan

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif perlu adanya pemenuhan aspek kesederhanaan. Hal ini dikarenakan suatu pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila tujuan dari diadakannya pelayanan tersebut dapat tercapai. Dan untuk mencapai tujuan

pelayanan tersebut yang tidak lain adalah kepuasan masyarakat, maka dapat dilihat dari aspek kesederhanaan dalam kegiatan pelayanan tersebut. Maksud kesederhaan disini adalah bahwa prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek kesederhanaan pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana belum memiliki Bagan Alur Pelayanan yang dapat diperhatikan oleh masyarakat. Namun pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan melalui arahan dari petugas yang melayani. Masyarakat cukup memberikan berkas sesuai dengan syarat yang ditentukan dan memberikan berkas tersebut kepada petugas. Lalu masyarakat cukup menunggu hasil produk pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dengan cara wawancara terhadap aspek kesederhanaan ini adalah sebagai berikut :

Hasil wawancara dilakukan kepada Bapak Suwito ketika sedang melakukan pengurusan pembuatan KTP bahwa :

“Pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana dalam hal pengurusan pembuatan KTP tidak membeli-belit ataupun sukar. Karena saya cukup membawa syarat lengkap dan berkas saya pun diproses dengan segera. Petugas membantu dalam mengarahkan saya. Sehingga saya tidak takut salah.”

Menurut pernyataan Camat Bandar Laksamana :

“Prosedur dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sudah dibuat sesederhana mungkin dan tidak memberatkan masyarakat.

Masyarakat cukup membawa persyaratan yang telah ditetapkan dan petugas akan segera memproses berkas tersebut”

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara terhadap Bapak Ahmad

Sanusi. Beliau mengatakan :

“ Ketika saya ingin mendapatkan pelayanan dalam pengurusan pindah KK, saya datang terlebih dahulu kepada petugas di Kantor Camat Bandar Laksamana dan menanyakan syaratnya, dan petugas pun menjelaskan. Sehingga saya dapat dengan mudah dalam mendapatkan pelayanan.”

Menurut pendapat dan penjelasan dari Sekretaris Kecamatan tentang aspek kesederhanaan adalah :

“Dalam memberikan pelayanan, masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan hanya melakukan beberapa tahap sederhana seperti menyiapkan berkas yang diperlukan dengan lengkap, mengisi formulir permohonan lalu memberikan kepada petugas untuk diproses”.

Hal ini sejalan dengan pendapat dari Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian ketika diwawancarai beliau berkata :

“Masyarakat dalam tahap melakukan permohonan dalam membuat KTP tidak perlu menjalankan sendiri berkas tersebut. Cukup memberikannya kepada petugas agar berkas tersebut dapat diproses”.

Ibu Jumiati ketika itu sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan pembuatan Akte Kelahiran Anaknya, menurut beliau bahwa:

“saya tidaklah sulit dalam menempuh persyaratan membuat akte kelahiran anak saya ni. Karena saya tinggal kasikan berkas kepada petugas, dan saya menunggu berkasnya selesai. Tidaklah sulit bagi saya”.

Hal yang sejalan dijelaskan oleh Kasubbag Pelayanan Umum yang merupakan bidang pekerjaannya menjelaskan bahwa :

“Dalam pelayanan Pembuatan KTP, KK dan Akte Kelahiran Kecamatan hanya mengeluarkan surat pengantar / rekomendasi yang kemudian menjadi bahan / data / berkas pendukung yang kemudian diolah dan diproses di UPT Dinas Kependudukan dan catatan sipil yang berada di Kecamatan Bukit Batu”.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana dalam aspek kesederhanaan sudah memenuhi targetnya dimana prosesnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Meskipun informasi tentang bagan alur pelayanan belum tersedia namun pelayanan yang diberikan tidak menyulitkan masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya komitmen dari para petugas untuk bekerja dan menjelaskan dengan baik kepada masyarakat tentang alur pelayanan tersebut.

2. Aspek Kejelasan

Aspek kejelasan meliputi tentang persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek kejelasan pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana belum memiliki Analisis Jabatan (anjab) sebagai pedoman uraian tugas dan bentuk dokumen komitmen secara nyata dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dengan cara wawancara terhadap aspek kejelasan ini adalah sebagai berikut :

Wawancara dilakukan kepada Camat jawaban camat adalah sebagai berikut :

“Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sudah diatur jadwal piket bagi petugas sehingga jelas petugas yang melaksanakan tugas sudah ditentukan dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk alur pelayanan sangat jelas karena meskipun tidak digambarkan secara jelas dalam suatu bagan namun masyarakat cukup menemui petugas yang ada, maka petugas akan mengarahkan masyarakat tersebut.”

Wawancara dilakukan kepada Sekretaris Kecamatan Bandar Laksamana, mengatakan bahwa :

“Pelayanan di Kantor Bandar Laksamana belum berpedoman pada suatu dokumen Anjab. Namun pelayanan tetap dilaksanakan sebagaimana seharusnya. Kita sudah membuat bagan tentang syarat-syarat pelayanan, namun pada kenyataannya dari masyarakat juga belum dapat memahami dan belum ada kesadaran dari masyarakat bahwa dalam membuat suatu dokumen kependudukan diperlukan melampirkan beberapa dokumen pendukung yang terkadang mereka belum mempunyainya juga. Hal ini menyebabkan adanya kesan dipersulit dari pemerintah kepada masyarakat. Seperti dalam pembuatan KK, yang bersangkutan haruslah mempunyai akte kelahiran, akan tetapi ada salah satu anggota keluarganya belum memiliki akte kelahiran. Hal ini membuat tahap dari pembuatan KK ini semakin panjang. Karena terlebih dahulu harus mengurus akte kelahiran anggota keluarganya terlebih dahulu, barulah bisa mengurus pembuatan KK. Dan yang menjadi kekurangan dalam terbitnya suatu dokumen KK ataupun identitas kependudukan lainnya bagi masyarakat di Kantor Bandar Laksamana masih sangat sulit hal ini dikarenakan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipilnya tidak berada pada Kecamatan Bandar Laksamana akan tetapi berada pada Kecamatan Bukit Batu yang jaraknya kurang lebih 1 (satu) jam dari Kecamatan Bandar Laksamana, sehingga meskipun pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana sudah efektif namun dalam memperoleh dokumen yang diinginkan masyarakat, masyarakat tetap harus menempuh jarak yang cukup jauh.”

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Sanusi, bahwa :

“Waktu saya membuat KTP, ketika administrasi di Kantor Camat sudah selesai, saya harus ke kecamatan Bukit Batu untuk membuatnya. Padahal jarak yang ditempuh sangat jauh dan memerlukan biaya transportasi yang cukup banyak.”

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Jumiati tentang aspek kejelasan adalah :

“Waktu mengurus akte kelahiran anak saya, pertama saya tak tahu harus berurusan dengan siapa, dan ketika saya bertanya pada satu petugas, petugas lain mengoper saya ke petugas lainnya. Hal ini cukup membuat saya bingung dan untuk persyaratannya saya harus bertanya terlebih dahulu barulah saya pulang kembali menyiapkan berkas yang diminta karena waktu itu saya tidak membawa surat keterangan lahir dari bidan.”

Wawancara dilakukan juga kepada Kasi Pelayanan Umum, beliau mengatakan bahwa :

“untuk pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana belum menggunakan PATEN sehingga masyarakat masih harus mengurus dokumen kependudukan ke Kecamatan Bukit Batu yang ditempuh dengan lama perjalanan 1 (satu) jam dari Kecamatan Bandar Laksamana. Kecamatan hanya mengeluarkan surat keterangan dan rekomendasi.”

Menurut wawancara dengan Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian tentang aspek kejelasan ini adalah :

“Kejelasan dalam pelayanan sudah jelas namun terkadang masyarakat memang belum memahami dan mempunyai persepsi bahwa dengan persyaratan yang sudah ditentukan hal itu membuat suatu pengurusan menjadi sulit”.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap aspek kejelasan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan administrasi publik khususnya administrasi kependudukan masih belum begitu jelas bagi masyarakat, karena pemahaman masyarakat bahwa untuk pengurusan administrasi kependudukan seharusnya bisa di

Kantor Camat saja, akan tetapi kenyataan pada lapangan masyarakat harus menempuh jarak yang cukup jauh selama 1 (satu) jam perjalanan. Dan untuk Anjab yang belum tersedia juga menjadi kendala bagi petugas untuk melayani masyarakat karena tugas pokok dan fungsi belum dikuasai oleh aparatur/petugas yang seharusnya tertera pada Anjab tersebut sebagai pedoman dan dasar komitmen didalam melakukan pelayanan.

3. Aspek Kepastian Waktu

Aspek kepastian waktu meliputi pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Kepastian Waktu, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana masih melakukan pelayanan dengan hasil pelayanan bisa diberikan kepada masyarakat / pemohon dikemudian hari, hal ini dikarenakan pejabat yang menandatangani mempunyai kegiatan dinas diluar kantor.

Adapun hasil wawancara tentang aspek kepastian waktu menurut narasumber/informan adalah sebagai berikut :

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada Camat bahwa :

“Pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Bandar Laksamana sudah memiliki aturan tentang lamanya proses yang dibutuhkan. Namun pada prakteknya masih ada patugas yang lalai dalam

menyelesaikan tugas sehingga tidak tepat waktu dan membuat masyarakat mengeluh.”

Menurut Ibu Jumiati :

“Waktu yang diperlukan bagi saya untuk mendapatkan pelayanan lumayan memakan waktu, dimana pelayanannya ketika itu tidak langsung jadi dikarenakan petugasnya tidak ada.”

Menurut Bapak Sanusi :

“Waktu saya mengurus KK saya harus melakukan perjalanan yang cukup lama dan ketika pengurusannya berkas saya harus ditinggal terlebih dahulu.”

Menurut Bapak Suwito :

“Dalam pengurusan KTP tidak perlu menggunakan waktu yang cukup lama pada Kantor Camat Bandar Laksamana asalkan berkas yang kita bawa lengkap.”

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan administrasi publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan waktu yang cukup lama dan oleh karena ketidakhadiran petugas atau pejabatnya yang dikarenakan sesuatu hal dinas diluar kantor misalnya turun lapangan maka pelayanan pun menjadi terhambat.

4. Aspek Akurasi

Yang dimaksud dengan aspek akurasi adalah dimana produk pelayanan administrasi publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Akurasi, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana sudah mempunyai ketentuan produk – produk yang

dikeluarkan adalah sesuai dan format yang tidak berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan pengurusan administasinya.

Adapun hasil wawancara tentang aspek Akurasi menurut narasumber/informan adalah sebagai berikut :

Menurut Bapak Ahmad Sanusi :

“Surat yang saya dapatkan waktu pengurusan KK diberikan oleh Pihak Kecamatan dengan tepat dan sesuai keinginan serta sah”.

Menurut Bapak Suwito :

“Produk pelayanan yang diterima dari Kantor Kecamatan Bandar Laksamana adalah sah dan akurat bagi pengurusan KTP di UPT Disdukcapil.”

Menurut Ibu Jumiati :

“Untuk akuratnya pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana sudah sangat akurat dimana petugas memberikan saya surat pengantar yang dapat digunakan dalam penerbitan akte kelahiran anak saya”

Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara dan observasi dilapangan maka dapat disimpulkan untuk aspek akurasi, Kecamatan Bandar Laksamana dapat memenuhi target ke akurasian produk pelayanan yang dikeluarkan.

5. Aspek Keamanan

Adapun yang menjadi indikator keamanan dalam pelayanan administrasi pelayanan publik yaitu dimana proses dan produk pelayanan publik. tersebut memberikan rasa aman terhadap kerahasiaan datanya dan memiliki kepastian hukum.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Keamanan, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana dalam hal keamanan menerapkan kode etik kerahasiaan data penduduk sehingga aman.

Adapun hasil wawancara tentang aspek Keamanan menurut narasumber/informan adalah sebagai berikut :

Menurut Bapak Ahmad Sanusi :

“Selama dalam pengurusan data saya aman dan diproses dengan hati-hati, data saya hingga pada tahap pemberian hasil pelayanan pun masih lengkap, karena ketika itu saya meminta untuk diberi kesempatan untuk memfotocopy berkas tersebut untuk pertinggalan saya”.

Menurut Bapak Suwito :

“Saya merasa puas karena dokumen yang dikeluarkan mempunyai kepastian hukum.”

Menurut Camat Bandar laksamana :

“Kantor Camat Bandar Laksamana sudah menyiapkan tenaga Linmas disetiap harinya untuk menjaga keamanan kantor dan menjaga ketertiban selama kegiatan kantor berlangsung.”

Menurut Ibu Jumiati :

“Ketika saya memasuki Kantor Camat Bandar Laksamana langsung disambut oleh petugas keamanan Linmas dan menanyakan keperluan saya, hal ini menimbulkan adanya usaha untuk menciptakan rasa aman di Kantor Camat Bandar Laksamana.”

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti pun melihat secara langsung pelayanan keamanan oleh Linmas Kantor dalam melakukan usaha penjagaan terhadap Keamanan Kantor dan dalam memproses

berkas masyarakat/pemohon, petugas sangat hati-hati dalam mengarsipkan dengan rapi sehingga keamanan berkas terjaga.

6. Aspek Tanggung Jawab

Aspek tanggung jawab meliputi petugas dan aparatur kecamatan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Tanggung Jawab, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana melalui kerja yang dilakukan oleh petugasnya menunjukkan adanya sebuah tanggung jawab misalnya pada pengarsipan dokumen dan berkas pelayanan.

Adapun hasil wawancara tentang aspek Tanggung Jawab menurut narasumber/informan adalah sebagai berikut :

Menurut Bapak Suwito :

“Petugas sangat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya karena ketika saya menginginkan suatu pelayanan mereka langsung melakukan tugasnya sebaik mungkin mengarahkan saya.”

Menurut Bapak Ahmad Sanusi :

“Meskipun saya memerlukan waktu yang cukup lama dalam mendapatkan pelayanan namun para petugas melakukan tanggung jawabnya kepada saya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik.”

Menurut Ibu Jumiati :

“Produk pelayanan yang saya dapatkan menunjukkan bahwa adanya suatu tanggung jawab dari petugas untuk menyelesaikan tugasnya.”

Menurut Camat :

“Setiap pelayanan kepada masyarakat, saya selalu menekankan kepada petugas untuk selalu melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan pengarsipan dengan baik sehingga setiap pelayanan yang dilakukan memiliki dokumen arsip yang kelak dapat dipertanggungjawabkan”

Dari hasil penelitian observasi dan wawancara bahwa petugas dan pejabat sangat komitmen dalam menyelesaikan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Meskipun sering mengalami kendala tentang keberadaan petugas namun berkas yang diajukan dapat diselesaikan dengan penuh tanggung jawab.

7. Aspek Kelengkapan sarana dan prasarana

Kelengkapan Saranan dan Prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Kelengkapan sarana dan prasarana, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana masih belum memiliki Kantor Sendiri, sementara menyewa rumah penduduk untuk dijadikan kantor. Sarana

dan prasarana lainnya juga seadanya dan belum lengkap. Selain itu loket pelayanan juga belum tersedia.

Adapun hasil wawancara tentang aspek Kelengkapan Sarana dan Prasarana menurut narasumber/informan adalah sebagai berikut :

Menurut Ibu Jumiati :

“Sarana dan prasarana di Kantor Bandar Laksamana belum memadai dan belum lengkap tidak seperti Kecamatan Bukit Batu yang memiliki gedung yang bagus, ruang tunggu yang nyaman dan loket pelayanan yang bagus.”

Menurut Bapak Ahmad Sanusi :

“Sarana dan prasarana belum memadai dimana ruang tunggu nya masih dalam keadaan yang seadanya dan selain itu loket pelayanan belum tersedia sehingga kita harus mencari dimana ruangan atau meja pelayanannya.”

Menurut Bapak Suwito :

“Kondisi sarana dan prasarana pada Kantor Camat Bandar Laksamana belum memuaskan dimana apabila saat hari panas, maka ruangan pun menjadi sangat panas dan ruang tunggu nya tidak nyaman.”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa untuk sarana dan prasarana di Kecamatan Bandar Laksamana belum terpenuhi dengan baik dimana kecamatan ini masih baru dan kondisinya masih seadanya. Hal ini membuat masyarakat masih belum mencapai rasa puas dalam hal kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Camat Bandar Laksamana.

8. Aspek Kemudahan Akses

Yang dimaksud kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Kelengkapan kemudahan akses, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana, mudah untuk diakses dalam hal lokasi kantornya dan namun dalam pelayanannya belum berbasis online.

Adapun hasil wawancara tentang aspek Kemudahan Akses menurut narasumber/informan adalah sebagai berikut :

Menurut Bapak Suwito :

“Kantor Camat Bandar Laksamana mudah diakses karena berada di tepi jalan utama / jalan besar. Hal ini membuat saya tidak sulit mencarinya dan mencapainya.

Menurut Bapak Ahmad Sanusi :

“Saya tak payah mencari kantor Camat ni, karena berada di pusat keramaian rumah penduduk sekitar dan terletak di tepi jalan besar.”

Menurut Ibu Jumiati :

“Kantor Camat Bandar Laksamana tidak seperti bangunan kantor pada umumnya, karena menyewa rumah masyarakat untuk dijadikan kantor, jadi kalau kita tak baca baik-baik papan palangnya mungkin sering kelewatan. “

Dari hasil penelitian observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa aspek kemudahan akses Kantor Camat Bandar Laksamana terpenuhi hal ini dikarenakan letak lokasi kantor yang berada di jalan besar / jalan utama, sehingga semua kendaraan dapat melaluinya.

9. Aspek Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, datang tepat waktu dan pulang tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Kedisiplinan, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana belum memiliki kedisiplinan jam kantor. Dilapangan ditemukan adanya petugas yang terlambat datang ke kantor.

10. Aspek Kesopanan dan Keramahan

Aspek kesopanan dan keramahan adalah suatu sikap yang ditunjukkan dengan mengutamakan senyum dan sapa dan suatu sikap bekerja dengan tulus ikhlas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Kesopanan dan Keramahan, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana memiliki petugas yang sangat sopan dan ramah. Hal ini dapat terlihat ketika masyarakat mendatangi kantor tersebut

langsung disambut oleh petugas Linmas yang menyapa dan menanyakan keperluan dari masyarakat tersebut dan dilayani oleh petugas yang ramah dan sopan santun.

11. Aspek Kenyamanan

Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aspek Kenyamanan, pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana melalui tahap observasi di lapangan bahwa Kecamatan Bandar Laksamana belum mencapai tingkat kenyamanan. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai dan terkesan seadanya.

Berdasarkan hasil wawancara :

Menurut Bapak Ahmad Sanusi :

“Kenyamanan di Kantor Bandar Laksamana masih kurang karena ruang tunggu yang sempit dan panas, sehingga membuat saya lebih baik pulang dan datang lagi daripada menunggu di kantor. “

Menurut Bapak Suwito :

“Kantor Bandar Laksamana cukup bersih namun kurang rapi dalam pengaturan ruangan dan meja kerjanya, sehingga saya bingung harus mengajukan permohonan kepada siapa atau kemana. “

Menurut Ibu Jumiati :

“Untuk kenyamanan Kantor Camat Bandar Laksamana belum memenuhinya, hal ini dikarenakan seperti toilet nya belum bersih dan tempat parker belum tersedia. “

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk aspek kenyamanan di Kantor Camat Bandar Laksamana belum tercapai. Dimana masih ada komentar kurang memuaskan dari masyarakat setempat pada saat mengajukan permohonan.

4.2.2 Faktor Pendukung dalam Mencapai Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana

Adapun yang menjadi faktor pendukung didalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Bandar Laksamana adalah sebagai berikut :

1. Adanya aturan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Bandar Laksamana seperti Standar Operational Prosedur, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 36 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Bengkalis dan peraturan lainnya yang mendukung proses

kelancaran kegiatan pemerintahan di Kantor Camat Bandar Laksamana.

2. Sumber Daya Aparatur yang jumlahnya cukup banyak sehingga apabila kegiatan pelayanan pada masyarakat sangat banyak, maka petugas dapat dikerahkan untuk penyelesaian tugas yang sangat banyak.
3. Etika Pelayanan Publik, dimana petugas mempunyai karakteristik yang ramah dan sopan sehingga membuat rasa nyaman dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

4.2.3 Faktor Peghambat dalam Mencapai Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik, Kantor Camat Bandar Laksamana menghadapi beberapa faktor penghambat dan beberapa permasalahan yang dihadapi, yang diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan

Dalam memberikan pelayanan pemerintah haruslah sangat memperhatikan faktor kebijakan dimana pada kenyataan dilapangan kebijakan pemekaran kecamatan tidak serta merta hanya sebuah kebijakan tunggal namun harus didukung oleh kebijakan lainnya misalnya pada kasus Kecamatan Bandar Laksamana dimana belum

memiliki UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dalam pengurusan administrasi kependudukan, masyarakat harus menempuh jarak yang begitu jauh yaitu lamanya perjalanan adalah 1 (satu) jam. Ketika Masyarakat yang berada di desa yang dekat dan berbatasan dengan desa di Kecamatan Bukit Batu, maka jarak yang harus ditempuh nya semakin jauh. Karena masarakat tersebut harus terlebih dahulu melalui jarak tempuh ke Kecamatan Bandar Laksamana untuk mendapatkan pengantar dan rekomendasi lalu menuju Kecamatan Bukit Batu untuk pengurusan lebih Lanjut.

2. Sumber Daya Aparatur

Pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana dalam segi sumber daya manusianya sudah sangat mencukupi namun ditemukan beberapa hal yang menjadi penghalang seperti kedisiplinan waktu masuk kantor dan pulang kantor. Dimana masyarakat masih ada yang merasakan bahwa petugas tidak selalu berada pada tempatnya disaat jam kerja.

3. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana adalah kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat disini yang menjadi kendala adalah ketika masyarakat belum sadar bahwa untuk kelancaran proses pelayanan diperlukan adanya kerjasama dari masyarakat itu sendiri untuk menyiapkan segala yang menjadi persyaratan.

4. Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana belum terpenuhi dan masih minim / seadanya. Seperti belum tersedianya gedung kantor sendiri, ruang tunggu yang sempit, toilet yang belum bersih, belum ada lahan parkir dan belum adanya loket pelayanan sehingga membuat masyarakat sering kebingungan dalam menyerahkan berkas permohonan pelayanan.

4.2.3 Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Mencapai Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana

Adanya permasalahan dan penghambat didalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Bandar Laksamana yang telah dijelaskan diatas, membuat penulis memberikan upaya-upaya untuk mengatasinya yang diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mengajukan kepada pimpinan yang lebih tinggi untuk membuat kebijakan pendukung dari kebijakan pemekaran kecamatan ini, seperti kebijakan dibentuknya dengan segera UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Camat melakukan pembinaan terhadap para petugas pelayanan agar lebih disiplin masuk kerja dengan cara memberikan *reward and punishment* agar memberikan motivasi dan efek jera kepada para petugas yang tidak disiplin.

3. Mengadakan program penyuluhan dan sosialisasi kepada Ketua RT dan RW, Kepala Desa, Kepala Dusun untuk diteruskan kepada masyarakat tentang prosedur dan mekanisme pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana.
4. Mengajukan pengadaan fisik bangunan kantor, dan sarana dan prasarana yang dibutuhkan kepada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkalis serta mengelola sumber dana yang ada untuk lebih memprioritaskan penyediaan sarana dan prasarana dalam mendukung proses pelayanan administrasi publik.
5. Meningkatkan jumlah anggaran/pendanaan pada Kantor Camat Bandar Laksamana melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Kecamatan Bandar Laksamana dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi publik pasca pemekaran kecamatan di Kantor Camat Bandar Laksamana dapat dikatakan efektif karena telah memenuhi 6 (enam) dari 11 (sebelas) prinsip kualitas pelayanan yaitu kesederhanaan, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kesopanan dan keramahan namun ada beberapa catatan untuk semakin ditingkatkan.
2. Faktor pendukung adalah adanya aturan/kebijakan terkait pedoman penyelenggaraan pelayanan di Kantor Camat, Sumber Daya Aparatur yang jumlahnya cukup banyak dan Etika Pelayanan Publik yang diterapkan.
3. Adapun faktor penghambat dari penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Kantor Kecamatan Bandar Laksamana diantaranya adalah faktor kebijakan pendukung, sumber daya aparatur yang belum disiplin, kesadaran masyarakat yang masih kurang dan sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis dapat memberikan saran agar :

1. Pemerintah setempat mempercepat penyusunan kebijakan yang terkait dengan pelayanan administrasi publik yang dilakukan di Kantor Camat Bandar Laksamana.
2. Camat melakukan pembinaan kepada aparatur tentang kedisiplinan.
3. Aparatur Kecamatan meningkatkan pelayanan yang dinilai masih kurang seperti dalam aspek kejelasan, kedisiplinan, kenyamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana serta kepastian waktu, agar pelayanan administasi publik di Kantor Camat Bandar Laksamana dapat lebih efektif.
4. Aparatur Kecamatan membuat kegiatan-kegiatan yang lebih melibatkan masyarakat setempat agar kerjasama antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin serta sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat melalui ketua RT, RW, Kepala Desa dan Kepala Dusun agar kesadaran masyarakat lebih meningkat.
5. Perangkat Kecamatan dapat mengelola keuangan dan pendanaan dengan baik dan lebih memprioritaskan kepada pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan serta mengajukan pengadaan fisik bangunan barang dan jasa kepada instansi terkait.

6. Bupati Bengkalis dapat memberikan pendanaan yang cukup bagi peningkatan pelayanan di Kantor Camat Bandar Laksamana dan menjadikan salah satu prioritasnya.
7. Masyarakat dapat antusias mengikuti dan peduli terhadap program dan kegiatan yang dibuat oleh pemerintah sehingga tercipta kerjasama antara masyarakat dan pemerintah setempat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Brata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo. Jakarta. 2003
- CST dan Christine S.T Kansil. *Pemerintah Daerah Indonesia*. Sinar Grafika, Jakarta. 2002.
- C.S.T. Kansil. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta. 2005.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2013.
- H, Esmara. *Perencanaan dan Pembangunan di Indonesia*. Gramedia, Jakarta. 1986.
- Handyaningrat, Soewarno. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung. Jakarta. 1996.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen*. BPFE, Yogyakarta. 1998.
- Harahap, Sofyan Safri. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Rajawali. Jakarta. 2004.
- Ida, Laode. *Otonomi Daerah, Birokrasi Lokal dan Clean Government*. PSPK. Jakarta. 2000.
- Islamy, Irfan. *Dasar-dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*. Universitas Brawijaya. Malang. 2003.
- Kencana, Inu. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta. 1993.

Kuncoro, Mudrajad. *Ekonomi Pembangunan*. LPP AMP YPKN. Yogyakarta. 2003.

Mariana, Dede dan Redjo, Samugyo Ibnu. *Transformasi Manajemen Pemerintahan*. Bandung. 2009.

Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV, Indra Prahasta. Bandung. 2014.

Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2002.

M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor. 2004.

Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor. 2004

Nurman, M.Si., Ph.D. *Strategi Pembangunan Daerah*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2015.

Parasuraman A Valerie. *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh sutanto). The free press. New York. 2001.

Ratminto. *Konsep – Konsep Dasar Manajemen Pelayanan*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta. 1999.

Reksohadiprodjo, Sukanto. *Pengantar Manajemen*. Karunika Universitas Terbuka. Jakarta. 1997.

Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung. 2013.

Riyadi dan Dedi S.B. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Gramedia. Jakarta. 2003.

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

Surianingret, Bayu. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Aksara Baru. Jakarta. 1987.

Tjiptono, Fandy. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta. 2005.

Yuniarsih, Tjutju dan Suwanto. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung. 2008.

Zulian, Yamit. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Ekonisia. Yogyakarta. 2010.

Produk Hukum

Pembukaan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 sebagaimana diubah menjadi
Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.

Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal
Tahun 2015-2019.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pembentukan Kecamatan Bandar Laksamana, Kecamatan Talang Muandau dan Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 36 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Bengkalis.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau