

**ASPEK PENGAWASAN PEMEKARAN WILAYAH DI KELURAHAN  
AIR DINGIN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN  
2014**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H)**



**OLEH:**

**MUHAMMAD RAFI AZDI**

**NPM: 161010353**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM  
RIAU PEKANBARU**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rafi Azdi

NPM : 161010353

Tempat/Tanggal Lahir : Medan / 02 Juni 1999

Program Studi : Ilmu Hukum

Alamat : Jl. Air Dingin Gg. Taqwa 7

Judul Skripsi : ASPEK PENGAWASAN PEMEKARAN WILAYAH  
DI KELURAHAN AIR DINGIN BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2014  
TENTANG PEMERINTAH DAERAH

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 26 Agustus 2020  
Yang Menyatakan,



MUHAMMAD RAFI AZDI



No. Reg. 477/IV/UPM FH UIR 2020

Paper ID. 1373174643 / 28%

# Sertifikat

**ORIGINALITAS PENELITIAN**  
**Fakultas Hukum Universitas Islam Riau**

**MENYATAKAN BAHWA :**

**Muhammad Rafi Azdi**

**161010353**

Dengan Judul :

**Aspek Pengawasan Pemekaran Wilayah Di Kelurahan Air Dingin Berdasarkan Undang-Undang**

**Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah**

*Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%*

Pekanbaru, 25 Agustus 2020

Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

*Rosyidi Hamzah*  
Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H

## ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu, pemekaran daerah juga terjadi di tingkat kecamatan serta kelurahan/desa. Ini terjadi di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru, sebelumnya daerah ini termasuk kedalam cakupan wilayah Kelurahan Simpang Tiga. Tujuan pemekaran Kelurahan adalah untuk meningkatkan kinerja dari pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dianggap sebagai pusat penilaian masyarakat terhadap apa yang diterima, baik bersifat positif maupun negatif. Fenomena ini merupakan kebijakan pemerintah yang dapat mempengaruhi proses berjalannya suatu pelayanan administrasi pemerintah yang diberikan pemerintah sebagai pelayanan publik (*public service*) kepada masyarakat untuk tercapainya *good governance*.

Maka, untuk mengetahui lebih dalam mengenai pemekaran wilayah ini, dibutuhkan penelitian mengenai pemekaran wilayah ini. Jadi, peneliti mengambil langkah untuk membuat penelitian dengan rumusan masalah yaitu Bagaimana aspek pengawasan pemekaran wilayah di Kelurahan Air Dingin menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan bagaimana pengaruh pemekaran Kelurahan Air Dingin terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah di Kelurahan Air Dingin. Dengan tujuan untuk mengetahui aspek pengawasan pemekaran wilayah dan pengaruh pemekaran terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah yang ada di Kelurahan Air Dingin.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah *observational research* yang dilakukan dengan cara *survey*. Peneliti melakukan penelitian langsung ke lokasi dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan penyebaran kuisioner. Alasan peneliti memilih jenis penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek pengawasan pemekaran wilayah di Kelurahan Air Dingin. Sifat penelitian ini adalah *deskriptif*, digunakan untuk mendapatkan gambaran yang utuh tentang pengaruh pemekaran Kelurahan Air Dingin terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa kebijakan pemerintah untuk melakukan pemekaran sudah sesuai dengan tujuan awal dari pemekaran, yaitu memberikan pelayanan administrasi secara maksimal kepada masyarakat. Pengawasan yang telah dilakukan pemerintah untuk melaksanakan pemekaran wilayah sudah tepat sasaran dan berjalan dengan prosedur dan ketentuan yang telah terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah serta pemekaran yang terjadi pada Kelurahan Air Dingin tidak berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan untuk masyarakat. Pemekaran yang terjadi selanjutnya hendaknya melakukan pelengkapan data sebelum dan sesudah pemekaran untuk bahan evaluasi oleh pemerintah serta harus didukung dengan aparatur yang berkualitas yang mampu merencanakan melaksanakan tujuan utama dan didukung oleh infrastruktur yang baik.

**Kata Kunci:** *Pemekaran Wilayah, Pelayanan Publik*

## ABSTRACT

Over time, regional expansion also occurred at the sub-district and sub-district/village levels. This happened in Kelurahan Air Dingin, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, previously this area was included in the area of Kelurahan Simpang Tiga. The purpose of the expansion of the Kelurahan is to improve the performance of the government in providing services to the community who are considered to be the center of public assessment of what is received, both positive and negative. This phenomenon is a government policy that can affect the running process of a government administration service provided by the government as a public service provider to the community to achieve good governance.

So, to know more about the expansion of this region, research is needed on the expansion of this region. So, the researchers took steps to make research with the formulation of the problem, namely how the aspects of monitoring the expansion of the area in the Kelurahan Air Dingin according to Law Number 23 of 2014 and how the influence of the expansion of the Kelurahan Air Dingin on the quality of government administration services in the Kelurahan Air Dingin. With the aim of knowing the aspects of supervision of regional expansion and the effect of expansion on the quality of government administration services in Kelurahan Air Dingin.

The type of research that researchers use is observational research which is conducted by means of a survey. Researchers conducted direct research to the location using data collection tools in the form of interviews and questionnaires. The reason the researchers chose this type of research was to determine the aspects of monitoring the expansion of the area in Kelurahan Air Dingin. The nature of this research is descriptive, it is used to get a complete picture of the effect of the expansion of Kelurahan Air Dingin on the quality of government administration services.

The results of the study concluded that the government policy to carry out expansion was in accordance with the original purpose of expansion, namely to provide maximum administrative services to the community. The supervision that has been carried out by the government to carry out regional expansion has been right on target and is running with the procedures and provisions contained in Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government and the expansion that occurred in Kelurahan Air Dingin has not had a negative effect on the quality of administrative services provided for the community. Subsequent expansion should complete data before and after expansion for evaluation materials by the government and must be supported by qualified apparatus capable of planning to carry out the main objectives and supported by good infrastructure.

**Key Word:** *Expansion, Public Service*

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrohmanirrohim*

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbilalamin, puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, karena berkat ridho Allah peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Aspek Pengawasan Pemekaran Wilayah Di Kelurahan Air Dingin Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014”**.

Penelitian skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau dan merupakan upaya peneliti dalam menyelesaikan studi akhir pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan petunjuk, arahan, dorongan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih ini secara langsung peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L. Selaku Rektor Universitas Islam Riau Pekanbaru, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat menuntut ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat memperoleh ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;

4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti untuk memenuhi kewajiban keuangan mahasiswa dalam menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
5. Bapak S. Parman, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
6. Bapak Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H. Selaku ketua departemen hukum administrasi negara Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam mengoreksi dan menetapkan judul penelitian;
7. Bapak Dr. H. Syafriadi, S.H., M.H. Selaku pembimbing yang telah banyak membantu, mengoreksi serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan kepedulian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
8. Bapak Jaspi Yubion, S.E. Selaku Lurah Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang banyak membantu peneliti dalam memberikan izin penelitian dan memperoleh data yang peneliti butuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini;
9. Ibu Cika Fitri Yuliana, S.IP. Selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru yang banyak membantu dan memberikan izin untuk memperoleh data yang peneliti butuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini;
10. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah banyak mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan serta memberikan sumbang dan saran selama peneliti mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;

11. Teristimewa kepada Ayahanda Ir. Muhammad Nazri Siagian dan Ibunda Ir. Dina Kamila yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan do'a yang tulus untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
12. Adik yang tersayang Sarah Nadika dan Dini Sisware Yulia, S.Kep. yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, kasih sayang serta do'a yang tulus bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
13. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau maupun diluar Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini;
14. Semua pihak yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari penelitian skripsi ini belum sempurna. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan kemampuan ilmu dan berfikir peneliti. Oleh karena itu dengan tulus dan ikhlas peneliti bersenang hati menerima kritikan dan saran dari semua pihak. Akhirnya peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat kepada pihak yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 9 September 2020

Peneliti,

**Muhammad Rafi Azdi**

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>ii</b>
<b>SERTIFIKAT ORIGINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTACT</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	13
D. Tinjauan Pustaka.....	14
E. Konsep Operasional.....	22
F. Metode Penelitian.....	23
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Teori Pengawasan.....	28
1. Pengertian Pengawasan.....	28
2. Fungsi Pengawasan.....	37

3. Tujuan Pengawasan.....	38
4. Sifat Dan Waktu Pengawasan.....	38
5. Tahap-Tahap Pengawasan.....	39
B. Pemekaran Wilayah Dari Aspek Hukum Administrasi Negara .....	41
C. Pelayanan Publik Daerah Pemekaran.....	46
D. Profil Kelurahan Air Dingin .....	54
1. Sejarah terbentuknya kelurahan air dingin .....	53
2. Jumlah penduduk.....	55
3. Administrasi pemerintahan .....	56

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Aspek pengawasan pemekaran wilayah di Kelurahan Air Dingin menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 .....	59
B. Pengaruh pemekaran Kelurahan Air Dingin terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah di Kelurahan Air Dingin .....	77

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Teknik Penentuan Responden ..... 25
Tabel II.1	Jumlah Penduduk Kelurahan Air Dingin..... 56
Tabel II.2	Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Air Dingin ..... 57
Tabel III.1	Jawaban Responden Terhadap Langkah Pemerintah Dalam Pemekaran Wilayah Untuk Peningkatan Pelayanan..... 65
Tabel III.2	Jawaban Responden Tentang Pemekaran Sebagai Penghambat Dalam Peningkatan Pelayanan..... 70
Tabel III.3	Jawaban Responden Terhadap Responsifitas Aparatur Dalam Peningkatan Pelayanan ..... 73
Tabel III.4	Jawaban Responden Terhadap Pengawasan Yang Dilakukan Lurah Dalam Peningkatan Pelayanan..... 74
Tabel III.5	Jawaban Responden Terhadap Kesulitan Dalam Pengurusan Berkas Administrasi..... 76
Tabel III.6	Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pemekaran ..... 80
Tabel III.7	Jawaban Responden Tentang Pegawai Kelurahan Air Dingin ..... 82
Tabel III.8	Jawaban Responden Tentang Biaya Administrasi ..... 84
Tabel III.9	Jawaban Responden Tentang Waktu Yang Diperlukan Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi ..... 85
Tabel III.10	Jawaban Responden Tentang Sarana Dan Prasarana Kantor ..... 87
Tabel III.11	Jawaban Responden Tentang Peningkatan Kinerja Aparatur ..... 89

## DAFTAR SINGKATAN

UUD	:	Undang Undang Dasar
HAN	:	Hukum Administrasi Negara
HTN	:	Hukum Tata Negara
DPRD	:	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
PEMKO	:	Pemerintah Kota
RW	:	Rukun Warga
RT	:	Rukun Tetangga
ASN	:	Aparatur Sipil Negara
PNS	:	Pegawai Negeri Sipil
KK	:	Kartu Keluarga
KTP	:	Kartu Tanda Penduduk

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Pada era reformasi menciptakan masyarakat semakin kritis terhadap kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah. Sikap kritis ini juga banyak ditujukan kepada etos kerja lembaga pemerintahan. Salah satu wujud sikap kritis ini adalah adanya tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan dari pemerintah. Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai aspek yang paling mendapat sorotan publik dalam pelayanan adalah tingkat kedisiplinan, pungutan-pungutan liar dan prosedur yang berbelit. Kondisi ini menjadi tantangan bagi lembaga pemerintahan agar bisa melaksanakan perubahan yang lebih baik, sehingga masyarakat menjadi terpuaskan. Namun sebenarnya dengan tanpa kondisi seperti ini pun, tugas lembaga pemerintah sebagai abdi masyarakat tidak dapat dilepaskan dari pelayanan terhadap kepuasan publik, bukan sebaliknya yang harus memuaskan pemerintah.

Dalam kaitannya dengan kepuasan publik, maka penerapan pelayanan masyarakat secara prima diberbagai sektor pemerintahan harus ditegakkan. Menurut Prijono (Muslim, 2007, p. 81), ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan masyarakat ini: *pertama*, perluasan pelayanan agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di semua wilayah, dan *kedua*, peningkatan kualitas

pelayanan publik agar dapat mencukupi kebutuhan yang meningkat kualitasnya (*rising demands*) sebagai dampak dari pembangunan.

Para pejabat negara harus menjunjung tinggi kehendak masyarakat, dan tindakan-tindakannya haruslah mencerminkan tindakan yang taat akan hukum. Tidak boleh terjadi pelaksanaan tugas yang cacat akan hukum dan merugikan bagi masyarakat. Hal ini dilakukan karena agar tercapainya atau terciptanya *good governance* yang merupakan realisasi dari pelaksanaan kewenangan serta kekuasaan yang dilakukan pemerintah untuk pembangunan di sektor ekonomi. Pemerintah menanggung beban tanggung jawab tinggi demi tercapainya tujuan-tujuan yang telah di cita-citakan oleh bangsa ini yang tertuang didalam dasar negara yaitu UUD 1945 yaitu salah satunya terwujudnya kesejahteraan rakyat.

Untuk mewujudkannya, pemerintah melakukan cara yaitu dengan melakukan pemekaran terhadap beberapa wilayah yang dianggap belum meratanya pelayanan yang diberikan pemerintah pusat dan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa kurangnya bantuan pelayanan pemerintah. Maka berdasarkan Pasal 2 PP Nomor 129 Tahun 2000 bahwa tujuan dari pembentukan, pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melalui:

- a. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi;
- c. Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah;

- d. Percepatan pengelolaan potensi daerah;
- e. Peningkatan keamanan dan ketertiban;
- f. Peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

Dengan adanya dasar-dasar peraturan yang ada dan melihat kurang tercapainya tujuan pemerintah pusat didalam mewujudkan apa yang menjadi tujuan dari bangsa ini, pemekaran memang harus dilakukan untuk menjadi solusi dalam proses pemerintah menjadikan bangsa ini dengan masyarakat yang sejahtera. Pemekaran juga tidak terjadi dalam tingkatan yang tinggi saja, tetapi juga terdapat di tingkatan yang lebih kecil. Jadi, dalam mewujudkan mimpi yang telah dicita-citakan bangsa ini, berbagai daerah mulai melakukan pemekaran dengan harapan agar kendali dari pemerintah pusat tidak mencakup terlalu jauh atau tidak ada yang tidak tersentuh oleh pemerintah pusat dimana dengan adanya sistem desentralisasi inilah pemerintah dapat dengan mudah melakukan atau manjangkau daerah yang belum terjadi pembangunan atau tidak merasakan pembangunan dan merasakan pelayanan yang baik dari institusi pemerintah.

Pengaturan tentang pemerintahan daerah telah terdapat didalam pasal 18B ayat (1) UUD 1945: “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang”. Hal itulah yang menjadi dasar didalam pengembangan peraturan-peraturan yang mengatur tentang pemekaran daerah dan peraturan itulah yang menyebabkan terjadinya

pemekaran yang dijabarkan lebih lanjut didalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang pemerintahan daerah yang mengatur ketentuan mengenai pemekaran dan pembentukan daerah.

Dengan adanya peraturan yang mengatur tentang pemekaran wilayah, pemerintahan daerah memiliki kuasa untuk mengatur wilayah daerahnya masing-masing menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hak dan kekuasaan diberikan kepada pemerintah daerah diharapkan untuk dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan pemberdayaan sumber daya manusia dan sumber daya alam dan juga peningkatan pelayanan didaerah tersebut. Maka dari itu pemerintah mendorong daerah didalam meningkatkan kemampuan untuk bersaing serta melihat prinsip keadilan, pemerataan, demokrasi, dan peningkatan potensi serta berbagai macam daerah pada sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemekaran Wilayah pada dasarnya bertujuan untuk peningkatan pelayanan (*service delivery*) Pemerintah Daerah (*local government*) kepada masyarakat, agar lebih efisien dan efektif terhadap potensi, kebutuhan maupun karakteristik di masing-masing daerah. Dengan demikian adanya pemekaran wilayah seharusnya akan membuat suatu daerah menjadi semakin terbuka, jalur pengembangannya lebih luas, tersebar ke seluruh wilayah. Empat pilar yang meliputi: Pancasila, UUD 1945, Bhennika Tunggal Ika dan NKRI yang bagi bangsa Indoensia telah menjadi harga final, harus menjadi rujukan utama dalam setiap Pemekaran Daerah Baru ini. Adapun urusan

yang diserahkan pemerintah pusat kepada daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yaitu:

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan
- b. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketertiban masyarakat
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum
- e. Penanganan dibidang kesehatan
- f. Penyelenggaraan pendidikan
- g. Penanggulangan masalah sosial
- h. Pelayanan dibidang ketenagakerjaan
- i. Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah
- j. Pengendalian lingkungan hidup
- k. Pelayanan pertahanan
- l. Pelayanan kependudukan

Urusan tersebut sesuai dengan landasan hukum untuk pemekaran daerah di Indonesia adalah UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dimana setiap daerah diberikan kebebasan untuk mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri. Dengan keluarnya peraturan tersebut, banyak daerah yang meminta atau menuntut adanya pemekaran (Kuncoro, 2018, p. 423).

Adapun syarat-syarat atas pemekaran daerah telah diatur didalam berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yaitu:

- 1) Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) meliputi:
  - a. persyaratan dasar kewilayahan; dan
  - b. persyaratan dasar kapasitas Daerah.
- 2) Persyaratan dasar kewilayahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - a. Luas Wilayah Minimal;
  - b. Jumlah Penduduk Minimal;
  - c. Batas Wilayah;
  - d. Cakupan Wilayah; dan
  - e. Batas Usia Minimal daerah Provinsi, daerah Kabupaten/Kota, dan Kecamatan.

Pemekaran daerah pada umumnya adalah strategi untuk meningkatkan kualitas daripada pelayanan terhadap masyarakat. Dilihat dari sudut pandang kewilayahan, daerah akan dimekarkan harus mempunyai sumber daya yang saling mendukung satu dengan lainnya, ini dilaksanakan untuk tidak adanya ketimpangan atau tidak seimbang antara salah satu aspek yang dapat menjadikan daerah tersebut agar lebih maju dan mandiri dalam mengurus segala bentuk model dari pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Atau dengan kata lain sumber daya yang dimaksud ialah wilayah baru yang akan dijadikan sebagai daerah otonom yang baru dapat menguntungkan masyarakat dan dari segi pelayanan masyarakat dapat melihat adanya pergerakan perubahan yang diberikan pemerintah pusat kepada daerah (Ridwan, 2011, p. 182). Pemekaran daerah tidak lain bertujuan agar tidak adanya rentang jarak yang

jauh antara pemerintah pusat didalam Mengendalikan pemerintahan, membuka atau memeratakan pembangunan serta menjadikan perekonomian yang maju untuk tercapainya sebuah kesejahteraan masyarakat seperti yang di cita-citakan negara ini, seakan pemekaran daerah ini bisa memperdekat pelayanan terhadap masyarakat, memberi kesempatan untuk melakukan kompetensi masyarakat dalam membuka lapangan kerja atau mencari lapangan kerja guna untuk mensejahterakan masyarakat.

Kebijakan pemerintah pusat untuk mengambil suatu kebijakan pemekaran daerah mampu memperpendek jarak geografis dari pada suatu daerah antara tempat tinggal masyarakat dengan pusat pelayanan, dan mempersempit pemerintah daerah dalam hal pengendalian dengan unit pelayanan yang ada dibawahnya. Dengan hal tersebut memungkinkan pemerintah pusat dapat dengan mudah mengendalikan serta mempermudah pemerintah pusat didalam mengawasi kinerja para pegawai atau aparatur sipil negara diberbagai bidang yang telah ditempatkan. Pemekaran daerah pada intinya dilakukan untuk menaikkan pelayanan masyarakat guna untuk memacu terlaksananya kesejahteraan sarana pendidikan bagi masyarakat ditingkat lokal. Maka, pemekaran wilayah wajib memberikan evaluasi bermacam faktor sebagai potensi didaerah, kecakapan ekonomi, luas wilayah, kependudukan dari bagian sosial, ekonomi, pertanahan dan keamanan juga mempertimbangkan aspek-aspek yang kemungkinan daerah tersebut mampu menyelenggarakan serta melaksanakan tujuan dan diberikannya otonomi daerah. Pada masa sekarang ini, pemekaran yang terjadi

dilakukan dengan cara yang mudah dimana politiklah yang lebih dominan dan berperan penting didalam administratif dan teknis.

Kemudian pemekaran wilayah atau pembagian daerah otonom dibagi menjadi beberapa daerah dengan tujuan untuk pelayanan dari pemerintah didalam melayani masyarakat menjadi optimal, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat didaerah tersebut dengan cara mempercepat pembangunan atau infrastruktur. Pemekaran ini juga diharapkan dapat membuat perekonomian masyarakat dapat meningkat, melalui pemekaran wilayah ini pemberdayaan dilakukan daerah di bermacam sektor, seperti pembangunan yang dapat direalisasikan dengan secepatnya agar daerah bisa menjalankan otonominya. Pengoptimalan sumber daya dan pemanfaatan potensi yang ada pada tiap-tiap daerah hanya bisa dilakukan apabila daerah tersebut memiliki rancangan pembangunan yang menyangkut segala sektor serta adanya kontribusi dari sumber daya manusia yang cekatan dan sudah ditata dengan baik serta telah sesuai pada daerah tersebut.

Pemekaran wilayah ini tidak hanya pada pemekaran daerah pada tingkat tertinggi saja, tetapi pada tingkatan terkecil seperti Kecamatan hingga ketinggian Kelurahan. Selain dari provinsi, kabupaten atau kota, pemekaran wilayah juga terjadi pada tingkatan Kecamatan, desa, dan Kelurahan yang terjadi diberbagai wilayah di Indonesia antara lain di Pulau Sumatera. Salah satunya adalah pemekaran wilayah yang ada di Riau, Kota Pekanbaru, Kecamatan Bukit Raya, yaitu di Kelurahan Air Dingin. Kelurahan Air Dingin merupakan suatu Kelurahan yang baru berdasarkan Peraturan

Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pemekaran Kelurahan. Kelurahan Air Dingin dapat dimekarkan karena sudah terpenuhinya ketentuan dalam pembentukan daerah otonom yang telah diatur dalam pasal 3 PP Nomor 129 Tahun 2000 yaitu berasaskan potensi daerah, kemampuan ekonomi, jumlah penduduk, sosial budaya, luas daerah, serta berdasarkan asas lainnya yang dapat digunakan sebagai landasan dalam pembentukan daerah baru. (Jeddawi, 2008, pp. 11-12).

Dalam hal ini, persyaratan yang dimaksudkan diatas telah dijelaskan pada lampiran yang terdapat didalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan. Isi dari lampiran tersebut menjelaskan bahwa untuk wilayah pulau Sumatera minimal setiap Kelurahan 5000 (lima ribu) jiwa atau 1000 (seribu) KK, memiliki luas wilayah minimal 5 km<sup>2</sup>, dan usia Kelurahan minimal 5 tahun. Kelurahan merupakan bagian dari pengaturan dalam peraturan pemerintah berdasarkan kedudukannya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, Kelurahan bukan lagi merupakan perangkat daerah, tetapi Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan. Dalam rangka pembangunan sarana dan prasarana Kelurahan dan pemberdayaan masyarakat di Kelurahan, dialokasikan anggaran untuk Kelurahan didaerah kota yang tidak desanya paling sedikit 5% dari anggaran pendapatan dan belanja daerah setelah dikurangi dana alokasi khusus. Peraturan Pemerintah ini disusun untuk menggantikan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan. Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai penataan Kecamatan dan

Kelurahan, yang meliputi pembentukan, penggabungan, dan penyesuaian, pembentukan Kecamatan dalam rangka kepentingan strategis nasional, tugas camat dan tugas lurah, termasuk tugas camat dikawasan perbatasan negara, persyaratan camat, klsifikasi, susunan organisasi, dan tata kerja Kecamatan, forum koordinasi pimpinan di Kecamatan, perencanaan Kecamatan, kedudukan Kelurahan, persyaratan lurah, pemberdayaan. Adapun beberapa aspek dalam pelaksanaan kebijakan pemekaran kelurahan pada Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru:

1. Efektifitas
2. Kecukupan
3. Pemerataan
4. Responsifitas
5. Ketepatan

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi pemerintah. Peran pemerintah didalam pemberian pelayanan adalah untuk mempercepat suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Pelayanan publik dalam perkembangannya muncul dari adanya kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan proses pemerintahan dengan baik yang bersifat individual dan yang bersifat kelompok. Didalam memberikan pelayanan tidak bisa adanya perlakuan berbedak, sehingga tidak terjadinya diskriminasi dalam pelayanan untuk masyarakat. Maka daripada itu, pelayanan yang disediakan pemerintah sebagai penyedia layanan untuk masyarakat ini dinilai dari kinerja pelayanan yang diberikan (Adrian Sutedi S. M., 2017, p. 3). Pelayanan publik yang ada di Kelurahan Air Dingin merupakan

pelayanan terpadu, pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan perizinan maupun non perizinan yang disediakan pemerintah untuk mempermudah serta memperpendek pelayanan demi mewujudkan pelayanan yang murah, cepat, mudah, transparan, terjangkau dan pasti. Tugas dari Kelurahan yaitu melaksanakan pelayanan serta penandatanganan berkenaan perizinan maupun non perizinan juga pengurusan dokumen-dokumen pada tingkat Kelurahan atau desa sesuai dengan kewenangannya. Pelayanan pengurusan administrasi di Kelurahan Air Dingin terdiri dari yang hanya sebagai pengantar yang selanjutnya di tindaklanjuti oleh Kecamatan seperti pembuatan KTP, KK, surat tanah, akta kelahiran, dan ada juga pelayanan yang diberikan langsung tanpa di tindaklanjuti oleh Kecamatan seperti dalam hal pengurusan pembuatan SKTM, akte kelahiran, surat keterangan kematian, pembuatan surat domisili dan lain-lain.

Untuk efektifnya tugas Lurah dalam mengemban tugas, Lurah dibantu oleh beberapa pegawai yang telah dibagi dalam beberapa bidang atau bagian. Dalam hal ini Lurah bertugas untuk membina dan mengawasi kinerja dari pegawai ataupun aparatur yang bekerja di kantor lurah untuk memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini telah diatur didalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public yaitu prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Pengawasan itu sendiri adalah alur penetapan ukuran kinerja serta pengambilan

tindakan dan keputusan yang dapat meningkatkan pencapaian yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan alur memastikan bahwa segala aktifitas dan usaha yang dijalankan sudah sesuai dengan apa yang telah direncanakan (Siagian, 2014, p. 107).

Kinerja daripada Lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, disiplin kerja, rendahnya kualitas pelayanan, kurangnya aparatur yang ada. Dalam memberikan pelayanan tersebut, harus memberikan pelayanan yang terbaik, terdapat empat keinginan masyarakat padadasarnya yaitu ingin mendapatkan pelayanan yang baik, terjadinya rasa aman dan tentram, dihargai dan didengar aspirasinya, dan terpenuhi fasilitas kebutuhannya (Dwijowiyanto, 2000, p. 40).

Maka tujuan dari pemekaran Kelurahan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dianggap menjadi pusat didalam penilaian masyarakat terhadap apa yang diterima oleh masyarakat baik itu bersifat positif maupun yang bersifat negatif, tentunya hal tersebut perlu ditinjau secara mendalam dan menyeluruh. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengambil judul **“Aspek Pengawasan Pemekaran Wilayah Di Kelurahan Air Dingin Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014”**. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan gambaran tentang pengaruh pemekaran wilayah terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan yang akan dibahas didalam proposal ini yaitu:

1. Bagaimana aspek pengawasan pemekaran wilayah di Kelurahan Air Dingin menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014?
2. Bagaimana pengaruh pemekaran Kelurahan Air Dingin terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah di Kelurahan Air Dingin?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana aspek pemekaran Kelurahan di Kelurahan Air Dingin
- b. Untuk mengetahui pengaruh pemekaran Kelurahan terhadap kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Air Dingin

### **2. Manfaat penelitian**

- a. Hasil penelitian ini untuk mengetahui lebih mendalam mengenai pengetahuan tentang gejala yang ada didalam penelitian
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai proses pembelajaran untuk lebih mendalami tentang aspek pemekaran wilayah dan kualitas pelayanan publik
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi apabila karakteristik penelitiannya tidak jauh berbeda, sehingga dapat menjadi rujukan terhadap permasalahan yang sedang terjadi.

#### **D. TINJAUAN PUSTAKA**

Hukum administrasi negara merupakan hukum yang dijadikan oleh para administrasi negara untuk dapat menjalankan pemerintahan yang baik. Membahas mengenai hukum administrasi negara tidak terlepas dari hukum tata negara. Hanya saja, ada perbedaan yang mendasar dari kedua hukum yang mengatur tentang tata kelola pemerintahan tersebut. Dimana hukum tata negara mengatur negara dalam keadaan diam, sedangkan hukum administrasi negara mengatur negara dalam keadaan bergerak. Dalam hal ini banyak pakar mengemukakan pendapatnya mengenai hukum administrasi negara, salah satunya Van Vollenhoven. Menurut Van Vollenhoven hukum administrasi negara adalah sekumpulan peraturan hukum yang mengikat badan-badan negara baik itu yang tinggi maupun yang rendah jika badan badan itu mulai menggunakan wewenangnya yang ditentukan dalam hukum tata negara. Selain itu, Van Vollenhoven juga mengatakan bahwa hukum administrasi negara tidak hanya bermaksud untuk mengekang pemerintah agar tidak bertindak sewenang-wenang dengan kekuasaannya, tetapi juga memberikan keleluasaan kepada pemerintah untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat, bahkan juga menentukan kewajiban-kewajiban kepada rakyat sesuai dengan paham kesejahteraan yang dianut oleh negara (Asshidiqie, 2014, pp. 45-47).

Menurut E. Utrecht, hukum administrasi negara adalah hukum yang mengatur sebagian lapangan pekerjaan administrasi. Sedangkan menurut J.H.A. Logemann, hukum administrasi negara meliputi peraturan-peraturan khusus, yang disamping

hukum perdata positif yang berlaku umum, mengatur cara-cara organisasi negara ikut serta dalam lalu lintas masyarakat (Hadjon, 2008, pp. 23-24).

Pemerintah adalah Lembaga yang melaksanakan kegiatan pemerintah dimana terdapat tiga kekuasaan tertinggi yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif dan kekuasaan yudikatif. Sistem pemerintahan sangat identik dengan otonomi daerah yang saat ini menjadi struktur pemerintahan yang sedang berjalan di Indonesia. Struktur pelaksanaan otonomi daerah diharapkan mampu membuat daerah mengatur sendiri daerahnya dengan memaksimalkan potensi daerah yang dimiliki. Sebelum adanya sistem pemerintahan otonomi daerah ini, semua sistem pemerintahan di Indonesia bersifat sentralisasi atau terpusat. Dimana segala urusan berada dibawah kendali pemerintah pusat tanpa terlibat dari pihak lainnya.

Pemerintahan daerah merupakan penyelenggara urusan pemerintah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang terdapat didalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana telah tertera didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah daerah yang merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, mempunyai kewenangan dalam menyusun dan mengurus rumah tangga pemerintahannya sendiri.

Istilah otonomi identik dengan pemerintah daerah, dimana otonomi yaitu sebagai hak mengatur sendiri kepentingannya. Otonomi ini sendiri juga berkaitan

dengan bentuk kebebasan untuk mengatur masalah internal tanpa adanya campur tangan dari pihak lain. Oleh karena itu, jika dikaitkan dengan kata daerah bahwa otonomi adalah daerah yang mempunyai kesempatan untuk bebas mengurus pemerintahannya melalui caranya sendiri. Makna kebebasan dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah yang berasaskan otonomi tidak berarti diberi kebebasan yang seluas-luasnya untuk dapat mengurus daerahnya sendiri, tetapi untuk kebebasan dalam bertanggung jawab terhadap pusat yang bertindak sebagai pengawas bagi otonomi daerah tersebut untuk sesuai dengan norma-norma didalam otonomi dan bukan bertentangan dengan peraturan yang ditentukan oleh pemerintah pusat.

Pemekaran daerah merupakan pemecahan dari yang hanya satu wilayah menjadi dua atau lebih daerah yang dilakukan untuk membentuk daerah otonomi yang baru dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat melalui peningkatan pelayanan untuk masyarakat, mempercepat dan pemeratakan pembangunan baik dalam bidang ekonomi maupun infrastruktur. Pemekaran yang terjadi saat ini merupakan pembentukan daerah administratif baru pada tingkatan provinsi, kabupaten atau kota dari pusatnya. Pemekaran daerah dapat dilakukan dengan melihat serta menimbang berbagai aspek seperti kemampuan ekonomi maupun infrastruktur. Pemekaran daerah dapat dilakukan dengan melihat serta menimbang berbagai aspek seperti ekonomi dan potensi daerah, jumlah penduduk, sosial budaya, luas daerah, dan aspek lainnya yang dapat digunakan untuk terwujudnya otonomi daerah, sehingga daerah otonomi yang

baru dapat dan mampu menjalankan otonominya sendiri tanpa mengikut sertakan daerah sebelumnya (Dr Ali, Sitti Mawar S.Ag, & Syah, 2018, pp. 225-226).

Sistem pemerintahan daerah mampu membuka peluang besar kepada masyarakat didaerah tersebut untuk meningkatkan pengaruh serta pengawasan bagi para pemimpin didaerah. Pelaksanaan desentralisasi dalam otonomi daerah merupakan cara untuk mengurus dan menyusun sendiri daerahnya. Sementara itu tugas pembantuan ialah tugas yang tergabung dalam melaksasnakan urusan pemerintah yang dibebankan kepada pemerintah daerah atau pada tingkat diatasnya dengan kewajiban bertanggung jawab terhadap yang menjalankannya (Hadjon, 2008).

Pemerintahan daerah merupakan pelaksana dari tugas pemerintahan daerah yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah yaitu pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Didalam pelaksanaan pemerintah daerah, kepala daerah didukung dengan perangkat daerah. Dasar utama penyusunan perangkat daerah adalah adanya tugas pemerintah yang perlu ditangani, perangkat yang tersebut yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau Aparatur Sipil Negara (ASN). Pada sistem kepegawaian nasional, ASN berada pada posisi yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berfungsi sebagai pemersatu bangsa. Dengan adanya kebijakan desentralisasi didalam penyelenggaraan pemerintahan, maka kewenangan dibidang kepegawaian sebagian diberikan kepada daerah (Prof. Drs. C.S.T. Kansil, 2005). Kepegawaian daerah merupakan sebuah struktur yang diatur pada peraturan perundang-undangan yang mencakup tentang perencanaan, persyaratan,

pengangkatan, penempatan pendidikan, dan pelatihan dalam sistem kepegawaian nasional. Dengan begitu kepegawaian daerah merupakan bagian dalam birokrasi dari kepegawaian nasional (Prof. Drs. C.S.T. Kansil, 2005).

Desentralisasi dan otonomi daerah merupakan wewenang pemerintah daerah untuk menyusun dan menjalankan pemerintahannya sendiri demi melaksanakan pemerintahan yang teratur. Peran pelayanan publik sangat penting, hal ini karena pemerintahan dikatakan teratur apabila bisa menjalankan serta mengelola pelayanan dengan baik. Namun, sampai sekarang permasalahan tentang pelayanan publik masih terus terjadi dan pemerintah daerah mulai kesulitan dalam mengatasi permasalahan yang ada (Putra, 2014).

Melihat dari beberapa pernyataan tentang pemberian pelayanan kepada masyarakat yang kurang, disinilah pentingnya pengawasan terhadap menjalankan suatu perencanaan pemerintah, maka pemerintah melakukan langkah dengan harapan manajemen pemerintahan dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik. Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan terbentuklah suatu aktifitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan

juga dapat mendeteksi kinerja dari kebijakan seorang pimpinan dijalankan dan sampai mana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Pengawasan juga dapat mendeteksi pelaksanaan kerja yang telah dilaksanakan dengan sejauh mana kebijakan kepemimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut (Sujamto, 1996, p. 89).

Hasil dari pengawasan ini haruslah menunjukkan kesesuaian dan ketidaksesuaian serta menemukan penyebab dari ketidaksesuaian yang muncul. Dalam konteks membangun manajemen pemerintahan yang berkarakter tata kelola pemerintahan yang baik, pengawasan merupakan aspek penting dalam menjaga fungsi pemerintahan berjalan dengan semestinya. Produk langsung kegiatan pengawasan adalah untuk mengetahui dan mengendalikan serta memberikan arahan kepada objek yang dikendalikan (Sujamto, 1996, p. 24).

Pengawasan yang dilaksanakan oleh badan-badan pemerintahan yang bertingkat lebih tinggi kepada yang bertingkat lebih rendah. Adapun yang menjadi alasan untuk pengawasan sebagai berikut: (Hadjon P. M., 2008, p. 74)

1. Koordinasi: mencegah atau mencari penyelesaian konflik atau perselisihan kepentingan misalnya diantara kotapraja-kotapraja.
2. Pengawasan kebijakan: disesuaikan kebijakan dari aparat pemerintahan yang lebih rendah terhadap yang lebih tinggi.
3. Pengawasan kualitas: kontrol terhadap kebolehan dan kualitas teknis pengambilan keputusan dan tindakan-tindakan aparat pemerintah yang lebih rendah.
4. Alasan-alasan keuangan: peningkatan kebijakan yang tepat serta seimbang dari pemerintah
5. Perlindungan hak dan kepentingan warga dalam situasi tertentu diperlukan suatu perlindungan khusus untuk kepentingan seorang warga.

Aturan-aturan dan asas-asas yang mesti dipenuhi bagi pelaksanaan pengawasan diantaranya terdapat: (Hadjon P. M., 2008, pp. 77-79)

1. Asas Legalitas, yaitu pelaksanaan pengawasan harus berdasarkan suatu kewenangan menurut undang-undang
2. Asas pengawasan terbatas, yaitu pengawasan yang dibatasi pada sasaran-sasaran yang telah ditetapkan atau dijadikan sebagai pedoman pada waktu kewenangan itu diberikan.
3. Asas motivasi, yaitu bahwa alasan-alasan untuk melaksanakan pengawasan harus dapat mendukung keputusan yang diambil berdasarkan keputusan yang harus dimotivasi kepada masyarakat luas.

Pengawasan ini berdampak kepada kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, terutama didalam kepengurusan berkas-berkas administrasi pemerintah, dimana penilaian masyarakat sangat dibutuhkan sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon. Pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok bagi setiap warga negara yaitu pengerjaan berbagai macam seperti legalitas, surat menyurat, dan kebutuhan mengenai kewarganegaraan. Seluruh warga negara diharuskan memiliki kartu tanda penduduk, dan dalam segala kepengurusan pasti memerlukan kartu tanda penduduk. Hal ini banyak ditemukan di kantor pemerintahan seperti Kecamatan dan Kelurahan mengingat ini merupakan sesuatu yang terbanyak diurus masyarakat, oleh karena itu dibutuhkan kualitas pelayanan yang maksimal seperti yang telah belaku dinegara ini (Hayati, 2017).

Kualitas pelayanan publik adalah sesuatu hal yang sangat penting, karena masyarakat sebagai konsumen akan pelayanan umum telah dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan tentang beberapa asas salah satunya asas keadilan, yaitu memberikan peluang bagi pelaku usaha serta konsumen demi mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil (Adrian Sutedi S. M., 2017, p. 126).

Di bidang ketatalaksanaan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat yang perlu mendapat perhatian adalah penataan sistem. Suatu sistem pelayanan masyarakat dilihat baik apabila telah menjalankan unsur-unsur seperti berikut (Adrian Sutedi S. M., 2017, p. 35).

1. Kejelasan tugas, tanggung jawab, dan wewenang, dari setiap pejabat dan instansi.
2. Memiliki prosedur kerja yang tidak berbelit-belit.
3. Kejelasan batas waktu dalam penyelesaian suatu pelayanan atau perizinan.
4. Kejelasan biaya yang harus ditanggung atau yang mesti dipenuhi oleh masyarakat yang meminta pelayanan atau izin.
5. Jumlah loket yang memadai agar masyarakat tidak berdesak-desakan untuk mengurus izin atau pelayanan.
6. Semiminal mungkin adanya hubungan langsung antara aparatur pemerintah dengan masyarakat.

#### **E. KONSEP OPERASIONAL**

Agar dalam penelitian ini tidak menimbulkan salah penafsiran dalam setiap pengertian istilah-istilah yang digunakan pada judul, sehingga dapat terarah secara operasional dalam bentuk satu kesatuan, maka penulis jelaskan satu persatu, yaitu:

Aspek adalah bagian, dimensi, pemunculan, atau penginterpretasian gagasan, masalah, situasi, dan sebagainya sebagai pertimbangan yang dilihat dari sudut pandang tertentu (Purwadarminto, 2008).

Pengawasan adalah alur penetapan ukuran kinerja serta pengambilan tindakan dan keputusan yang dapat meningkatkan pencapaian yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan (Siagian, 2014, p. 107)

Pemekaran Kelurahan adalah pembentukan wilayah administratif baru ditingkat provinsi maupun kota dan kabupaten dari induknya (Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007 Pasal 1).

Kelurahan Air Dingin adalah pembagian wilayah administrasi dibawah Kecamatan Bukit Raya, Kelurahan Air Dingin merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (Wikipedia, 2019).

Dengan demikian yang dimaksudkan dengan aspek pengawasan pemekaran wilayah di Kelurahan Air Dingin berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah melihat atau mempelajari kembali dan melakukan analisa hukum tentang bagaimana aspek pengawasan pemekaran wilayah di Kelurahan Air Dingin menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan bagaimana pengaruh pemekaran Kelurahan Air Dingin terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah di Kelurahan Air Dingin.

#### **F. METODE PENELITIAN**

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu untuk menganalisisnya, kecuali itu maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut dan mengusahakan untuk memecahkan permasalahan yang timbul didalamnya (Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, 1986, p. 36). Adapun metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

## 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *observational research* dengan cara *survey* yaitu penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data berupa wawancara dan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Alasan penulis memilih jenis dan sifat penelitian diatas adalah untuk mencari bagaimana aspek pengawasan pemekaran wilayah di Kelurahan Air Dingin.

Sifat dari penelitian ini adalah *deskriptif*. Adapun alasan menentukan penelitian ini bersifat deskriptif adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai bagaimana pengaruh pemekaran Kelurahan Air Dingin terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah di Kelurahan Air Dingin.

## 2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka untuk memperoleh data peneliti melakukan penelitiannya di wilayah Kelurahan air dingin Kecamatan bukit raya kota pekanbaru. Adapun dasar penulis memilih lokasi tempat penelitian ini karena wilayah ini termasuk kedalam wilayah yang baru dimekarkan.

## 3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh unit yang akan diteliti, atau dapat dikatakan populasi merupakan jumlah manusia yang mempunyai karakteristik yang sama (Soekanto, Metode Penelitian Hukum, 1986, p. 3). Populasi dalam penelitian ini adalah:

1. Lurah Air Dingin
2. Pegawai di Kelurahan Air Dingin
3. Masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Air Dingin.

Keseluruhan jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini cukup besar yaitu sebanyak 4.039 orang maka teknik penentuan responden menggunakan sampel dengan pendekatan *sensus* dan *purposive sampling*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel. I. 1**  
**Teknik Penentuan Responden**

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Keterangan
1	Lurah Kelurahan Air Dingin	1	1	100% (Sensus)
2	Pegawai Negeri Sipil Kelurahan Air Dingin	8	3	30% (Purposive Sampling)
3	Masyarakat di Kelurahan Air Dingin	40.537	4.035	10% (Purposive Sampling)
	Jumlah	40.546	4.039	

Sumber Data: Data Olahan 2019

Penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Yaitu jumlah masyarakat yang berjumlah 40.537 orang, akan diwakilkan oleh 20 orang dengan pertimbangan dan kriteria-kriteria tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut terhadap objek yang diteliti.

#### 4. Data dan Sumber Data

##### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi di lapangan (field research), dan dari hasil wawancara dengan cara menyebarkan kuesioner kepada

responden yaitu pegawai dikantor Kelurahan Air Dingin dan masyarakat yang berdomisili Kelurahan Air Dingin Kota Pekanbaru tentang hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis, yaitu buku-buku, literatur, peraturan perundang-undangan tentang pemerintah daerah dan pelayanan publik, pendapat para ahli dalam bidang hukum yang ada hubungannya dengan penelitian penulis.

**5. Alat Pengumpul Data**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan alat pengumpul data wawancara yaitu suatu cara yang dilakukan penulis untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden dengan menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang dibuat dan disusun secara sistematis tentang hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh pemekaran Kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Air Dingin.

**6. Analisis Data**

Data yang diperoleh oleh penulis melalui wawancara dan kuesioner dikelompokkan sesuai masalah yang diteliti selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk uraian kalimat yang jelas dan rinci kemudian dilakukan pembahasan dengan cara membandingkannya dengan peraturan hukum yang berhubungan dengan hukum administrasi negara dalam sektor pelayanan publik dan pendapat para ahli hukum sesuai dengan fakta yang ada di lokasi penelitian. Dari pembahasan tersebut penulis

menarik kesimpulan, dengan menggunakan metode deduktif yaitu penulis menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum, kemudian mengarah kepada yang bersifat khusus. Selanjutnya kesimpulan tersebut dihubungkan dengan tinjauan hukum administrasi negara dalam pengaruh pemekaran terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Air Dingin.



## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Teori Pengawasan.

##### 1. Pengertian Pengawasan

Pengawasan merupakan tindakan untuk menilai kinerja dari suatu institusi dan memperbaiki kinerja tersebut dari persoalan yang menghambat tujuan dari setiap institusi. Pengawasan dapat dilakukan setiap saat selama proses manajemen atau administrasi masih berjalan maupun setelah berakhir. Untuk mengetahui pencapaian kerja dari institusi, fungsi pengawasan dilakukan dengan perencanaan dan pelaksanaannya sebagai fungsi untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kegagalan yang terjadi setelah perencanaan dibuat dan dilaksanakan. Fungsi pengawasan dilaksanakan agar memperoleh timbal balik didalam melaksanakan perbaikan bila terdapat penyimpangan sebelum menjadi lebih buruk dan sulit untuk di perbaiki.

Pengertian pengawasan merupakan proses mengamati, membandingkan dan tugas pekerjaan yang dibebankan kepada aparat pelaksana dengan standar yang telah ditentukan dan ditetapkan dalam suatu rencana yang sistematis dengan tindakan teliti guna menghindari penyimpangan dengan tujuan tertentu (Nurmayani, 2009, p. 8).

Dalam kaitannya dengan pengertian pengawasan terhadap berbagai macam pengertian yang di kemukakan oleh beberapa ahli di antaranya.

1. Lyndal F. Urwick mendefinisikan pengawasan adalah upaya agar sesuatu di laksanakan agar sesuai peraturan yang telah di tetapkan dan instruksi yang di keluarkan.
2. Sondang P. Siagian (Siagian, 2007, p. 86) mendefinisikan pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar suatu pekerjaan yang di laksanakan sesuai dengan rencana yang telah di tentukan sebelumnya.
3. George R Terry mendefinisikan pengawasan adalah suatu proses ketentuan apa yang harus di capai, menilai pelaksanaan dan melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar.
4. Saipul Anwar mendefinisikan pengawasan adalah kontrol terhadap tindakan aparaturn pemerintah di perlukan agar pelaksanaan tugas yang telah di tetapkan dapat mencapai tujuan dan terhindar dari penyimpangan-penyimpangan (Anwar, 2004, p. 128).
5. Sujanto mendefinisikan pengawasan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan pelaksanaan tugas dan kegiatan, apakah sesuai dengan semestinya atau tidak (Sujanto, 1986, p. 2).

Dalam fungsi manajemen pengawasan merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dalam pencapaian tujuan manajemen itu sendiri, fungsi

manajemen lainnya seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan tidak akan berjalan dengan baik apabila fungsi pengawasan tidak dilakukan dengan baik demikian pula halnya dengan fungsi evaluasi terhadap pencapaian tujuan manajemen akan berhasil baik apabila fungsi pengawasan telah dilakukan dengan baik, dengan kehidupan sehari-hari baik kalangan masyarakat maupun di lingkungan pemerintahan, maka pengawasan ini tidak terlalu sulit untuk di pahami. Akan tetapi, untuk memberi batasan tentang pengawasan ini masih sulit untuk di berikan.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia istilah pengawasan berasal dari kata awas yang artinya memperhatikan baik-baik atau dalam arti melihat suatu dengan cermat dan seksama, tidak ada lagi kegiatan kecuali memberi laporan berdasarkan kenyataan yang sebenarnya dari apa yang di awasi, sehingga dapat di katakana bahwa pengawasan sebagai suatu kegiatan untuk memperoleh kepastian apakah pelaksanaan pekerjaan/kegiatan itu di laksanakan sesuai dengan rencana, aturan-aturan, dan tujuan yang telah di tetapkan.

Dalam pengendalian kewenangan untuk mengadakan tindakan korektif maka pengawasan sudah terkandung di dalamnya sedangkan dalam pengertian pengawasan tindakan korektif merupakan proses lanjutan sehingga pengendalian adalah pengawasan di tambah dengan tindakan korektif sedangkan pengawasan adalah pengendalian tanpa tindakan korektif tetapi saat ini pengawasan telah mencakup kegiatan pengendalian, pemeriksaan, dan

penilaian terhadap kegiatan. Dalam pencapaian pelaksanaan pengawasan terhadap beberapa asas, antara lain:

1. Asas tercapainya tujuan yang di tujukan ke arah tercapainya tujuan yaitu dengan mengadakan perbaikan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan atau deviasi perencanaan.
2. Asas efisiensi yaitu sedapat mungkin menghindari deviasi dari perencanaan sehingga tidak menimbulkan hal-hal di luar dugaan.
3. Asas tanggung jawab yaitu yang di laksanakan apabila pelaksanaannya bertanggung jawab penuh terhadap pelaksana perencanaan.
4. Asas penyesuaian dengan organisasi bahwa pengawasan di lakukan sesuai dengan struktur organisasi dan kewenangan masing-masing.
5. Asas individual bahwa pengawasan harus sesuai kebutuhan dan di tujukan sesuai dengan tingkat dan tugas pelaksana (Atmosudirdjo, 1991, p. 87).
6. Asas pengawasan terhadap masa depan, maksud dari asas ini adalah pencegahan penyimpangan yang akan terjadi baik di waktu sekarang maupun di waktu akan datang.
7. Asas refleksi perencanaan, bahwa harus mencerminkan karakter dan susunan perencanaan.
8. Asas standar, bahwa pengawasan yang efektif dan efisien yang memerlukan standar yang tepat, yang akan di gunakan sebagai tolak ukur pelaksanaan dan tujuan.

9. Asas pengawasan terhadap strategis, bahwa pengawasan yang efektif dan efisien yang memerlukan adanya perhatian yang di tujukan terhadap faktor-faktor strategis.
10. Asas kekecualian, bahwa efisiensi dalam pengawasan membutuhkan perhatian yang di tujukan terhadap faktor pengecualian yang dapat terjadi dalam keadaan tertentu, ketika situasi berubah atau tidak sama.
11. Asas tindakan, bahwa pengawasan dapat di lakukan apabila ada ukuran-ukuran untuk mengoreksi penyimpangan rencana, organisasi, dan pelaksanaan.
12. Asas pengendalian fleksibel bahwa pengawasan harus untuk menghindarkan kegagalan pelaksanaan perencanaan.
13. Asas peninjauan kembali, bahwa pengawasan harus di tinjau agar sistem yang di gunakan berguna untuk mencapai tujuan.

Pengawasan mempunyai sifat menyeluruh dan luas maka dalam pelaksanaannya di perlukan prinsip-prinsip pengawasan yang dapat di patuhi dan di jalankan, adapun prinsip-prinsip pengawasan itu adalah sebagai berikut:

1. Objektif dan menghasilkan data artinya pengawasan harus bersifat objektif dan harus dapat menemukan fakta-fakta tentang pelaksanaan pekerjaan dan berbagai faktor yang mempengaruhinya.
2. Berpangkal tolak dari keputusan pimpinan artinya untuk dapat mengetahui dan menilai ada tidaknya kesalahan-kesalahan dan penyimpangan,

pengawasan harus bertolak pangkal dari pimpinan yang tercermin dalam tujuan yang di tetapkan, rencana kerja yang telah di tentukan, kebijaksanaan dan pedoman kerja yang telah di gariskan serta perintah yang telah di berikan pimpinan yang tercermin.

- a. Tujuan yang di tetapkan.
  - b. Rencana kerja yang telah di tentukan.
  - c. Kebijaksanaan dan pedoman kerja yang telah di gariskan.
  - d. Peraturan-peraturan yang telah di tetapkan.
3. Preventif artinya bahwa pengawasan tersebut adalah untuk menjamin tercapainya tujuan yang telah di tetapkan yang harus efisien dan efektif, maka pengawasan harus bersifat mencegah jangan sampai terjadi kesalahan-kesalahan berkembangnya dan terulangnya kesalahan-kesalahan.
  4. Efisiensi artinya pengawasan harus di lakukan secara efisien bukan justru menghambat efisiensi pelaksanaan kerja (Atmosudirdjo, 1991, p. 74)
  5. Apa yang salah, artinya pengawasan haruslah di lakukan bukanlah semata-mata mencari siapa yang salah, tetapi apa yang salah, bagaimana timbulnya dan sifat kesalahan itu.
  6. Bukan tujuan tetapi sarana, artinya pengawasan tersebut hendaknya tidak di jadikan tujuan tetapi di jadikan sarana untuk menjamin dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

7. Membimbing dan mendidik, artinya pengawasan harus bersifat membimbing dan mendidik agar pelaksanaan dapat meningkatkan kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang di tetapkan.

Pengawasan adalah suatu proses untuk mengetahui pekerjaan yang telah di laksanakan kemudian di koreksi pelaksanaan pekerjaan tersebut agar sesuai dengan yang semestinya atau yang telah di tetapkan, sedangkan tujuan pengawasan akan tercapai apabila hasil pengawasan maupun memperluas dasar untuk pengambilan keputusan setiap pimpinan dan hasil pengawasan juga dapat digunakan sebagai dasar untuk penyempurnaan rencana kegiatan rutin dan rencana berikutnya.

Pada dasarnya pengawasan bertujuan untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan yang terjadi nantinya dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengambil kebijakan guna mencapai sasaran yang optimal selanjutnya pengawasan itu secara langsung juga bertujuan untuk:

1. Menjamin pelaksanaan sesuai dengan rencana dan kebijakan.
  2. Menertibkan koordinasi kegiatan-kegiatan.
  3. Mencegah pemborosan dan penyelewengan.
  4. Menjamin terwujudnya kepuasan masyarakat atas jasa yang di hasilkan.
  5. Membina kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan organisasi
- (Atmosudirdjo, 1991, p. 77).

Pengawasan dalam hukum administrasi negara sangat erat kaitannya dengan peranan aparatur pemerintah sebagai penyelenggara tugas-tugas umum pemerintah dan tugas pembangunan, tugas umum aparatur pemerintah dan tugas pembangunan hanya dapat di pisahkan tetapi tidak dapat di bedakan antara yang satu dengan yang lainnya, aparatur pemerintah dalam pelaksanaannya tugas pemerintahan juga sekaligus melaksanakan tugas pembangunan maka demikian juga aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pembangunan bersamaan juga melaksanakan tugas pemerintahan.

Perencanaan dan program pembangunan di daerah dapat berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan maka hendaknya di perlukan pengawasan yang lebih efektif di samping dapat mengendalikan proyek-proyek pembangunan yang ada di daerah, dengan demikian untuk lebih memperjelas pengawasan dalam hukum administrasi negara yang di lakukan oleh aparatur maka yang menjadi tujuan pengawasan adalah untuk mempermudah mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan dari aparatur pemerintah di daerah sesuai dengan tahap-tahap yang di tentukan sebelumnya dan dapat melakukan tindakan perbaikan apabila terjadi dari penyimpangan dari rencana/ program yang telah di gariskan, sejalan dengan itu pemerintah pusat dalam hal melakukan pengawasan di daerah juga melakukan pelimpahan bidang pengawasan ini pada setiap pemerintah daerah.

Berdasarkan bentuknya maka pengawasan dapat di bedakan sebagai berikut:

1. Pengawasan internal yaitu pengawasan yang dilakukan oleh suatu badan atau organ yang secara organisasi/struktur termasuk lingkungan pemerintahan itu sendiri.
2. Pengawasan eksternal yang dilakukan oleh organ atau lembaga-lembaga yang secara organisatoris/struktural berada di luar pemerintah dalam arti eksekutif (Anwar, 2004, p. 128).

Pengawasan terhadap aparatur pemerintah apabila di lihat dari segi sifat pengawasan itu terhadap objek yang di awasi dapat di bedakan dalam dua kategori yaitu:

1. Pengawasan dari segi hukum (*rechtmatigheidstoetsing*) misalnya pengawasan yang di lakukan oleh badan peradilan pada prinsipnya hanya menitik beratkan pada segi legalitas.
2. Pengawasan dari segi kemanfaatan (*doelmatigheidstoetsing*) yaitu pengawasan teknis administrasi intern dalam lingkungan pemerintah sendiri.

Pelimpahan tugas pengawasan harus di barengi dengan tanggung jawab yang di pikulkan ke pundak si penerima tugas tersebut dalam arti tanggung jawab itu adalah keharusan di laksanakan tugas sebaik-baiknya sebagai

suatu kewajiban sehingga hak untuk melakukan suatu tindakan jangan disalahgunakan dan dapat terkendali selain itu faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi seperti faktor objektif karena berada di luar pribadi pejabat yang harus melaksanakan pengawasan.

## 2. Fungsi Pengawasan

Pengertian fungsi pengawasan adalah suatu kegiatan yang di jalankan oleh pimpinan atau suatu badan dalam mengamati dan membandingkan tugas dan pekerjaan yang di bebaskan kepada petugas pelaksana dengan standar yang telah di tetapkan guna mempertebal rasa tanggung jawab untuk mencegah penyimpangan dan memperbaiki kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Pengawasan yang di laksanakan mempunyai fungsi sesuai tujuan yang di sandangnya, mengenai hal ini Soewarno Handyaningrat menyatakan empat hak yang terkait dengan fungsi pengawasan yaitu:

- a. Untuk memperbaiki kesalahan dan penyelewengan agar pelaksanaan pekerjaan tidak mengalami hambatan dan pemborosan.
- b. Mendidik para pejabat agar mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah di tentukan.
- c. Mempertebal rasa tanggung jawab terhadap pejabat yang di serahi tugas dan wewenang dalam melaksanakan pekerjaannya.
- d. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, kelalaian, dan kelemahan agar tidak terjadi kerugian yang tidak di inginkan.

### 3. Tujuan Pengawasan

Tujuan diadakannya pengawasan adalah untuk mengetahui kinerja yang di lakukannya oleh seseorang atau suatu badan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan serta untuk memahami apa yang salah demi perbaikan di masa mendatang, dan mengarahkan seluruh kegiatan-kegiatan dalam rangka pelaksanaan dari pada suatu rencana sehingga dapat di harapkan suatu hasil yang maksimal. Soekarno K mengemukakan beberapa hal pokok berikut ini:

- a. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan telah sesuai dengan rencana yang di gariskan.
- b. Untuk mengetahui kesulitan kelemahan-kelemahan dalam bekerja.
- c. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu yang di laksanakan sesuai dengan instruksi-instruksi dan asas-asas yang telah di instruksikan.
- d. Untuk mengetahui jalan keluar jika ternyata di jumpai kesulitan-kesulitan, kelemahan-kelemahan atau kegagalan-kegagalan kearah perbaikan.
- e. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan dengan efisien.

### 4. Sifat dan Waktu Pengawasan

Dalam melakukan pengawasan haruslah melihat situasi kondisi untuk tercapainya fungsi pengawasan, pengawasan yang di laksanakan eratnya kaitannya dengan pelaksanaan suatu kegiatan. Berkaitan dengan hal ini Malayu SP Hasibuan menyebutkan beberapa sifat dan waktu pengawasan:

- a. Pengawasan preventif yaitu pengawasan yang di laksanakan sebelum kegiatan di laksanakan dengan maksud untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan seawal mungkin.
- b. Pengawasan represif yaitu pengawasan yang di lakukan setelah terjadinya penyimpangan atau kesalahan dalam melaksanakan kegiatan.
- c. Pengawasan yang di lakukan pada waktu proses kegiatan terjadi.
- d. Pengawasan berkala yaitu pengawasan yang di lakukan serta berkala satu bulan sekali, satu semester sekali atau satu tahun sekali.

#### **5. Tahap-tahap Pengawasan**

Sebelumnya telah di sebutkan bahwa pengawasan di lakukan secara sistematis, maka dalam hal ini adalah proses pengawasan di lakukan dengan beberapa tahap berkaitan dengan itu, Malayu SP Hasibuan menyebutkan beberapa tahap proses pengawasan yaitu: (Hasibuan, 2001, p. 248)

- a. Menentukan standar dasar kontrol.
- b. Mengukur pelaksanaan.
- c. Membandingkan pelaksanaan dengan standar, juga menentukan penyimpangan, jika ada.
- d. Melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan-penyimpangan sehingga tetap sesuai dengan rencana.

Teknik pengawasan, terdapat dua cara untuk memastikan pegawai merubah tindakan/sikapnya yang mereka lakukan dengan bekerja, yaitu dengan

di lakukan pengawasan langsung (*direct control*) dan pengawasan tidak langsung (*indirect control*). Pengawasan langsung di artikan sebagai teknik pengawasan yang di rancang bangun untuk mengidentivikasi dan perbaikan penyimpangan rencana. Dengan demikian pada pengawasan langsung ini, pimpinan organisasi mengadakan pengawasan secara langsung terhadap kegiatan yang sedang di jalankan, yaitu dengan cara mengamati, meneliti, memeriksa, dan mengecek sendiri semua kegiatan yang sedang di jalankan tadi.

Tujuannya adalah penyimpangan-penyimpangan terhadap rencana yang terjadi dapat di identifikasi dan di perbaiki, pengawasan langsung sangat mungkin di lakukan apabila tingkat kualitas para pimpinan dan bawahannya rendah. Sementara pengawasan tidak langsung di artikan sebagai teknik pengawasan yang di lakukan dengan menguji dan meneliti laporan-laporan pelaksanaan kerja. Tujuan dari pengawasan tidak langsung ini adalah untuk melihat dan mengantisipasi serta dapat mengambil tindakan yang dapat menghindarkan atau memperbaiki penyimpangan adanya peran partisipasi masyarakat maka hasil dari pembangunan yang di lakukan.

Pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah terhadap kinerja daripada kelurahan terdapat dan telah diatur didalam peraturan peraturan yang mengatur tentang kelurahan. Seperti yang terdapat didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018, Peraturan

Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008, Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005. Pembinaan dan pengawasan terdapat pada Bab VI Pasal 33 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan yaitu sebagai berikut:

1. Setiap tahun Pemerintah Daerah kabupaten/kota melakukan evaluasi terhadap kinerja Kecamatan dan Kelurahan yang mencakup:
  - a. penyelenggaraan sebagian wewenang bupati/wali kota yang dilimpahkan untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah dalam rangka otonomi daerah;
  - b. penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
  - c. penyelenggaraan pelayanan terpadu; dan
  - d. penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada camat.
2. Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh bupati/wali kota kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat dengan tembusan kepada Menteri.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Menteri.

#### **B. Pemekaran Wilayah Dari Aspek Hukum Administrasi Negara**

Proses pemekaran wilayah kelurahan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan permasalahan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan menjawab tantangan pembangunannya yang bagus khususnya di daerah perkotaan. Pembentukan kelurahan adalah salah satu urusan pemerintah wajib yang tidak

berkaitan dengan pelayanan dasar sehingga daerah harus mampu melaksanakan otonominya, yaitu adalah mengatur dan mengurus sendiri rumahtangganya agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan lebih melekat sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukakn pengurusan pelayanan khususnya pada tingkat kelurahan (Setia, 2019).

Oppenheim mengemukakan bahwa Hukum Administrasi Negara adalah gabungan dari ketentuan-ketentuan yang mengikat badan-badan yang tinggi maupun yang rendah menggunakan wewenang yang telah diberikan kepadanya oleh hukum tata negara. Logemenn juga mengeluarkan pendapat bahwa hukum administrasi negara sebagai seperangkat norma-norma yang menguji hukum istimewa yang diadakan untuk memungkinkan para pejabat negara untuk melakukan tugas mereka. Sedangkan pemekaran daerah merupakan kebijakan pemerintah yang tercantum didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Pada dasarnya hukum administrasi negara mengatur hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat. Sedangkan kebijakan pelaksanaan pemekaran daerah merupakan salah satu kebijakan yang mengharuskan pemerintha untuk berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan tujuan dari pemekaran daerah adalha sebagai benturk untuk menaikkan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang penataan daerah yang terdiri dari pembentukan daerah dan penyesuaiaan daerah, penataan daerah di Indonesia di tujukan untuk:

- a. Mewujudkan efektifitas penyelenggaraan pemerintah
- b. Mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
- d. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan
- e. Meningkatkan daya saing nasional dan daya saing daerah
- f. Memelihara keunikan adat istiadat, tradisi dan budaya daerah.

Semestinya pemerintah telah membuat dengan baik tujuan dari pelaksanaan pemekaran daerah yang tercantum pada PP Nomor 78 Tahun 2007 seperti berikut ini, yaitu:

1. Peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat;
2. Percepatan kehidupan pertumbuhan kehidupan demokrasi;
3. Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah;
4. Percepatan pengelolaan potensi daerah;
5. Peningkatan keamanan dan ketertiban;
6. Peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

Berdasarkan tujuan yang tertera diatas, pemerintah sebagai pelaksana pemekaran daerah berlandaskan kepada asas kepentingan masyarakat. Maka, dapat dilihat bahwa terdapat suatu kebijakan didalam pemekaran daerah tersebut, dimanakebijakan adalah suatu objek hukum dari hukum administrasi negara dalam perwujudan interaksi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

Pelaksanaan pemekaran daerah harus memenuhi beberapa persyaratan dasar dan persyaratan administratif. Persyaratan dasar kewilayahan meliputi luas wilayah minimal, jumlah penduduk minimal, batas wilayah, cakupan wilayah, dan batas usia minimal daerah. Sedangkan persyaratan dasar kapasitas daerah meliputi geografi, demografi, keamanan, sosial politik adat dan tradisi, potensi ekonomi, keuangan daerah dan kemampuan penyelenggaraan pemerintah. Sedangkan untuk persyaratan administratif yaitu:

1. Keputusan musyawarah daerah yang akan menjadi cakupan wilayah daerah tersebut;
2. Persetujuan bersama DPRD kabupaten/kota induk dengan bupati/wali kota daerah induk;
3. Persetujuan bersama DPRD provinsi dengan gubernur dari daerah provinsi yang mencakupi daerah persiapan yang akan dibentuk.

Persyaratan tersebut merupakan hal yang harus dipenuhi didalam pelaksanaan pemekaran daerah, jika semua persyaratan telah terpenuhi maka pelaksanaan pemekaran daerah memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun apabila persyaratan tersebut tidak terpenuhi tetapi tetap memaksakan adanya pemekaran daerah, maka akan berpeluang besar untuk memberikan dampak buruk bagi kesejahteraan masyarakat.

Selain dari persyaratan tersebut, pemekaran wilayah daerah otonom baru juga harus memenuhi kemampuan yang diukur dari beberapa aspek-aspek sebagai berikut:

1. Efektifitas
2. Kecukupan
3. Pemerataan
4. Responsifitas
5. Ketepatan

Aspek-aspek tersebut adalah bentuk pengawasan yang semestinya menjadi fokus pemerintah dalam melaksanakan pemekaran wilayah, khususnya yang terjadi pada tingkatan pemerintah daerah seperti kecamatan, kelurahan dan atau desa.

Pemekaran suatu daerah di Indonesia dilaksanakan harus berlandaskan hukum dan ketentuan yang berlaku. Indonesia merupakan negara hukum yang memegang teguh dasar-dasar dan peraturan negara. Maka sudah seharusnya pelaksanaan setiap kebijakan daerah harus berlandaskan peraturan yang telah disusun oleh pemerintah sebelumnya, sama halnya dengan pelaksanaan pemekaran daerah, tentu saja harus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Dasar hukum pelaksanaan pemekaran daerah dilandasi pada beberapa peraturan pemerintah yang tertuang seperti berikut ini:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, Dan Penggabungan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2000 Tentang Persyaratan Pembentukan Dan Pemekaran, Penghapusan Dan Penggabungan Daerah.

### **C. Pelayanan Publik Daerah Pemekaran**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam bentuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Moenir (Moenir, 2001, p. 13), bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan dari pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan pemerintah.

Sementara menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki aspek multidimensi yang merupakan pelayanan publik tidak hanya dapat didekati dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik saja. Tetapi juga aspek ekonomi dan aspek sosial budaya sebagai integrative. Dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atau masyarakat atas suatu pelayanan. Menurut Kotler yang dimaksud pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk suatu fisik (Sinambela, 2006, p. 4).

Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa asas hukum merupakan jantung dari peraturan hukum. Karena, asas hukum adalah landasan yang luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. Ini berarti bahwa peraturan-peraturan hukum itu pada akhirnya bisa dikembalikan kepada asas-asas tersebut. Kecuali disebut landasan, asas hukum layak disebut sebagai alasan bagi lahirnya peraturan hukum. Asas hukum tidak akan habis kekuatannya dengan melahirkan suatu peraturan hukum, melainkan akan tetap saja ada dan akan melahirkan peraturan-peraturan selanjutnya (Rahardjo, 2012, p. 45).

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha, pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsif dari pemberi pelayanan (institusi pemerintah) dengan ciri berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. Sederhana, prosedur tatacara pelayanan diselenggarakan dengan cara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian;
4. Keterbukaan, berarti prosedur tatacara persyaratan satuan kerja pejabat, pertanggung jawaban pemberi pelayanan, waktu penyelesaian serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, berarti pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan pelayanan yang berkaitan;
6. Ketepatan waktu, berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, berarti lebih kepada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah dan kebutuhan masyarakat yang dilayani;

8. Adaptif, berarti cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan masyarakat.

Tujuan dari adanya pelayanan publik ini adalah bagaimana untuk mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengakses yang telah direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Zeithaml, 2020). Zeithaml mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah

1. Menentukan pelayanan yang disediakan;
2. Memperlakukan pengguna layanan;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang mereka inginkan;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara apabila pengguna layanan tidak ada pilihan.

Kepuasan akan pelayanan publik sangat berarti dan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah dari harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas, sedangkan bila melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang diterima bila ia mengkonsumsi suatu barang atau jasa, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah ia mendapatkan yang diinginkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Kepuasan

masyarakat merupakan respon terhadap kinerja suatu institusi pemerintah yang dipersepsikan sebelumnya.

Hukum pelayanan publik dimasyarakat adalah sebagai alat rekayasa sosial, dimana menempatkan peraturan perundang-undangan pada posisi yang sangat penting dalam mengatur tata kehidupan masyarakat. Konsep ini digunakan untuk mengatur tata kehidupan masyarakat di negara-negara maju yang memiliki mekanisme hukum yang sedang berjalan dan mengakomodasi perubahan-perubahan dalam masyarakatnya, sedangkan dinegara berkembang hal ini tidak demikian. Pada kenyataannya harapan dan keinginan masyarakat di negara berkembang akan terwujudnya perubahan yang membawa perbaikan taraf hidup sangatlah besar dan melebihi harapan-harapan yang disertukan oleh masyarakat dinegara maju (Kusumaatmadja, 1996).

Sistem hukum di Indonesia yang ada dan berlaku saat ini berdampak kepada struktur masyarakat, yaitu sistem hukum yang plural, dimana hukum jaman kolonial Belanda masih dipertahankan, hukum agama dan hukum adat juga diakui dan berlaku, disamping usaha pemerintah untuk membentuk hukum nasioanal yang cenderung untuk melakukakn unifikasi hukum secara sentral atau terpusat.

Didalam Hukum Administrasi Negara dikenal adanya prinsip-prinsip atau asas-asas umum dalam penyelenggaraan administrasi negara yang baik (*general principle of good administration*). Kemunculan prinsip-prinsip ini tidak terlepas dari keberadaan administrrsi negara sebagai penyelenggara pemerintahan, selain memiliki kekuasaan yang semakin besar dan juga bersentuhan langsung dengan

masyarakat (Sirajudin, 2011, p. 35). Setiap bentuk penyalahgunaan kekuasaan atau cara bertindak yang memenuhi syarat-syarat penyelenggaraan administrasi negara baik secara langsung yang dirasakan masyarakat atau merugikan masyarakat. Maka dari pada itu, pentingnya pelaksanaan prinsip penyelenggaraan administrasi negara yang baik untuk mencegah dan menghindarkan masyarakat dari segala bentuk tindakan administrasi negara yang merugikan masyarakat (Manan, 2005, p. 147).

Didalam menyelenggarakan pelayanan publik atau administrasi negara diperlukannya suatu lembaga yang berfungsi sebagai badan atau lembaga yang menyelenggarakannya, yaitu lembaga eksekutif atau yang sering disebut sebagai lembaga pemerintahan. Lembaga eksekutif merupakan salah satu cabang kekuasaan dalam Negara yang didalam buku *de l'esprit des lois* karangan Montesquieu selanjutnya dikenal dengan *trias politica* merupakan cabang kekuasaan yang memiliki fungsi melaksanakan undang-undang/pemerintahan. Lembaga eksekutif sering disebut dengan pemerintahan (*government*).

Didalam kajian kebijakan publik, eksekutif dimanapun pada umumnya mempunyai dua tugas dan kewenangan utama, yaitu apayang disebut kewenangan yang berarti bersifat administratif dan kewenangan publik. Stephen Lealock berpendapat bahwa kekuasaan eksekutif adalah menegenai pelaksanaan undang-undang. Eksekutif berperan dalam menyelenggarakan kemauan rakyat sebagai perwujudan dari negara demokrasi. Kemauan negara tertuang oleh pembentuk undang-undang didalam undang-undang, sehingga tugas dari eksekutif adalah melaksanakan UU yang telah ditetapkan oleh legislatif. Namun, hampir semua

sistem yang ada sekarang pihak eksekutif telah menjadi cabang kekuasaan yang lebih dominan berpengaruh dan perannya sebagai sumber inisiatif pembentukan peraturan perundang-undangan (Asshidiqie, 2005, p. 45).

Didalam Undang-Undang Pelayanan Publik, organisasi penyelenggaraan pelayanan publik adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menetapkan pelayanan yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepas tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan peundang-undangan.

Maka dari itu, pentingnya bagi pemerintah daerah dan semua elemen pemerintahan tersebut untuk mengawasi daerah yang baru dimekarkan untuk menjaga kesinambungan antara lembaga eksekutif, legislatif maupun yudikatif untuk bersama membangun daerah yang baru dimekarkan agar menjadi daerah yang mandiri dan kokoh dari segala aspek.

#### **D. Profil Kelurahan Air Dingin**

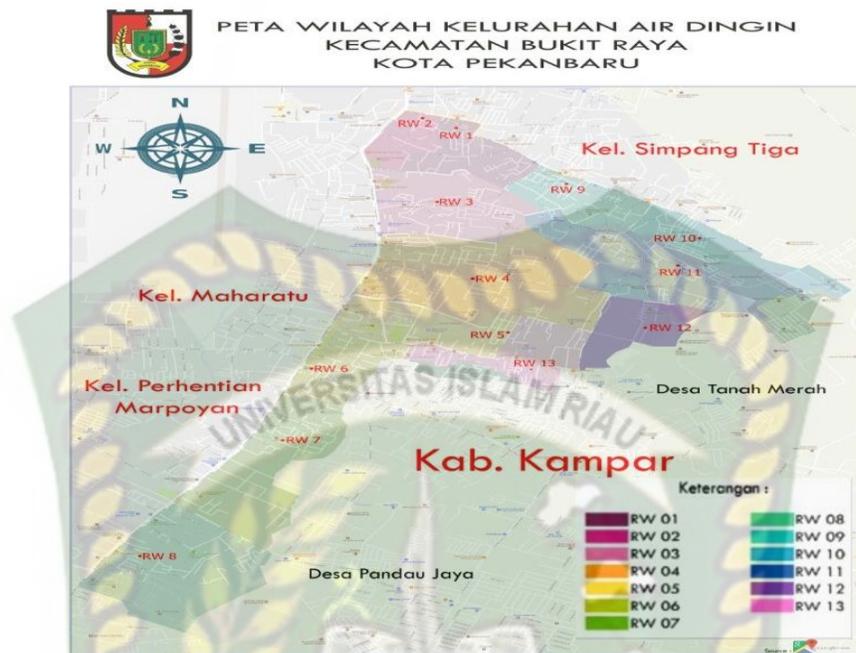
##### **1. Sejarah Terbentuknya Kelurahan Air Dingin**

Kelurahan Air Dingin adalah salah satu kelurahan baru yang dimekarkan dan merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Simpang Tiga berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pemekaran Kelurahan yang terdapat di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

Kelurahan Air Dingin memiliki luas wilayah dengan luas 8,3 km<sup>2</sup> yang terdiri atas 13 RW dan 68 RT.

Kelurahan Air Dingin menurut Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 188 Tahun 2017 Tentang Penerapan Batas Wilayah Kelurahan Dalam Kecamatan Bukit Raya Kecamatan Payung Sekaki Kecamatan Rumbai Pesisir Kecamatan Tampan Kecamatan Tenayan Raya Kecamatan Rumbai Kecamatan Marpoyan Damai, bahwa Kelurahan Air Dingin memiliki batas wilayah yaitu sebagai berikut:

- Utara berbatasan dengan Jalan Tengku Bey Kelurahan Simpang Tiga,
- Timur berbatasan dengan dengan Sungai Sialang Kabupaten Kampar,
- Selatan berbatasan dengan Sungai Sialang Kabupaten Kampar,
- Barat berbatasan dengan Jalan Kaharuddin Nasution Kelurahan Maharatu dan Kelurahan Perhentian Marpuyan Kecamatan Marpoyan Damai.



Gambar 1. Peta Lokasi Kelurahan Air Dingin

## 2. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk di Kelurahan Air Dingin berjumlah 40.537 jiwa dengan perincian: Laki-laki sebanyak 16.356 jiwa dan Perempuan sebanyak 24.181 jiwa. Pada umumnya masyarakat adalah masyarakat heterogen baik ditinjau dari segi sosial maupun ekonomi. Mata pencarian penduduk lebih didominasi oleh buruh, pedagang, pengerajin, PNS, sebagai daerah yang berpotensi dan berkembang, maka daerah ini akan mengalami peningkatan jumlah penduduk yang semakin meningkat.

Jumlah penduduk di Kelurahan Air Dingin per Maret 2016-2020 berjumlah 40.537 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 8.199, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel II.1**  
**Jumlah Penduduk Kelurahan Air Dingin Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Kepala Keluarga**

No	Kelurahan	Jumlah Kk	Jumlah Penduduk Menurut Jenis		Jumlah Jiwa
			Laki-Laki	Perempuan	
1	Air Dingin	8199	16356	24181	40357
	JUMLAH	8199	16356	24181	40357

Sumber: Kantor Lurah Air Dingin

Berdasarkan tabel tersebut jumlah penduduk di Kelurahan Air Dingin sebanyak 40.357 orang dan terdapat sebanyak 8.199 Kepala Keluarga yang terdiri atas 16.356 laki-laki dan 24.181 perempuan, dengan jumlah RW yaitu sebanyak 13 dan RT sebanyak 68. Pengklasifikasikan penduduk Kelurahan Air Dingin berdasarkan jenis kelamin dapat ditemukan bahwa jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki.

### 3. Administrasi Pemerintahan

Berdasarkan administrasi pemerintahan untuk kelurahan air dingin sampai saat ini telah berjalan dengan jangkauan pelayanan dengan 13 RW dan 68 RT. Untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan, telah dibuka loket pelayanan di Kantor Lurah pada loket pelayanan tersebut secara

transparan ditetapkan proses, mekanisme, tarif, waktu dan data hukum pemberian pelayanan.

Didalam pelaksanaan dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Air Dingin memiliki aparat pemerintahan. Jumlah aparat pemerintahan di Kelurahan Air Dingin berjumlah 8 orang dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel II.2**  
**Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Air Dingin**

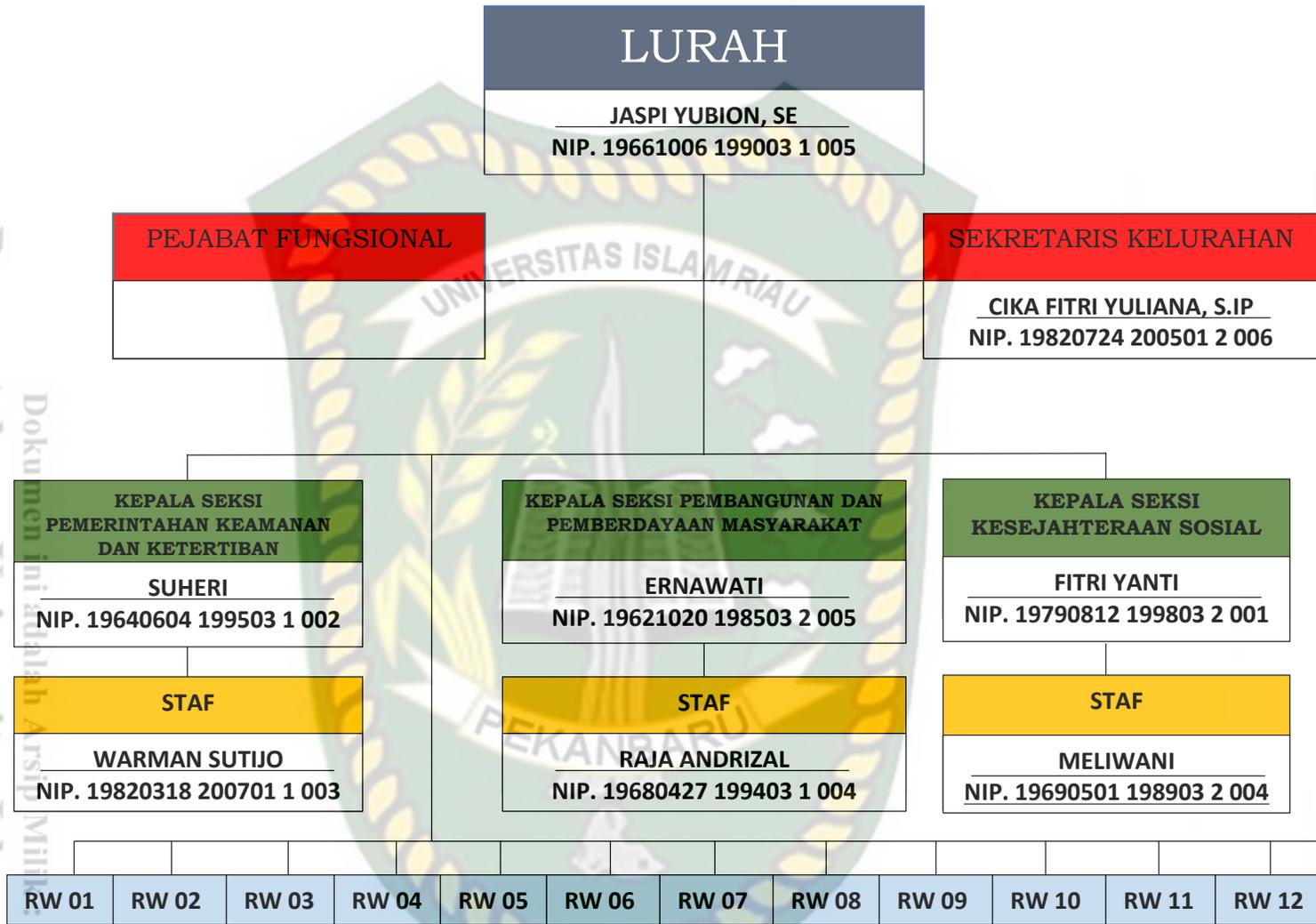
No	Golongan	Jumlah	Persentase
1	IV (Empat)	-	-
2	III (Tiga)	7 Orang	87,5 %
3	II (Dua)	1 Orang	12,5 %
4	I (Satu)	-	-
Jumlah Pegawai		8 Orang	100 %

Sumber: Kantor Lurah Air Dingin

Berdasarkan tabel tersebut diatas, penulit dapat menjelaskan bahwa jumlah pegawai di Kantor Lurah Air Dingin berjumlah 8 orang. Dimana pegawai tersebut terdiri atas beberapa golongan yaitu dimana terlihat bahwa pegawai yang memiliki golongan III lebih banyak dari golongan yang lainnya yaitu rata rata 7 orang pegawai dari 8 orang pegawai dikantor tersebut.

Berikut adalah Struktur organisasi pemerintahan di Kelurahan Air Dingin:

Gambar 2. Struktur Organisasi Kelurahan Air Dingin



Sumber: Kantor Lurah Air Dingin

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini peneliti akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian yang didapat di lapangan. Peneliti menyebarkan angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan jumlah informan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian telah di kumpulkan data-data yang diperlukan untuk membahas tentang hasil dari penelitian ini yang telah di jelaskan sebagai berikut:

#### **1. Aspek Pengawasan Pemekaran Wilayah Di Kelurahan Air Dingin Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014**

Pemekaran wilayah merupakan salah satu cara pembentukan wilayah administratif baru dari wilayah induknya, hal ini terjadi pada Kelurahan Air Dingin yang sebelumnya termasuk kedalam wilayah Kelurahan Simpang Tiga. Pemekaran wilayah yang terjadi di Kelurahan Air Dingin merupakan salah satu cara pemerintah untuk menaikkan derajat ekonomi dan sosial dari masyarakat. Dimana masyarakat merasa memerlukan adanya pemekaran agar urusan masyarakat dengan pemerintah menjadi lebih cepat dan lebih baik dari sebelumnya. Pemekaran ini juga termasuk gagasan pemerintah untuk dapat mencapai segala hal yang belum tersentuh dari pelayanan yang pemerintah berikan kepada masyarakat. Maka, untuk memajukan kesejahteraan masyarakat, pemerintah mengambil kebijakan untuk melaksanakan pemekaran wilayah.

Pemekaran wilayah tertuang didalam BAB IV mengenai Penataan Daerah Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, pemekaran adalah pemecahan daerah untuk menjadi dua atau lebih daerah baru yang harus melalui tahapan daerah persiapan yang harus memenuhi persyaratan dasar dan persyaratan administratif, yaitu:

- 3) Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (3) meliputi:
  - c. persyaratan dasar kewilayahan; dan
  - d. persyaratan dasar kapasitas Daerah.
- 4) Persyaratan dasar kewilayahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
  - f. Luas Wilayah Minimal;
  - g. Jumlah Penduduk Minimal;
  - h. Batas Wilayah;
  - i. Cakupan Wilayah; dan
  - j. Batas Usia Minimal daerah Provinsi, daerah Kabupaten/Kota, dan Kecamatan.

Pemekaran wilayah ini tidak hanya pada pemekaran daerah pada tingkat tertinggi saja, tetapi pada tingkatan terkecil seperti Kecamatan hingga ketinggian Kelurahan. Selain dari provinsi, kabupaten atau kota, pemekaran wilayah juga terjadi pada tingkatan Kecamatan, desa, dan Kelurahan yang terjadi diberbagai wilayah di Indonesia antara lain di Pulau Sumatera. Salah satunya adalah pemekaran wilayah yang

ada di Riau, Kota Pekanbaru, Kecamatan Bukit Raya, yaitu di Kelurahan Air Dingin. Kelurahan Air Dingin merupakan suatu Kelurahan yang baru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pemekaran Kelurahan.

Kelurahan Air Dingin ini baru terbentuk selama empat tahun, tepatnya pada tahun 2016 melalui Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pemekaran Kelurahan yang pada saat itu Kota Pekanbaru melakukan peresmian pemekaran kelurahan dari sebelumnya berjumlah 58 kelurahan menjadi 83 kelurahan yang berguna untuk menunjang administrasi kependudukan menuju kota metropolitan. Pemekaran wilayah yang terjadi di Kelurahan Air Dingin bertujuan agar pembangunan infrastruktur dan penyelenggaraan pelayanan yang semakin membaik. Namun sebelum dilaksanakannya kebijakan untuk pemekaran, Kelurahan Air Dingin telah menjadi kajian daripada tim khusus pemekaran yang dilakukan dari tahun 2014 hingga 2016 dan melihat dari beberapa aspek yaitu efektifitas, kecukupan, pemerataan, responsif, dan ketepatan. Dimana aspek-aspek tersebut merupakan bentuk dari perbaikan pemerintah yang harus diperbaiki melalui cara atau melalui kebijakan pemerintah untuk mengambil langkah dengan pemekaran wilayah. Jadi, peneliti akan membahas tentang aspek pengawasan pemekaran wilayah yang terjadi di Kelurahan Air Dingin.

## 1.1 Efektifitas

Aspek efektifitas adalah aspek yang mendorong terjadinya pemekaran dnegan melihat apakah kebijakan untuk mengambil langkah pemekaran ini sudah sesuai dan mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan selain untuk melaksanakan program pembangunan dan pelayanan pada masyarakat, disatu sisi menjadi tanggung jawab pemerintah namun disisi lain sudah menjadi kewajiban dari pemerintah. Sebagai pelayan pelayanan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, pemerintah harus selalu mengacu kepada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan dari pemberian pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan pemerintah di Kelurahan Air Dingin adalah pelayanan administrasi legalisir. Legalisir adalah melegalkan Salinan fotocopy dengan cara pemberian cap stempel nama dari isntansi pada salinan fotocopy yang akan dilegalisir.

Pada pelayanan untuk pengurusan legalisir, seperti legalisir Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga, dapat melegalisir di Kantor Lurah Air Dingin pada Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, sedangkan untuk melegalisir akta kelahiran dan surat nikah, masyarakat Kelurahan Air Dingin dapat langsung ke kantor pencatatan sipil. Syarat untuk mendapatkan legalisir cukup hanya membawa fotocopy surat yang akan dilegalisir dan dilampirkan dengan surat aslinya, dan tidak membutuhkan waktu

lama untuk pengurusan surat tersebut, hanya beberapa menit saja surat tersebut sudah bisa diambil.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai di Kelurahan Air Dingin yaitu sekretaris lurah dengan pertanyaan yaitu bagaimanakah efektifitas pelayanan yang terjadi setelah pemekaran Kelurahan Air Dingin?

“Dalam hal efektifitas pelayanan yang terjadi di Kelurahan Air Dingin, kami telah memaksimalkan kinerja kami kepada masyarakat, termasuk dalam hal melegalisir suatu berkas, masyarakat tidak perlu untuk membayar biaya administrasi agar mendapatkan legalisir surat, karena tidak ada peraturan yang mengatur tentang pembayaran saat legalisir.”

Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Air Dingin Kota Pekanbaru secara umum dapat dikatakan belum optimal memanfaatkan sumber daya yang ada, karena konsentrasi pembangunan fisik masih terarah kepada paradigm pelayanan. Meskipun Pemerintah Kota Pekanbaru konsentrasi dalam upaya peningkatan pelayanan melalui pembangunan sarana dan prasarana, pemerintah dianggap belum mamapu menjadi alat untuk melakukan dan melakukan lebih dari apa yang bisa dilakukan atau dengan kata lain memaksimalkan penggunaan anggaran yang justru mengakibatkan semakin besarnya perhatian pemerintah kepada pembangunan infrastruktur ketimbang mengoptimalkan fungsi-fungsi yang mengarah pada usaha peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ketiadaan sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta kondisi daerah yang masih mengalami ketertinggalan, juga mengakibatkan kinerja dari pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam

menyelenggarakan pelayanan publik juga belum optimal. Hal ini berarti bahwa perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan terlihat dari tingkat kesadaran masyarakat yang terlibat dalam memanfaatkan jenis pelayanan tertentu dalam meningkatkan kualitas hidupnya. Dapat dilihat bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru secara keseluruhan belum mampu menghasilkan perubahan signifikan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan publik.

Pemerintah Kota Pekanbaru memperbaiki kebijakan pemekaran wilayah yang dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan sesuatu hal yang sangat erat kaitannya dengan pemekaran daerah. Pemekaran daerah diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, antara lain dengan peningkatana dan pemerataan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada tahun 2017, Kota Pekanbaru melakukan peresmian pemekaran kelurahan dari sebelumnya berjumlah 58 kelurahan menjadi 83 kelurahan yang berguna untuk menunjang administrasi kependudukan menuju kota metropolitan.

Jumlah kelurahan yang dimekarkan per kecamatan, penamaannya, hingga jumlah penduduk dan luas daerah sudah melalui kajian daripada tim khusus pemekaran di lapangan yang dilakukakn dari tahu 2014, namun pengesahan terhadap dilakukan pada tahun 2016 melalui peraturan walikota mengenai pemekaran wilayah ini, jadi usulan pemekaran wilayah ini telah lama inginn dilakukan tetapi masih menunggu waktu hingga 2016. Merupakan penjelasan dari sekretaris lurah Kelurahan Air Dingin

ketika ditanya lebih lanjut mengenai penjelasan tentang efektifitas dari pemekaran yang terjadi di Kelurahan Air Dingin.

Tujuan dari pemekaran wilayah ini adalah meningkatkan kualitas pelayan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, tentu masyarakatlah yang merupakan konsumen dari pelayanan yang diberikan harus puas dengan kinerja yang diberikan ini. Maka timbul pertanyaan apakah efektif langkah pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya pemekaran ini, peneliti telah memberikan pertanyaan kepada masyarakat dalam bentuk kuesioner yang telah dirangkum dalam tabel berikut ini:

**Tabel III.1**  
**Jawaban Responden Terhadap Langkah Pemerintah Dalam Pemekaran Wilayah Untuk Peningkatan Pelayanan**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Sudah Efektif	17	85
2	Tidak Efektif	3	15
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber data: Hasil kuisisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa langkah pemerintah dalam melakukan pemekaran wilayah sudah efektif, hal ini telah ditunjukkan dari 20 orang 17 diantaranya mengatakan bahwa langkah pemerintah sudah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dnegan cara pemekaran wilayah ini.

Dari uraian dan hasil wawancara peneliti diatas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas dalam melakukan atau melaksanakan pemekaran Kelurahan Air Dingin telah

dilakukan dengan baik yaitu dengan adanya kajian terlebih dahulu dari panitia khusus terhadap setiap kelurahan atau wilayah yang ingin atau yang akan dimekarkan.

## **1.2 Kecukupan**

Aspek kecukupan, yaitu aspek yang penting diperhatikan karena sebelum melaksanakan kebijakan pemekaran daerah, pemerintah mesti melakukan pengawasan yang mengacu pada aspek kecukupan. Aspek ini berarti kecukupan atas persyaratan yang diatur didalam pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Upaya dalam pemekaran wilayah ini dilakukan dengan seiring pesatnya perkembangan jumlah penduduk yang ada di Pekanbaru yang sudah mencapai sekitar 1,3 juta jiwa. Karena untuk menjadi kota metropolitan harus memenuhi persyaratan yang harus terpenuhi, baik administrasi maupun politis.

Menurut Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 yang telah disahkan DPRD pada rapat paripurna mengenai jumlah Kelurahan di Kota Pekanbaru bertambah sebanyak 25 kelurahan yang dimekarkan dari 7 kecamatan. Sebelum adanya pemekaran, Pemerintah Kota Pekanbaru perlu melakukan sosialisasi kemasyarakatan agar penerapan dan operasional pelayanan dapat dimulai secepatnya setelah pengesahan terhadap pemekaran wilayah di Kota Pekanbaru.

Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi terhadap penambahan jumlah kelurahan yang baru dimekarkan, peneliti mencoba bertanya kepada Lurah

Kelurahan Air Dingin dengan pertanyaan, apakah ada sosialisasi mengenai pemekaran wilayah yang sedang dilaksanakan?

“Mengenai sosialisasi tentang pemekaran kelurahan, ada di berikan sosialisasi yaitu tentang batas wilayah, nama kelurahan serta proses kelengkapan pegawai-pegawai yang nantinya bertugas di kelurahan baru.”

Sambungannya mengenai pemekaran kelurahan yang terjadi di Kelurahan Air Dingin di mekarkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pemekaran Kelurahan. Pada perda tersebut maka sudah disahkan nama-nama kelurahan pemekaran dari tujuh kecamatan. Untuk Kecamatan Bukit Raya, kelurahan yang dimekarkan yaitu Kelurahan Air Dingin hasil dari pemekaran Kelurahan Simpang Tiga.

Pemekaran yang terjadi di Kelurahan Air Dingin ini pun sudah memenuhi persyaratan yang telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai tentang setiap Kelurahan 5000 (lima ribu) jiwa atau 1000 (seribu) KK, memiliki luas wilayah minimal 5 km<sup>2</sup>, dan usia Kelurahan minimal 5 tahun, dan dalam persyaratan tersebut Kelurahan Air Dingin telah memenuhi persyaratan tersebut dimana Kelurahan Air Dingin terdiri atas 40.537 jiwa dan 8.199 KK, memiliki luas wilayah 8,3 km<sup>2</sup>, penjelasan tersebut peneliti dapat dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Air Dingin.

Dari pernyataan diatas melalui hasil wawancara peneliti dengan informan dapat diketahui bahwa pemekaran wilayah kelurahan telah baik yang mana telah memenuhi

setiap persyaratan yang ada dan memiliki kecukupan yang baik yaitu dengan cara menimbang setiap unsur pengembangan kelurahan dan wilayah yang ada.

### **1.3 Pemerataan**

Aspek pemerataan, yaitu aspek yang dinilai penting untuk melaksanakan kebijakan pemekaran daerah, aspek ini berarti pemerataan pembangunan yang dilakukan pemerintah untuk memajukan kesejahteraan taraf hidup masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan yang diberikan pemerintah, pemekaran ini otomatis akan menjadi penambahan unit pemerintah yang akan menjangkau seluruh wilayah dari jangkauan pemerintah.

Pembangunan fasilitas publik seharusnya sejalan dengan peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri, sehingga dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat secara optimal di daerah. Pemekaran wilayah yang terjadi di Indonesia telah berlangsung di berbagai wilayah, dan berasumsi bahwa pembentukan wilayah di tingkat kecamatan memiliki penilaian positif dengan peningkatan kehidupan masyarakat.

Pemikiran atau asumsi masyarakat tentang pembentukan dana tau pemekaran wilayah yang terjadi secara otomatis akan terjadi penambahan unit pemerintahan. Dan selanjutnya jangkauan pemerintah kepada masyarakat menjadi semakin pendek dan jumlah penduduk yang harus dilayani pun menjadi semakin sedikit. Langkah-langkah yang perlu diambil pemerintah daerah kota pekanbaru demi meningkatkan kualitas

pelayanan publik yaitu upaya hukum yang mesti dilalui kedepannya adalah harus selektif dalam melaksanakan regulasi mengenai pemekaran yang harus didasarkan dan disesuaikan kepada potensi yang ada di wilayah yang akan dimekarkan.

Perlunya sosialisasi hukum dengan masyarakat adat untuk mengatasi sengketa-sengketa yang timbul serta lewat penegasan dan penetapan hak atas tanah. Upaya hukum lain yang mesti dilakukan adalah dengan membentuk tim kerja kota, kecamatan dan kelurahan melalui peraturan walikota untuk menginfetariskan lokasi pemekaran yang dilakukan (Sugiyarso, 2014, p. 6). Wawancara peneliti dengan Lurah Kelurahan Air Dingin dengan pertanyaan apakah perlu dilakukannya pemekaran terhadap suatu wilayah?

“Pemekaran yang terjadi di suatu wilayah itu perlu dilakukan, karena dengan adanya pemekaran ini peningkatan pelayanan kepada masyarakat itu terutama yang memiliki tempat tinggal yang jauh dapat diberikan dengan baik dan mereka merasa puas dengan apa yang kita atau pemerintah berikan.”

Lalu peneliti juga menambahkan pertanyaan tentang bagaimana perkembangan wilayah dan peningkatan pelayanan pemerintah?

“Pemekaran di wilayah kelurahan ini juga perlu adanya dukungan dengan baik karena setiap pemekaran pasti mempunyai dampak positif bagi perkembangan wilayah dan peningkatan pelayanan pemerintah itu sendiri.”

Setelah dilaksanakannya pemekaran di Kelurahan Air Dingin, pelayanan yang terjadi tidak menunjukkan hasil yang dikatakan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban masyarakat Kelurahan Air Dingin yang menjadi responden peneliti dalam menjawab pertanyaan dalam bentuk kuisioner kepada responden dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel III.2**  
**Jawaban Responden Tentang Pemekaran Sebagai Penghambat Dalam Peningkatan Pelayanan**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Berjalan dengan baik	12	60
2	Tidak berjalan dengan baik	8	40
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber data: Hasil kuisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada responden maka diperoleh jawaban sebagai berikut: responden masyarakat Kelurahan Air Dingin berjumlah 20 orang responden, menyatakan bahwa 12 responden merasakan pemekaran yang terjadi di Kelurahan Air Dingin saat ini tidak menghambat pemerintah dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, sedangkan 8 diantaranya menyatakan tidak adanya peningkatan yang dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Terkait dengan upaya peningkatan pelayanan yang terjadi di Kelurahan Air Dingin, dapat dikatakan bahwa masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang baik, seperti dalam segi pembangunan dan pendidikan yang sudah ditingkatkan. Tetapi pelayanan semakin turun dan pemerataan pendapatan masyarakat yang dirasa masyarakat mengalami kesenjangan, ada juga masyarakat yang merasa perlu adanya peningkatan lebih dari apa yang di berikan oleh pemerintah, khususnya pada kelurahan air dingin ini. Dimana masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang terjadi di Kelurahan Air Dingin dinilai lambat dalam perkembangannya. Di satu sisi, masyarakat mempunyai kewenangan dalam melakukan pengawasan, kritik, koreksi dan saran terkait dengan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) harus

sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan dalam mengalokasi dana yang ada di kelurahannya, hal ini telah diatur dan terdapat didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Pemerintah Kelurahan Air Dingin pun tanggap dan peka terhadap persoalan-persoalan yang dialami masyarakat pada kelurahannya. Pelayanan prima merupakan salah satu bentuk usaha dan kegiatan yang diharapkan akan dapat memperbaiki capaian kinerja dari instansi atau lembaga pemerintahan menuju keadaan yang lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pembangunan yang terdapat di Kelurahan Air Dingin masih belum merata dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Masih banyak yang mesti diperbaiki. Dan dapat dilihat bahwa pemekaran yang terjadi tidak berdampak signifikan bagi masyarakat terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat terlihat dari fasilitas kantor yang tidak sebanding dengan tingkat penggunaan masyarakat.

#### **1.4 Responsif**

Aspek responsifitas, yaitu aspek yang diperhatikan pemerintah sebagai masalah untuk melaksanakan kebijakan pemekaran, pada dasarnya pelayanan yang diberikan pemerintah harus menjadi pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Maka dalam hal

ini aspek responsifitas menjadi hal wajib yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kebijakan pemekaran daerah.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima adalah harapan masyarakat yang dapat memotivasi pemberian pelayanan untuk melakukan tugasnya secara kompeten. Layanan prima merupakan pelayanan terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki instansi pemberi layanan.

Sejak pemekaran yang terjadi pada Kelurahan Air Dingin yang ditetapkan pada tahun 2017, Kelurahan Air Dingin telah dihuni 8.180 KK (Kepala Keluarga) dengan jumlah penduduk sebanyak 40.357 jiwa. Sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Air Dingin masih terlalu minim, hal ini merupakan salah satu yang dapat dianalisa dan menjadi evaluasi dari Kelurahan Air Dingin secara keseluruhan. Maka peneliti mengajukan pertanyaan kepada Lurah Kelurahan Air Dingin dengan pertanyaan, apakah tujuan daripada pemekaran bagi Kelurahan Air Dingin?

“dari 4 kelurahan yang terdapat di Kecamatan Bukit Raya, masyarakat menggantungkan harapan pada gagasan pemekaran. Mereka berharap dengan adanya pemekaran ini dapat memperpendek rentang kendali pemerintah dalam hal pelayanan masyarakat.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pemekaran yang terjadi merupakan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat. Hal ini juga di buktikan dalam data kuisioner peneliti

dimana masyarakat merasakan bahwa pemekaran yang terjadi merupakan hal penting untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan responsifitas daripada aparatur pemerintahan terhadap masyarakat, yang dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel III.3**  
**Jawaban Responden Terhadap Responsifitas Aparatur Dalam Peningkatan Pelayanan**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Berjalan dengan baik	14	70
2	Perlu ada perbaikan	6	30
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber data: Hasil kuisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah yang ada di kantor Kelurahan Air Dingin menunjukkan masih perlu adanya perbaikan dari 20 orang responden 6 diantaranya menyatakan perlu adanya perbaikan dan 12 diantaranya menyatakan sudah baik.

Pemerintah Kelurahan Air Dingin pun sudah melakukan berbagai upaya dan cara agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik melalui cara pengawasan kerja yang dilakukan oleh Lurah itu sendiri kepada para pegawainya. Dalam hal ini juga telah disampaikan Lurah kepada peneliti bahwa kinerja yang dilakukan aparaturnya juga dilakukan pengawasan dari Lurah sebagai yang bertanggung jawab atas kinerja yang terjadi di Kelurahan Air Dingin. Hal tersebut juga disampaikan dari prgawai atau aparatur yang bekerja di kantor Lurah. Dimana mereka mengatakan bahwa adanya evaluasi kerja yang dilakukan setiap bulannya, baik itu kinerja dari berbagai sektor atau bidang pemerintahan yang ada di Kantor Lurah ini. Masyarakat pun memiliki hak untuk memberikan kritik dan saran terhadap kinerja para

aparatur negara di Kantor Lurah Kelurahan Air Dingin, maka peneliti mengajukan pertanyaan kepada masyarakat mengenai pengawasan yang terjadi di Kantor Kelurahan Air Dingin yang dilakukan oleh Lurah, jawaban dari responden yang telah disusun dalam tabel berikut ini:

**Tabel III.4**  
**Jawaban Responden Terhadap Pengawasan Yang di Lakukan Lurah Dalam Peningkatan Pelayanan**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Berjalan dengan baik	14	70
2	Perlu ada perbaikan	6	30
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber data: Hasil kuisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa pengawasan yang dilakukan oleh lurah Kelurahan Air Dingin terhadap kinerja dari pegawai atau aparatur yang ada di kantor lurah sudah baik tetapi mesti melakukan adanya perbaikan, seperti yang terdapat dalam tabel, bahwa 6 dari 20 responden mengatakan harus terjadiya perbaikan terhadap pengawasan yang dilakukan Lurah air dingin terhadap kinerja dari para pegawai atau aparatur yang ada di kantor lurah.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa harus ada evaluasi secara menyeluruh terhadap Kelurahan Air Dingin secara keseluruhan, dimana evaluasi mengenai responsifitas daripada pegawai mesti menjadi prioritas utama agar pelayanan prima yang diharapkan masyarakat dapat terwujud sepenuhnya. Dan pemberian pelayanan yang baik dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat yang ada di Kelurahan Air Dingin melalui pengawasan secara langsung yang dilakukan oleh lurah kepada para pegawai atau pun aparatur pemerintah terhadap kinerjanya agar memberikan pelayanan secara maksimal.

## 1.5 Ketepatan

Aspek ketepatan, merupakan aspek yang menjadi salah satu yang harus diperhatikan pemerintah dalam mengambil kebijakan pemekaran daerah, aspek ini berarti apakah langkah pemerintah tepat untuk melaksanakan pemekaran ini, karena sebelum terjadinya pemekaran, pemerintah mesti melakukan tahap kajian sebelum melaksanakan pemekaran mengenai daerah yang tepat untuk dilaksanakannya pemekaran daerah ini.

Pemekaran wilayah khususnya pemekaran kelurahan di tujuh kecamatan yang ada di pinggiran kota pekanbaru saat ini sudah dilakukan tahap kajian sebelumnya. Hal ini berdasarkan keterangan dari lurah Kelurahan Air Dingin, dimana ia mengatakan bahwa sebelum terjadinya pemekaran diberbagai kelurahan di kota pekanbaru ini telah melewati tahap kajian dari berbagai pihak yang mensukseskan pemekaran ini terjadi, kajian yang mereka lakukan telah sesuai dengan beberapa kajian yang menjadi hal pokok dalam pemekaran ini berlangsung.

DPRD Kota Pekanbaru mendukung langkah pemekaran yang terjadi pada kecamatan dan kelurahan yang diwacanakan Pemko Pekanbaru. Syaratnya, pemekaran tersebut harus menuju arah yang lebih baik untuk pemerataan pembangunan, baik itu peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat maupun peningkatan dengan cara pembangunan sarana dan prasarana untuk menunjang program pemerintah menjadi terlaksana dengan baik.

Dampak yang ditimbulkan dari pemekaran wilayah kelurahan ini pun telah dilakukan analisa terlebih dahulu oleh Pemko Pekanbaru dan telah melakukan pengawasan langsung terhadap apa saja yang terjadi setelah pemekaran ini terjadi. Dengan pemekaran tersebut akan menambahkan dampak sosiologi dan dampak lainnya seperti akan menambah beban anggaran, menambah pegawai dan perubahan administrasi warga. Peneliti telah memberikan kuisioner tentang apakah dengan adanya pemekaran ini masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus berkas-berkas administrasinya berikut adalah tabelnya:

**Tabel III.5**  
**Jawaban Responden Terhadap Kesulitan Dalam Pengurusan Berkas Administrasi**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Berjalan dengan baik	15	75
2	Perlu ada perbaikan	5	25
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber data: Hasil kuisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa masyarakat Kelurahan Air Dingin merasa bahwa didalam pengurusan berkas-berkas administrasi di Kelurahan Air Dingin semenjak mengalami pemekaran hanya terdapat beberapa warga atau masyarakat yang mengalami kesulitan, hal ini dapat dilihat dari 20 orang yang mengurus berkas administrasi terdapat 5 orang yang mengalami kesulitan sedangkan 15 lainnya tidak mengalami kesulitan dalam mengurus berkas-berkas administrasinya.

Seperti yang dapat dilihat sekarang, Pemko Pekanbaru akan melakukan pemekaran di berbagai wilayahnya, baik itu di tingkat kecamatan maupun di tingkat kelurahannya. Ini dilakukan agar masyarakat dapat merasakan dengan baik program-

program yang sednag dijalankan pemerintah secara merata dan tidak ada ketertinggalan di salah satu wilayah. Pemekaran ini pun telah dijalankan oleh Pemko Pekanbaru sejak tahun 2014, dan kini kota pekanbaru telah memiliki 83 kelurahan dengan 12 kecamatan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pemekaran kelurahan yang terjadi merupakan langkah yang tepat, yaitu dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan layanan yang lebih baik dan menunjang kinerja dari pegawai atau aparatur negara dalam menjalankan kewajibannya setiap hari.

## **2. Pengaruh Pemekaran Kelurahan Air Dingin Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Di Kelurahan Air Dingin**

Pemerintah kota pekanbaru melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembangunan sarana dan prasarana, ini merupakan salah satu cara agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini merupakan memacu atau membuat tingkat kesadaran masyarakat untuk terlibat dalam memanfaatkan jenis pelayanan tertentu dalam meningkatkan kualitas hidupnya. Pemerintah kota pekanbaru memperbaiki kebijakan pemekaran wilayah yang berbasis pelayanan publik, kualitas pelayanan publik merupakan hal yang erat berkaitan dengan pemekaran daerah. Pemekaran daerah diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, antara lain melalui peningkatan dan pemeratan pelayanan publik.

Kepuasan dan kenyamanan atas layanan publik bukan hanya milik beberapa orang saja, tetapi milik semua orang atau semua pihak. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan sudah menjadi dambaan dan harapan serta dinantikan oleh warga masyarakat sebagaimana pengguna layanan. Sudah menjadi keharusan bagi institusi pemerintah dan aparatur pemerintah untuk terus menapaki proses belajar sosial yang mengarah pada kualitas pelayanan publik yang telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan juga berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur didalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Kelurahan Air Dingin sebagai salah satu wilayah yang baru dimekarkan, dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai pemberi pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memperhatikan hal tersebut, karena masyarakat menilai hal tersebut menyangkut efektif dan efisiennya sebuah pelayanan publik. Untuk mengetahui hal ini peneliti melakukan penelitian dengan cara wawancara dan memberikan pertanyaan-pertanyaan dengan cara membagikan kuisisioner. Dari penelitian yang dilakukan dapat dijabarkan sebagai berikut ini:

## 2.1 Kesederhanaan Regulasi Pelayanan

Prinsip kesederhanaan yang dimaksud pada pembahasan ini adalah bagaimana tata cara pelayanan yang dilakukan bersifat mudah, lancar, tepat, serta tidak berbelit-belit dalam prosesnya. Dari prinsip ini setelah adanya penelitian yang peneliti lakukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai atau aparatur pemerintah Kelurahan Air Dingin seperti dalam hal pembuatan KTP dan KK sudah dilakukan dengan baik, dimana sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, dan tidak mempersulit masyarakat untuk mengurusnya seperti yang telah diketahui bahwa pemekaran yang terjadi berdampak pada berkas-berkas administrasi masyarakat yang sebelumnya masuk kedalam Kelurahan Simpang Tiga berubah menjadi Kelurahan Air Dingin.

Aparatur pemerintah atau pegawai negeri sipil yang bekerja di kantor lurah juga mengaku setelah adanya pemekaran ini, pelayanan yang diberikan semakin banyak dan para pegawai selalu memberikan pelayanan terbaik mereka, hal ini disampaikan langsung dari Sekretaris Lurah Kelurahan Air Dingin dengan pertanyaan bagaimana pelayanan yang diberikan setelah adanya pemekaran kelurahan ini?

“dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kami selalu melakukannya dengan sepenuh hati dan memeberikan segalanya secara maksiamal, kami juga tidak mempersulit masyarakat serta tidak adanya pemungutan biaya administrasi yang menyangkut administrasi kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, misalnya dalam hal pembuatan kartu keluarga, masyarakat hanya melampirkan surat pengantar dari RT/RW, fotocopy buku nikah, dan mengisi formulir yang telah kami sediakan dan diteruskan ke kecamatan.”

Pernyataan dari wawancara diatas juga dibuktikan dari kuisisioner yang peneliti bagikan kepada masyarakat yang ada di Kelurahan Air Dingin, dengan pertanyaan apakah dengan adanya pemekaran ini urusan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik berikut adalah tabelnya:

**Tabel III.6**  
**Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pemekaran**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Berjalan dengan baik	18	90
2	Perlu ada perbaikan	2	10
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber data: Hasil kuisisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya pemekaran wilayah yang terjadi di Kelurahan Air Dingin membuat urusan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari 20 responden yang peneliti bagikan kuisisioner, 18 diantaranya menyatakan bahwa urusan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik karena adanya pemekaran ini.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan jika dilihat dari prinsip kesederhanaan dikatakan sudah baik, dimana pelayanan yang diberikan sudah mudah tidak mengalami proses yang rumit dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena salah satu tujuan dari diadakannya pemekaran adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui prinsip kesederhanaan dalam menjalankan pengurusan.

## 2.2 Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan

Pelayanan dikatakan maksimal pasti dipengaruhi oleh bagaimana pegawai itu menjalankan dan memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Artinya bahwa pegawai yang bertugas harus menguasai keterampilannya dan pengetahuannya untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan darinya, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang diberikan juga harus menunjukkan sikap yang baik kepada masyarakat, mulai dari kesabaran dalam menghadapi masyarakat, penuh perhatian, dan empati sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Sekretaris Lurah di Kelurahan Air Dingin, dengan pertanyaan apakah pelayanan yang anda berikan kepada masyarakat mengalami kendala atau kritik dari masyarakat?

“sejauh ini kami tidak mengalami masalah yang banyak mengenai pelayanan yang kami berikan, karena pada saat masyarakat ingin melakukan pengurusan berkas administrasi, kami dengan segera memberitahu persyaratan dan proses yang akan dilalui oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat dapat mengetahui dan mengerti tentang apa yang mereka butuhkan dan mempersiapkan apasaja yang akan dibutuhkan untuk urusannya.”

Pernyataan dari hasil wawancara tersebut sebanding dengan respon masyarakat dimana peneliti juga memberikan pertanyaan kepada masyarakat dengan cara membagikan kuisioner dengan pertanyaan, apakah pegawai di Kelurahan Air Dingin telah melaksanakan tugasnya dengan baik, dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel III.7**

**Jawaban Responden Tentang Pegawai Kelurahan Air Dingin**

<b>No</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase%</b>
<b>1</b>	Berjalan dengan baik	20	100
<b>2</b>	Perlu ada perbaikan	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

**Sumber Data:** Hasil kuisisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa pegawai atau staf yang ada di Kelurahan Air Dingin telah memberikan atau menjalankan tugasnya dengan baik dan terlihat dari 20 responden semuanya mengatakan bahwa para petugas melaksanakan tugasnya dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa para pegawai di Kelurahan Air Dingin sudah menjalankan tugasnya dengan baik dengan menunjukkan keterampilan dan keahliannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dibuktikan dengan ketrampilan dan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan, dimana pegawai menyambut dengan sikap yang sopan dan melayani masyarakat yang hendak melakukan pengurusan berkas serta pegawai juga memberitahu apa saja persyaratan yang diperlukan masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Karena salah satu tujuan dari diadakannya pemekaran adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui cara menciptakan pegawai yang berkompeten.

## **2.3 Kejelasan Biaya Dan Kepastian Penyelesaian Pelayanan Administrasi**

Pada prinsip kejelasan dan kepastian dalam pelayanan, terlebih pada hal yang menyangkut biaya atau ongkos dalam memperoleh pelayanan merupakan hal yang penting dalam sebuah proses pelayanan. Kejelasan mengenai biaya pelayanan yang terjadi di Kelurahan Air Dingin seperti dalam hal pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga ini gratis dan tidak ada pungutan biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat.

Hal ini sesuai dengan informasi yang diterima langsung peneliti setelah melakukan wawancara dengan sekretaris lurah Kelurahan Air Dingin dengan pertanyaan apakah dalam pengurusan yang terjadi di Kelurahan Air Dingin masyarakat dikenakan biaya atau membayar ongkos dalam pengurusannya?

“dalam hal pengurusan apapun masyarakat yang ingin melakukan pengurusan berkas-berkas administrasinya, kami tidak memungut biaya apapun, semua gratis dalam pengurusannya.”

Pernyataan tersebut sebanding dengan respon masyarakat didalam pengisian kuisisioner yang telah peneliti bagikan dengan pertanyaan yang sama, yaitu apakah dalam pengurusan yang terjadi di kelurharan air dingin masyarakat dikenakan biaya yang telah dijabarkan dalam tabel berikut:

**Tabel III.8**  
**Jawaban Responden Tentang Biaya Administrasi**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Berjalan dengan baik	-	-
2	Perlu ada perbaikan	20	100
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

**Sumber Data:** Hasil kuisisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam hal pengurusan berkas-berkas masyarakat tidak dikenakan biaya administrasi apapun atau gratis dalam hal penanganannya, ini di buktikan dari 20 orang responden semuanya menjawab tidak dikenakan biaya apapun dari pihak Kelurahan Air Dingin atau gratis.

Tetapi dalam prakteknya, para pegawai Kelurahan Air Dingin sering sekali masyarakat yang melakukan pembayaran kepada para pegawai dengan asumsi jika membayar segala urusan masyarakat berjalan dengan baik dan cepat. Hal ini menjadi pertanyaan bagi peneliti kepada salah seorang pegawai di Kelurahan Air Dingin dengan pertanyaan apakah terdapat pungutan lain atau biaya diluar administrasi tersebut?

“sebenarnya kami sudah menjelaskan kepada masyarakat tentang biaya ini, kami sudah menolak uang mereka dan mereka sering mencoba menyogok agar urusan mereka dapat pelayanan ekstra atau cepat. Padahal semua pelayanan sudah memiliki waktu dan penyelesaiannya membutuhkan waktu yang berbeda-beda, seperti pembuatan sktm, sk domisili, pengantar nikah, dan seperti pembuatan KK itu semua memiliki rentang waktu pengurusan yang berbeda-beda.”

Namun mengenai waktu tunggu penyelesaian dalam proses pengurusan berkas-berkas administrasi perlu mendapatkan perhatian oleh pemerintah, seperti dalam hal pembuatan kartu keluarga. Hal ini terkait dari hasil penelitian yang dilakukan, belum ditemukannya kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai waktu selesai. Pada

wawancara yang dilakukan peneliti kepada sekretaris lurah Kelurahan Air Dingin mengenai waktu penyelesaian administrasi, masyarakat hanya membutuhkan waktu paling lama 2 jam dalam penyelesaiannya. Tetapi peneliti bertanya langsung kepada masyarakat yang mengatakan pelayanan yang terjadi tergolong lama, tidak seperti yang petugas katakan, peneliti mencoba menanyakan kepada masyarakat dan mendapat respon yang berbeda dengan tabel berikut ini:

**Tabel III.9**  
**Jawaban Responden Tentang Waktu Yang Diperlukan Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Berjalan dengan baik	12	60
2	Perlu ada perbaikan	8	40
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber data: Hasil kuisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa dari 20 orang responden, 12 diantaranya mengatakan bahwa pelayanan yang terjadi di Kelurahan Air Dingin membutuhkan waktu yang lama, dan sedikit yang mengatakan tidak lama, peneliti bertanya mengapa mereka menjawab lama, padahal dalam ketentuan yang diberikan salah seorang pegawai hanya membutuhkan waktu paling lama 2 jam. Mereka menjawab bahwa dalam kenyataannya kami menunggu 1 hari untuk menyelesaikannya, dikarenakan petugas yang ada di kantor tersebut sedang tidak berada ditempat. Dan kami tidak mendapatkan pelayanan dengan cepat atau dengan segera, menurut pernyataan yang disimpulkan peneliti atas berbagai pendapat yang masyarakat katakan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai kejelasan dan kepastian dalam hal pengurusan yang terjadi tidak ada pemungutan biaya yang mesti dibayar

masyarakat dalam pengurusan berkas-berkas administrasinya atau gratis, tetapi kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai waktu pengerjaan atau penyelesaian berkas yang diurus masyarakat masih dikatakan memakan waktu yang lama. Karena tujuan dari diadakannya pemekaran adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kejelasan dan kepastian dalam menjalankan pengurusan.

#### **2.4 Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Kerja**

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana pendukung kantor Kelurahan Air Dingin sudah tersedia, seperti alat tulis kantor, meja, kursi, komputer, printer yang berada pada kantor sudah cukup untuk membantu menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak adanya pekerjaan yang terbengkalai.

Tetapi dapat dilihat juga masih adanya kekurangan dalam penyediaan alat-alat kantor disana, seperti lemari untuk penyimpanan berkas-berkas penting yang dinilai kurang dan suasana kantor yang masih dikatakan belum cukup untuk dikatakan sebagai kantor pemerintahan yang baik. Akses menuju kantor lurah air dingin pun belum dikatakan baik, dimana terletak diantara perumahan warga dan tidak banyak yang mengetahui letak kantor lurah Kelurahan Air Dingin. Tapi, jalan menuju ke kantor sudah sangat baik, serta jalan jalan yang ada dikelurahanpun terlihat sangat baik dan tidak ada yang berlubang, dan mendapatkan pengaspalan yang menjangkau hampir semua wilayah di Kelurahan Air Dingin.

Hal ini menjadi objek pertanyaan dari peneliti, karena sarana dan prasarana sering dan pasti mempengaruhi pemberian pelayanan yang baik dari pemerintah kepada masyarakat, peneliti memberikan pertanyaan kepada masyarakat dalam bentuk kuisioner dengan pertanyaan bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana dikantor lurah dan bagaimana kondisi jalanan di Kelurahan Air Dingin, yang dimuat didalam tabel sebagai berikut:

**Tabel III.10**  
**Jawaban Responden Tentang Sarana dan Prasarana di Kantor Lurah**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Sudah Baik	18	90
2	Perlu Ada Perbaikan	2	10
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil Kuisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang terdapat di kantor lurah Kelurahan Air Dingin sudah baik yang dapat dilihat dari respon masyarakat dari 20 orang responden 18 diantaranya mengatakan sarana dan prasarana di kantor lurah sudah baik dan tidak perlu melakukan perbaikan yang signifikan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang terdapat dikantor lurah Kelurahan Air Dingin telah mendukung kinerja daripada pegawai yang ada untuk dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik agar terciptanya tujuan dari pemekaran wilayah yaitu mensejahterakan masyarakat melalui cara membuat masyarakat nyaman dan terbantu daripada *publik service* yang diberikan pemerintah.

## 2.5 Peningkatan Kinerja Aparatur

Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah mengenai gambaran tingkat pencapaian atau tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran visi dan misi serta strategi instansi pemerintah yang menuju kepada tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Begitu juga dengan kinerja pegawai sebagai bagian dari instansi pemerintah yang harus berperan aktif dalam menunjukkan kinerjanya terutama dalam hal pelayanan administrasi pemerintahan. Sebab, dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Upaya untuk melaksanakan pemekaran wilayah merupakan salah satu perwujudan agar kinerja aparatur dapat meningkat dalam melakukan tugasnya sebagai pelayan pelayanan publik/administrasi pemerintahan. Maka, untuk melakukan peningkatan pelayanan tersebut pemerintah mengambil kebijakan untuk memekarkan beberapa wilayahnya, seperti yang terjadi di kelurahan air dingin ini yang sebelumnya merupakan wilayah kerja daripada kelurahan simpang tiga kecamatan bukit raya kota pekanbaru. Pemekaran ini dinilai ampuh untuk membuat masyarakat puas akan kinerja yang pemerintah berikan kepada masyarakat, ini terbukti dari hasil penelitian peneliti yang mengajukan pertanyaan kepada masyarakat dengan pertanyaan apakah peningkatan kinerja dari aparatur kelurahan air dingin saat ini sudah meningkat dengan adanya pemekaran ini, dengan penjelasan dalam tabel berikut ini:

**Tabel III.11**

**Jawaban Responden Tentang Peningkatan Kinerja Aparatur**

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase%
1	Berjalan dengan baik	18	90
2	Perlu ada perbaikan	2	10
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Sumber Data: Hasil Kuisioner Responden Masyarakat Kelurahan Air Dingin

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa kinerja daripada aparatur yang terdapat di kantor lurah Kelurahan Air Dingin sudah baik yang dapat dilihat dari respon masyarakat dari 20 orang responden 18 diantaranya mengatakan kinerja dari aparatur di kantor lurah sudah baik dan tidak perlu melakukan perbaikan yang signifikan.

Peningkatan kinerja aparatur pastinya merupakan hal yang menjadi pengaruh yang ditimbulkan dari pelaksanaan pemekaran wilayah. Peningkatan kinerja aparatur pada daerah pemekaran biasanya terjadi dikarenakan adanya standar kerja yang berbeda dari sebelumnya dan adanya beban yang ditanggung daripada masing-masing individu pegawai yang menjadi tugas yang mesti diselesaikan. Hal ini menjadi tugas daripada lurah sebagai orang yang bertanggung jawab atas kinerja dari para anggota, ini pun menjadikan lurah untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja para aparatur pemerintah yang terdapat di kantor lurah air dingin.

Lurah sebagai orang yang bertanggung jawab atas pelayanan yang ada di kantor kelurahan air dingin menginginkan semua yang kelurahan berikan kepada masyarakat mendapatkan respon yang positif, tentunya hal ini tak terlepas dari ketegasan lurah untuk memberikan pembinaan serta pengawasan terhadap kinerja aparturnya. Hal ini sejalan dengan wawancara peneliti dengan sekretaris lurah kelurahan air dingin dengan

pertanyaan apakah lurah melakukan pengawasan terhadap kinerja dari pegawai dalam menjalankan tugasnya?

“kami mendapatkan pembinaan serta pengawasan secara langsung dari pak lurah, dimana lurah sebagai kepala yang bertanggung jawab atas apa yang kami lakukan, kami juga dituntut untuk memiliki standar kerja yang dijadikan sebagai bahan evaluasi kerja dan setiap bulannya kami juga dituntut harus mengalami peningkatan.”

Dari pernyataan yang di kemukakan oleh sekretaris lurah tersebut dapat terlihat jelas bahwa adanya bentuk standar yang harus dicapai oleh setiap pegawai setiap bulannya dan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kerja di bulan berikutnya, dan dalam pernyataan tersebut ibu sekretaris lurah juga mengatakan adanya pengawasan yang dilakukan oleh lurah kepada aparatur yang ada di kantor lurah kelurahan air dingin untuk bertanggung jawab atas meningkatkan kinerja dari masing-masing bagian.

Pernyataan tersebut juga menimbulkan pertanyaan bagi peneliti, salah satunya apakah dalam menjalankan peningkatan kinerja, aparatur mengalami kendala? Berdasarkan wawancara peneliti, pada lanjutan pertanyaan diatas ibu sekretaris lurah kelurahan air dingin pun menjawab para pegawai tidak mengalami kendala yang sangat berpengaruh besar dalam menjalankannya, tetapi masih ada beberapa masalah terhadap kelengkapan alat kantor yang dinilai kurang memadai, seperti dalam hal lemari yang semestinya setiap bagian memiliki lemari untuk menyimpan berkas pada bidangnya masing-masing, komputer yang dinilai masih kurang pada beberapa bidang dan lain sebagainya. Tetapi hal tersebut tidak mengurangi kinerja yang diberikan para pegawai

yang ada dikantor lurah kelurahan air dingin dalam melaksanakan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat.

Dari pernyataan yang telah dibahas diatas, pada peningkatan kinerja aparatur telah melakukan langkah yang optimal walaupun memiliki beberapa masalah, aparatur pemerintah yang ada dikantor lurah kelurahan air dingin tetap melakukan yang terbaik dalam menjalankan pemerintahan yang ada di kelurahan air dingin, peningkatan tersebut dapat dilihat dari program yang dilakukan kelurahan seperti adanya penetapan standar kerja yang digunakan untuk bahan evaluasi kerja, adanya kompetensi antar pegawai, tanggung jawab atas bidangnya masing-masing serta adanya pengawasan langsung yang dilakukan oleh lurah kelurahan air dingin.

Dari hasil temuan yang diperoleh di lapangan, pemekaran wilayah yang terjadi di Kelurahan Air Dingin merupakan langkah yang tepat untuk merangkul daerah yang belum mendapatkan pelayanan pemerintah dari program pemerintah dan juga berpengaruh terhadap pelayanan administrasi yang diterima oleh masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari pemekaran yang dilaksanakan berdasarkan beberapa aspek yang menjadi tolak ukur untuk melaksanakan pemekaran dan merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan. Artinya, pemekaran yang terjadi memiliki landasan hukum dalam pelaksanaannya. Mengenai pemekaran yang terjadi sebaiknya pemerintah pusat sebagai penyelenggara pemekaran harus lebih detail mengenai pengawasan yang terjadi pada saat sebelum disahkannya pemekaran wilayah

ini, yang terlalu terfokus pada aspek cara bukan pada solusi untuk memutus penyebab utama penyelenggaraan pemekaran ini, sehingga seolah-olah pemekaran yang terjadi merupakan tujuan padahal hanya merupakan suatu cara pemerintah dan masih terdapat banyak strategi lainnya.

Serta dapat dikatakan kebijakan pemerintah untuk mengambil langkah pemekaran dinilai baik untuk menyejahterakan masyarakat dengan cara pemberian pelayanan yang maksimal. Ini dapat dilihat dari pemekaran ini berpengaruh terhadap pelayanan administrasi pemerintah di Kelurahan Air Dingin, seperti pada prinsip kesederhanaan regulasi pelayanan yang dinilai mulai membaik dari sebelumnya, kompetensi pegawai dalam pelayanan yang menjadi prinsip yang menunjukkan keahlian dan keterampilan pegawai terhadap jabatan yang sedang ia tangani, kejelasan biaya dan kepastian penyelesaian pelayanan administrasi yang mesti mengalami perbaikan, kelengkapan sarana dan prasarana kerja yang mesti menjadi perhatian penting bagi pemerintah sebelum melaksanakan pemekaran, dan peningkatan kinerja aparatur pemerintah sebagai pemberi pelayanan administrasi bagi masyarakat yang menjadikan hal yang sangat penting di perhatikan agar penilaian masyarakat terhadap pemekaran wilayah yang terjadi saat ini merupakan langkah yang tepat dalam memajukan kesejahteraan masyarakat melalui penerimaan pelayanan yang maksimal dan pemberdayaan dari pemerintah.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kebijakan pemerintah untuk melakukan pemekaran wilayah merupakan langkah yang tepat untuk merangkul daerah yang mengalami ketertinggalan dan tidak tersentuh oleh program pembangunan pemerintah. Untuk melakukan pemekaran pemerintah melakukan pengawasan berdasarkan beberapa aspek yang harus terpenuhi seperti efektifitasnya langkah pemerintah untuk melaksanakan pemekaran, aspek kecukupan yang merupakan syarat-syarat terjadinya pemekaran harus tercukupi, aspek pemerataan yaitu pemerataan pembangunan kepada masyarakat, aspek responsifitas yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat dan aspek ketepatan yaitu ketepatan langkah pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat dengan cara pemekaran wilayah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah terpenuhinya aspek-aspek pengawasan yang telah dilakukan oleh tim khusus yang di tunjuk Pemerintah Kota Pekanbaru untuk melakukan pengawasan sebelum dan sesudah melaksanakan kebijakan pemekaran ini sebagai bahan evaluasi dalam pemekaran yang akan dilakukakn oleh pemerintah.

2. Pengaruh pemekaran terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah khususnya yang terjadi di Kelurahan Air Dingin sangat berpengaruh, seperti yang terdapat dalam prinsip-prinsip mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam Kepmenpan Nomor 64/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip kesederhanaan dalam pelayanan, kompetensi pegawai dalam pelayanan, kejelasan biaya dan kepastian penyelesaian pelayanan administrasi, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, dan peningkatan kinerja aparatur. Maka, dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa pemekaran Kelurahan Air Dingin memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pemerintah berdasarkan prinsip yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan maka terdapat beberapa saran yaitu:

1. Dalam melaksanakan pemekaran wilayah sudah berjalan baik tetapi pemerintah harus melakukan persiapan pelengkapan data sebelum dan sesudah pemekaran terjadi sebagai bahan pengawasan agar pemekaran ini menjadi tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Sebaiknya aparatur pemerintah diberikan pelatihan mengenai pemahaman lebih mengenai proses pelayanan di kantor kelurahan agar dapat melaksanakan pemberian pelayanan yang maksimal dan harus didukung oleh pelengkapan infrastruktur yang baik agar manfaat pemekaran dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Adrian Sutedi, S.H., M.H. *Hukum Perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Anwar, Saiful. *Sendi-Sendi Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Glora Madani Press, 2004.
- Asshidiqie, Jimly. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Asshidiqie, Jimmy. *Hukum Tata Negara Dan Pilar-Pilar Demokrasi*. Jakarta: Konstitusi Press, 2005.
- Atmosudirdjo, Prajudi. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1991.
- Badrudin, Rudy. *Ekonomika Otonomi Daerah*. Yogyakarta, 2012.
- Gunawan, Ilham, and Martinus Sahrani. *Kamus Hukum*. Jakarta: Restu Agung, 2002.
- Hadjon, P. M., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2008.
- Jeddawi, M., *Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Total Media. 2008.
- Koentjoro, Diana Halim. "Hukum Administrasi Negara." 4. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Kuncoro, M. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Gramedia Pustaka Utama. 2017.
- Kusumaatmadja, Mochtar. *Pembinaan Hukum Dalam Rangka Pembangunan Nasional*. Bandung: Binacipta, 1996.
- Manan, Bagir. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Hukum Yogyakarta, 2005.

- Moenir, AS. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Muslim, A. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT. Perca. 2007.
- Nurmayani, S.H.,M.H. *Hukum Administrasi Daerah (Buku Ajar)*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2009.
- Purwadarminto. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Prof. Drs. C.S.T. Kansil, S. *Modul Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Kresna Prima Persada. 2005.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012.
- Ridwan, H. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011.
- Siagian, Sondang P. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Siagian, Sondang Parulian. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Soekanto, S. Metode Penelitian Hukum. In S. Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. 1986.
- Soekanto, S. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. 1986.
- Sujamto. *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1996.
- Thoha, M. *Pembinaan Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002.

## **2. Artikel Dan Jurnal**

- Dr Ali, M., Sitti Mawar S.Ag, M., & Syah, N. Petita, Volume 3, Nomor 2. *Dampak Pemekaran Daerah Pada Pelayanan Publik Ditinjau Menurut Sistem Hukum Indonesia*, 225-226. 2018.

Hayati, M., *Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik yang Baik Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Kecamatan Tumijajar, Kabupaten Tulang Bawang Barat*, Vol. 5. 2017.

Faishal, Galih. *Implikasi Pemekaran Daerah Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Pangandaran Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*. Skripsi, Universitas Pasundan. Pasundan, 2016.

Putra, R. D. *Kebijakan Pemerintah Pada Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. 2014.

Saputra, Arief. *Implementasi Camat Dalam Melaksanakan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintah Di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukitraya*. Skripsi, Universitas Islam Riau, Pekanbaru. 2018.

Setia, Alfajri Eko. "Proses Pemekaran Kelurahan Di Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017." *Jurnal* Vol. 3-4. Universitas Riau. 2019.

Syafrinaldi. *Buku Panduan Skripsi*. Jakarta Uir Press. 2017

### **3. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 188 Tahun 2017 Tentang Penerapan Batas Wilayah Kelurahan Dalam Kecamatan Bukit Raya Kecamatan Payung Sekaki Kecamatan Rumbai Pesisir Kecamatan Tampan Kecamatan Tenayan Raya Kecamatan Rumbai Kecamatan Marpoyan Damai.

#### **4. Internet**

*wikipedia*. september 22, 2019. <http://id.m.wikipedia.org/wiki/kelurahan>.

Zeithaml, V. Juni 20, 2020. Retrieved from

<http://richardandreaspsckamis.blogspot.com/2014/04/kualitas-pelayanan-menurut-zeithaml.html>

