

Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru

Lifeony Maharani¹, Sujianto²

^{1,2} Administrasi Publik, Universitas Riau

e-mail: lifeonymaharani19@gmail.com¹, sujianto@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Pemerintah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat telah memberlakukan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penataan Kecamatan. Dengan peraturan daerah ini dilakukan penataan kecamatan dalam bentuk pembentukan kecamatan dan penyesuaian kecamatan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran kecamatan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran kecamatan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Ridwan dan Sudrajat (2020) yang mengemukakan ada 5 (lima) indikator dalam menentukan efektivitas pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi pegawai. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan tinjauan pustaka. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah pelayanan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru telah memenuhi indikator prosedur pelayanan, biaya pelayanan, dan kompetensi pegawai. Sedangkan untuk indikator waktu pelayanan dan sarana prasarana belum terpenuhi dengan baik. Faktor penghambat pelayanan yaitu sumber daya aparatur kurang disiplin dan inovatif dalam pelayanan, kurangnya kesadaran masyarakat, dan sarana dan prasarana di kantor camat belum memadai.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Publik, Pemekaran*

Abstract

The Pekanbaru City Government in improving the effectiveness of public services to the community has enacted Pekanbaru City Regional Regulation Number 2 of 2020 concerning Sub-district Arrangement. With this regional regulation, sub-district structuring is carried out in the form of sub-district formation and sub-district adjustment. The purpose of the study was to determine the effectiveness of public services after sub-district expansion at the Rumbai Timur Sub-District Office in Pekanbaru City and to find out the factors inhibiting the effectiveness of public services after sub-district expansion at the Rumbai Timur Sub-District Office in Pekanbaru City. The theory used in this research is the theory of Ridwan and Sudrajat (2020) which suggests that there are 5 (five) indicators in determining the effectiveness of public services, namely service procedures, service completion time, service costs, facilities and infrastructure, and employee competence. This research uses a type of qualitative research with descriptive analysis. In collecting data, the author uses observation, interviews, documentation, and literature review techniques. The results of the research conducted are services at the East Rumbai Sub-District Office of Pekanbaru City that have met the indicators of service procedures, service costs, and employee competence. Meanwhile, the indicators of service time and infrastructure have not been fulfilled properly. Service inhibiting factors are apparatus resources lacking discipline and innovation in service, lack of public awareness, and inadequate facilities and infrastructure at the sub-district office.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Expansion*

PENDAHULUAN

Aparatur sipil negara (ASN) sebagai administrator publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ASN dituntut untuk menjunjung tinggi nilai etika. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya penyelewengan perilaku para ASN dalam menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pada dasarnya, dengan adanya etika sebagai dasar untuk bertindak, ASN diharapkan tidak hanya mengerti perilaku yang baik dan buruk, tetapi juga dapat meningkatkan sikap profesionalisme para ASN dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang bersih.

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

Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka dibentuknya Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pembentukan Kecamatan telah disahkan DPRD Pekanbaru. Perda ini telah ditetapkan oleh WaliKota Pekanbaru Firdaus dan Sekretaris Daerah M. Noer. Dengan perda ini, maka kecamatan di Kota Pekanbaru bertambah menjadi 15 (lima belas) kecamatan. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik, sering kali pemekaran kecamatan menjadi salah satu langkah yang diambil pemerintah daerah. Pemekaran kecamatan adalah tindakan administratif yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi perubahan dinamika wilayah, perkembangan penduduk, serta peningkatan tuntutan pelayanan publik.

Rumbai Timur merupakan salah satu kecamatan yang dimekarkan oleh pemerintah dari kecamatan Rumbai Pesisir, pemekaran kecamatan ini telah dilakukan pada akhir tahun 2020. Setelah mengalami pemekaran Kecamatan Rumbai Timur terdiri dari 5 (lima) Kelurahan, yaitu Lembah Sari, Limbungan, Sungai Ambang, Sungai Ukai, dan Tebing Tinggi Okura. Jumlah penduduk adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik. Rasio ideal petugas pelayanan publik terhadap jumlah penduduk bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan rekomendasi rasio di Indonesia biasanya berkisar antara 1:3000 hingga 1:5000, artinya satu petugas melayani sekitar 3.000 hingga 5.000 penduduk. Namun, untuk mencapai pelayanan yang lebih cepat dan efisien, terutama di wilayah dengan kebutuhan tinggi atau volume pekerjaan besar, rasio idealnya bisa menjadi sekitar 1:2.000 atau bahkan lebih rendah.

Perbandingan dengan jumlah penduduk Kecamatan Rumbai Pesisir 70.488, rasio pelayanan kecamatan yang efektif yaitu satu petugas per 2.000 penduduk sehingga dibutuhkan 35 petugas. Jadi, idealnya jumlah petugas untuk memberikan pelayanan efektif adalah 35 petugas sedangkan jumlah petugas kecamatan Rumbai Pesisir adalah 18 orang. Sehingga jumlah petugas dapat menyebabkan belum optimalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dilakukan pemekaran kecamatan yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administratif. Hal ini diperkuat dengan isi di dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan yang mempertegas penyebab dilakukan pemekaran Kecamatan Rumbai Timur dikarenakan meningkatnya jumlah penduduk, luasnya wilayah, meningkatnya beban tugas serta volume kerja di bidang penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan, maka perlu diatur pembagian wilayah agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan maksimal.

Pemekaran kecamatan ini memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya pemekaran, dapat lebih mendekatkan pemerintah daerah dengan masyarakat. Hal ini dikarenakan wilayah administratif kecamatan menjadi lebih kecil sehingga pembagian tugas dan tanggungjawab menjadi lebih terfokus dan memprioritaskan kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih optimal. Berdasarkan berbagai jenis pelayanan,

Penulis meneliti pelayanan pada pengurusan surat pernyataan ahli waris. Hal ini dikarenakan pengurusan surat pernyataan ahli waris itu merupakan pelayanan yang terbanyak di Kecamatan Rumbai Timur yaitu dengan jumlah 68 pemohon. Persyaratan dalam pengurusan surat pernyataan ahli waris yaitu :

- a. Surat pernyataan kematian yang diketahui RT/RW setempat
- b. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) / Kartu Tanda Penduduk (KTP) para ahli waris
- c. Surat kuasa ahli waris yang diketahui RT/RW setempat
- d. Surat pernyataan ahli waris di tandatangani Lurah

Waktu penyelesaian surat itu berdasarkan surat yang akan diurus, misalnya pada pengurusan dokumen pernyataan ahli waris waktu penyelesaiannya itu membutuhkan 1 (satu) hari kerja, namun terkadang dalam pengurusan surat tertunda waktu penyelesaiannya dikarenakan tidak adanya camat di kantor karena adanya acara atau aktivitas lain di luar Kantor Camat Rumbai Timur. Pengurusan surat pernyataan ahli waris membutuhkan tandatangan Camat asli beserta cap Kecamatan Rumbai Timur, apabila tidak adanya Camat di kantor penandatanganan tidak bisa diwakilkan sehingga penyelesaian surat tersebut tertunda.

Pasca pemekaran kecamatan, kantor camat Rumbai Timur belum memiliki inovasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Seharusnya dengan adanya pemekaran kecamatan ini dapat mendorong pemerintah Kecamatan Rumbai Timur menciptakan inovasi-inovasi yang berbasis *online* agar masyarakat dapat mengakses dengan mudah terkait informasi-informasi pelayanan publik yang ada di kecamatan. Selain itu, petugas pelayanan yang ada di Kantor Camat Rumbai Timur masih kurang disiplin hal ini dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang tidak berada di kantor pada jam kerja.

METODE

Penelitian Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru ini, peneliti menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih Kantor Camat Rumbai Timur di Kota Pekanbaru berada di Jalan Pramuka Ujung, Kelurahan Lembah Sari dengan alasan merupakan salah satu kecamatan yang baru dibentuk untuk meningkatkan pelayanan publik. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pelayanan Terpadu, dan Masyarakat. data primer penelitian ini adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai jawaban masalah dan ditemukan langsung oleh peneliti sewaktu melakukan penelitian di lapangan. Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah diambil dari sumber hukum seperti Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 dan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan serta data-data pendukung lainnya seperti data dari Kecamatan Rumbai Timur, buku, jurnal, skripsi, dan data lainnya. Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid (sebenarnya), *realible* (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, atau bahan-bahan yang ditemukan dilapangan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Sugiyono, (2022) teknik analisis data pada penelitian ini, menggunakan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara atau proses yang harus dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik yang sederhana dan mudah dipahami sehingga memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat di Kecamatan Rumbai Timur terkait bagaimana kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pelayanan sebagai berikut :

“Prosedur pelayanan di Kantor Camat Rumbai Timur dapat dikatakan baik hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, cepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat yang hendak mengurus surat-surat sesuai kebutuhan mereka. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan datang ke Kantor Camat harus terlebih dahulu mempersiapkan syarat-syarat yang dibutuhkan sesuai surat yang akan diurusnya. Masyarakat yang hendak mengurus surat terlebih dahulu mengantri. Masyarakat yang berkasnya sudah lengkap maka mereka akan langsung ke loket pelayanan sesuai petugas yang bertanggungjawab memberikan pelayanan”. **(wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Rumbai Timur Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).**

Kejelasan prosedur pelayanan merupakan proses keterbukaan dalam menyampaikan informasi agar mudah dipahami tanpa adanya kesalahpahaman pada pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat di Kecamatan Rumbai Timur terkait bagaimana kejelasan prosedur pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pelayanan sebagai berikut :

“Petugas pelayanan yang ada di kantor camat ini selalu siap di meja pelayanan untuk melayani masyarakat secara langsung. Setiap petugas sudah memiliki pemahaman dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Jika ada masyarakat yang kurang paham maka petugas akan menjelaskan kepada masyarakat tentang proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu harus sesuai dengan ketentuan pelayanan yang berlaku di kantor camat ini. Pelaksanaan pelayanan ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam berbagai jenis pelayanan itu sudah ada ketentuan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat terlebih dahulu yang nantinya akan diserahkan kepada petugas. Petugas itu memeriksa berkas dan petugas akan memproses secepatnya. **(wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Rumbai Timur Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).**

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian merupakan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna layanan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan. Adapun waktu penyelesaian pelayanan yaitu, a. ketetapan waktu penyelesaian dan kehandalan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat terkait bagaimana ketetapan waktu penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan sebagai berikut :

“Penyelesaian surat-surat ini sudah ditentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas dalam memproses pelayanan. Semakin cepat surat itu diproses maka semakin efektif pula pelayanan di kantor camat ini. Masyarakat hanya perlu membutuhkan waktu sekitar 10-15 menit untuk menunggu surat itu selesai. Tentu saja ya penyelesaian surat itu tergantung dengan surat apa saja yang diurus oleh masyarakat. Ketika surat ini tidak begitu rumit penyelesaiannya maka cepat dan mudah pula pelayanannya. Contohnya itu surat keterangan kurang mampu tentu saja proses surat ini tidak begitu sulit sehingga surat ini cepat selesainya”. **(wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat terkait bagaimana kehandalan penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan sebagai berikut :

“Petugas telah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kehandalan yang dimiliki petugas itu sangat mempengaruhi proses pelayanan. Petugas memiliki kecermatan dalam memeriksa surat yang dibutuhkan masyarakat apabila masih ada persyaratan yang dibawa masyarakat kurang lengkap maka petugas

memberitahukan kepada masyarakat secara detail sehingga masyarakat dapat mengerti apa yang disampaikan oleh petugas. ketika persyaratan lengkap maka petugas langsung memproses dengan cepat. Yang terkadang menjadi kendala itu yak arena masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan sehingga proses pengerjaan surat menjadi terhambat” **(wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).**

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah tarif yang dikenakan kepada pemerintah layanan dalam mengurus atau menerima pelayanan dari penyelenggara yang besar tarifnya telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Kejelasan biaya pelayanan merupakan kesesuaian dengan aturan yang berlaku dan ditetapkan di Kantor Camat Rumbai Timur.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat terkait bagaimana kejelasan biaya pelayanan sebagai berikut :

“Aturan yang ada di Kantor Camat Rumbai Timur ini melarangan adanya tarif pelayanan dan tidak membenarkan adanya pungutan dalam pengurusan surat-surat. Saya sudah menegaskan kepada pegawai lainnya untuk tidak adanya pungli yang terjadi kepada masyarakat dalam pengurusan surat”. **(wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).**

Kejujuran petugas merupakan hal yang penting dalam membangun antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat terkait bagaimana kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Rumbai Timur ini tidak adanya atau tidak diperbolehkan adanya petugas yang meminta uang kepada masyarakat. Jika ada terjadi adanya petugas yang melakukan penyelewengan maka masyarakat harus memberikan kritik atau pengaduan. Sejauh ini tidak ada pengaduan masyarakat atas adanya petugas yang melakukan pungli” **(wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).**

d. Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik yang baik itu didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai yang berikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sarana dan prasarana yang memadai tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai di kecamatan dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan dengan fasilitas yang dimiliki petugas pelayanan dapat melaksanakan pelayanan dengan lebih efektif dan efisien. Fasilitas yang memadai menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan ramah bagi masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat terkait bagaimana ketersediaan fasilitas yang dimiliki kantor camat dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

“Kantor Camat Rumbai Timur inikan dari awal pemekaran hingga sampai saat ini pun masih menyewa ruko. Permasalahan infrastruktur itu wewenangan dari Walikota, berhubungan dengan keuangan Walikota yang kurang baik makanya untuk pembangunan Kantor Camat Rumbai Timur ini ditunda karena pembangunan terhadap kantor camat ini harus mencari tanah terlebih dahulu baru dibangun. Sama seperti Kantor Lurah Sungai Ambang dan Sungai Ukai belum dibangun yang dimekarkan pada tahun 2017. Menunggu waktu ini adalah wewenang dari Walikota nanti melalui PUPR yang membangun langsung PUPR. Kecamatan itu hanya menerima bersih. Pengadaan tanah mungkin Camat yang mencarikan dan pembelian melalui badan pertanahan yang bangun PUPR”. **(wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).**

Kebersihan merupakan salah satu aspek yang penting untuk menjaga lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Dengan lingkungan kerja yang bersih dan rapi tentu saja dapat membuat pegawai dan masyarakat merasa lebih nyaman.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat terkait kebersihan di kantor camat sebagai berikut :

“Kantor camat dibuka dari pukul 08.00 sampai 16.00 WIB. Kebersihan kantor ini tentu saja sangat diperhatikan agar tidak mengganggu kenyamanan masyarakat yang datang dalam mengurus surat apapun itu. (wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).

e. Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Pegawai atau petugas kecamatan memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki adalah kemampuan untuk melayani masyarakat dengan ramah.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat terkait bagaimana petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut :

“Petugas pelayanan di kantor camat ini melakukan tugas dengan profesional. Petugas menyambut masyarakat yang datang ke kantor dengan ramah yaitu bertanya tentang tujuan masyarakat yang datang untuk mengurus surat yang diperlukan. Masyarakat dapat menilai sikap petugas apabila petugas itu melakukan hal yang kurang berkenan dengan melakukan pengaduan kepada petugas yang lainnya” (wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 09.15 WIB).

Dalam era digital yang terus berkembang, kemampuan petugas dalam menggunakan teknologi menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat terkait bagaimana kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan sebagai berikut :

“ Pegawai di kantor camat ini tentu saja memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan teknologi ya tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat itu dilakukan semaksimal mungkin menggunakan kemampuan yang mereka miliki. Baik itu dalam penggunaan teknologi yang dapat mempermudah dan mempercepat proses penyelesaian surat. Dalam melayani masyarakat pegawai itu sangat baik dan ramah hal ini bisa dilihat dari tidak adanya pengaduan atau kritik masyarakat terhadap pelayanan yang ada disini. Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Camat ini sudah baik hal ini dapat dinilai dari penghargaan juara 3 evaluasi kinerja kecamatan tingkat Kota Pekanbaru Tahun 2022”.(wawancara dengan Bapak Syamsudin, S.Sos selaku Camat Pada Selasa, 26 September 2023 Pukul 9.15 WIB).

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru

Menurut Sujianto (2008), sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan karena baiknya kebijakan atau program dirumuskan tanpa ada dukungan sumber daya yang memadai akan mengalami kesilatan dalam mengimplementasikannya. Pelayanan di Kantor Camat Rumbai Timur dalam aspek sumber daya manusianya sudah cukup namun ditemukan beberapa hal yang menjadi hambatan proses pelayanan seperti masih adanya pegawai yang belum disiplin waktu masuk kantor. Hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat masih harus menunggu terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan petugas belum datang sesuai jam kerjanya pelayanan. Sejak awal pemekaran hingga sekarang Kecamatan Rumbai Timur ini belum memiliki inovasi dalam pelayanannya. Sumber daya aparatur masih belum optimal hal ini dapat dilihat masih minimnya informasi-informasi tentang Kecamatan Rumbai Timur ini. Seharusnya aparat dapat mengembangkan kemampuannya dalam mengelola serta meningkatkan keterampilan dengan memanfaatkan teknologi canggih saat ini.

Selain itu, pasca pemekaran kecamatan ini aparaturnya kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Rumbai Timur terkait pentingnya melakukan perubahan-perubahan data kependudukan. Seharusnya pemerintah kecamatan memberikan informasi-

informasi terkait perubahan-perubahan yang terjadi setelah dilakukannya pemekaran kecamatan di Kota Pekanbaru ini.

Kesadaran masyarakat sangat mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Rumbai Timur. Kesadaran masyarakat yang menjadi kendala yaitu ketika masyarakat tidak membawa kelengkapan persyaratan agar proses pelayanan itu mudah dan lancar. Selain itu, pasca pemekaran kecamatan masyarakat masih adanya belum mengurus perubahan-perubahan data kependudukan sehingga terjadinya ketidaksesuaian data. Masyarakat menganggap tidak perlu dilakukannya perubahan data dikarenakan saat pengurusan surat apa pun tidak akan menjadi kendala.

Keadaan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Camat Rumbai Timur belum memadai. Hal ini dapat dilihat belum tersedianya infrastruktur kantor sendiri, ruang kerja yang sempit yaitu dalam satu ruangan terdapat empat staff yaitu Kasi Paten, Kasi Kesos, Kasi Trantib, dan Kasubag Kepegawaian dengan ketersediaan komputer hanya ada di meja Kasi Kesos. Keadaan sarana dan prasarana pelaksanaan pelayanan publik seharusnya ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Misalnya, belum tersedianya papan-papan informasi terkait prosedur atau pun persyaratan pelayanan, tidak tersedianya kotak saran, dan tidak adanya pendingin ruangan sehingga masyarakat masih merasakan kurangnya kenyamanan dalam menunggu proses pelayanan berlangsung

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru dapat dikatakan efektif karena telah memenuhi 3(tiga) indikator dari 5 (lima) indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi pegawai. Pada indikator prosedur pelayanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) kecamatan. Indikator waktu penyelesaian pelayanan belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan tidak kesesuaian waktu pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP) kecamatan. Indikator biaya pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) kecamatan. Indikator sarana dan sarana belum memadai dan indikator kompetensi pegawai sudah baik hal ini dapat dilihat bahwa kecamatan Rumbai Timur mendapatkan penghargaan juara 3 evaluasi kinerja kecamatan tingkat Kota Pekanbaru pada tahun 2022 dan Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan di Kantor Camat Rumbai Timur Kota Pekanbaru. Pertama, belum optimalnya sumber daya aparatur. Kedua, kurangnya kesadaran masyarakat. Ketiga, belum memadainya sarana dan prasarana kecamatan Rumbai Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Andari, M., & Zulkarnaini, Z. (2022). Efektivitas Pemanfaatan Aset Daerah Bidang Pertanian di Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(17), 253-265.
- Apriati, S., & Arbayah, S.(2021). Analisis Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilihat Dari Jangka Waktu Di Kantor Kecamatan Upau Kabupaten Tabalong. *JABP*.4(2),1815-1826.
- Arindya, Raditya. 2019. *Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak dan Gas Bumi*. Surabaya:Media Sahabat Cendekia.
- Bhina, G. S. 2019. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kantor Camat Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau*. (Universitas Islam Riau).
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
<https://doi.org/10.58222/jossh.v2i1.242>
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : Rajawali Pers.
- Handayani, Nurul. 2023. *Kecamatan Rumbai Timur Dalam Angka*. Pekanbaru: CV. MN. Grafika
- Hanif Syahputra. 2021. *Analisis pelayanan publik di kelurahan pematang kapau pasca pemekaran wilayah kelurahan dikecamatan kulim kota pekanbaru*. (Universitas Islam Riau).
- Irma, Y. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat *Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(November), 530–539. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7357192>
- Khoirudin., Hendra, I., & Abduh, M. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*.35-47. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i4.1516>
- Nurrahmadani, S., & Zulkarnaini, Z. (2023). Efektivitas Kebijakan Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Penerimaan Peserta Didik Baru. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur*, 1(2), 180-191.
- Peraturan Pemerintah no.17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan
- Rauf, R. (2016). Pandangan Umum terhadap Konsep Otonomi Daerah dalam Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia (Tinjauan UU Nomo 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). *Jurnal Siasat*, 10(1), 60–68.
- Rahman, A., Rajindra, R., & Mayangsari, N.S. (2020). Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Sinar Manajemen*. 7 (1): 34-41. <https://doi.org/10.56338/jsm.v7i1.1098>
- Radiansyah, R.R., Widiyaningrum, W.Y., & Sukaryo, Y. (2021). Efektivitas Pemekaran Desa D alam mewujudkan kualitas pelayanan publik di desa Resmi Tinggal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*. 5(3), 61-76. (P-ISSN 2087-4742)
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. 2020. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Riduwan. 2013. *Skala pengukuran variable-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rohmi Al Rosi. 2021. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Seelos Kecamatan Gangga Kabupaten Lombok Utara*.
- Sari, Ade. 2021. *Efektivitas Peran Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Sugiyono, P. D. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto.2008. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Praktek*. Pekanbaru: Alaf Riau bekerjasama dengan program Studi Ilmu administrasi (PSIA) Pascasarjana Universitas Riau.
- Sujianto.2010. *Kebijakan Pemekaran Daerah Di Provinsi Riau*. Riau :Alaf Riau.
- Sujianto.2010. *Pemekaran Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Meranti*. Alaf Riau
- Tamrin, L., & Zulkarnaini, Z. (2023). Efektifitas Kerja Pegawai Dinas Sosial Dalam Verifikasi Dan Validasi Data Penerima Dana Bantuan Sosial Di Kota Pekanbaru. *Diklat Review: Jurnal manajemen pendidikan dan pelatihan*, 7(1), 177-182.