

# JURNAL ILMU PEMERINTAHAN

Volume: Nomer: Tahun 2014 Halaman

[Http://www.fisipundip.ac.id](http://www.fisipundip.ac.id)

---

## “ Evaluasi Efektivitas Pelayanan Publik Kecamatan Kaliwungu Selatan ”

**Mashur Ali Fadly, Dr. Reni Windiani, MS, Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D**

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Website: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [mailto:fisip@undip.ac.id](mailto:mailto:fisip@undip.ac.id)

### ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan mengenai evaluasi efektivitas pelayanan publik Kecamatan Kaliwungu Selatan setelah pemekaran Kecamatan Kaliwungu. Tujuan dari program pemekaran ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat serta mendekatkan hubungan antar masyarakat dan Pemerintah.

Guna menjelaskan evaluasi efektivitas pelayanan publik Kecamatan Kaliwungu setelah pemekaran Kecamatan Kaliwungu Selatan, maka digunakan metode penelitian kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pemerintah yang diwakili oleh Setda Bagian Tata Pemerintahan, Pemerintah Kecamatan Kaliwungu Selatan dan masyarakat Kaliwungu selatan. Adapun metode pengumpulan data adalah melalui wawancara, observasi, meneliti serta dokumen.

Evaluasi efektifitas pemekaran Kecamatan Kaliwungu dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu adanya inisiatif mantan bupati kendal hendy boedoro untuk memekarkan wilayah Kecamatan Kaliwungu yang kemudian menjadi program Pemerintah Kabupaten Kendal untuk memekarkan Kecamatan Kaliwungu yaitu Kecamatan Kaliwungu dan Kaliwungu Selatan. pemekaran Kecamatan ini bertujuan untuk meningkatkan serta mendekatkan pelayanan publik yang lebih kepada masyarakat. Tetapi realita yang terjadi di lapangan kesiapan prasarana bangunan kantor menjadi kendala utama dalam penghambat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kaliwungu selatan pada khususnya.

**Kata Kunci :** Efektivitas Pelayanan publik.

## ABSTRACT

This study was conducted to describe the evaluation of the effectiveness of the public service division of the District after the District of South Kaliwungu Kaliwungu . The purpose of this program is to increase the expansion of public services to the community as well as the close relationship between the people and the Government .

In order to explain the evaluation of the effectiveness of the public service division of the District Subdistrict Kaliwungu after South Kaliwungu , then used a qualitative research method . Subjects in this study is the government represented by the Regional Secretariat of Governance Section , Southern District Government and society Kaliwungu Kaliwungu south. The data collection method is through interview , observation , research and documents .

Evaluation of the effectiveness of the District Kaliwungu expansion can be seen from several factors , namely the incumbent initiative kendal hendy boedoro to split the sub Kaliwungu which later became the Government's program to unzip the District Kendal Kaliwungu the District Kaliwungu and South Kaliwungu . District of expansion and aims to improve public services closer to the community . But the reality is happening in the field of infrastructure readiness office building becomes a major obstacle in the obstacle in providing public services to the community Kaliwungu south in particular .

**Keywords :** the expansion process, the public service.

## A.PENDAHULUAN

Pelaksanaan Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang telah diganti dengan Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004, telah memberikan peluang pelaksanaan desentralisasi kekuasaan kepada daerah Kabupaten dan Kota. Oleh karenanya, mau tidak mau desentralisasi atau Otonomi Daerah harus diterapkan dan dilaksanakan.

Dalam realitas perjalanannya, masing-masing Kabupaten dan Kota secara bersama-sama berusaha memberlakukan kebijakan dan program pembangunan sesuai dengan apa yang sudah digariskan dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Program-program pembangunan masing-masing daerah pun menjadi berbeda-beda sesuai skala prioritas yang disusun Pemerintah setempat. Keseragaman yang menjadi ciri sebelumnya menjadi keberagaman dalam era otonomi. Hal ini merupakan salah satu ciri dari semangat dan euforia pendekatan bottom-

up yang lebih dominan dibandingkan dengan pendekatan top down yang berlaku sebelum era Otonomi.

Paling tidak terdapat 4 (empat) isu strategis yang perlu diperhatikan berkaitan dengan perubahan-perubahan dalam Sistem Pemerintahan Daerah, yaitu pengembangan kelembagaan, pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur, Kemampuan Sistem Jaringan Kerja, serta pemeliharaan lingkungan yang kondusif dan sosialisasi.

Tanpa mengurangi arti penting isu-isu lainnya dan saling ketergantungannya, isu pengembangan kelembagaan dalam suatu Kabupaten dan Kota menjadi penting dalam rangka percepatan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan Daerah, peningkatan pelayanan masyarakat, serta pengembangan dan pemantapan Otonomi Daerah.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka untuk menyelenggarakan fungsi desentralisasi secara utuh dan bulat dan untuk kebutuhan pengembangan kelembagaan, Daerah Kecamatan di Kabupaten Kendal yang masih tergolong wilayahnya cukup luas, jumlah desanya banyak dan jumlah penduduknya cukup banyak akan dilakukan pemecahan, salah satunya adalah Kecamatan Kaliwungu.

Terkait dari berbagai permasalahan di atas, maka masalah yang penulis rumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Publik di Kecamatan Kaliwungu Selatan hasil Pemekaran?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kaliwungu Selatan?

## **B. PEMBAHASAN**

Sesuai dengan judul Skripsi ini fokus pada penelitian yaitu meliputi faktor-faktor apa saja yang terkait dengan kebijakan pemekaran Kecamatan Kaliwungu Selatan kemudian bagaimana efektivitas pelayanan publik yang terjadi dan dilakukan setelah terjadinya pemekaran Kecamatan Kaliwungu Selatan ini, apakah bertambah baik atau malah sebaliknya dalam hal pelayanan publiknya.

Pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas pelayanan bagi masyarakat/pelanggan. Pelayanan merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis dan ini memegang peranan yang sangat penting. Reformasi Pelayanan Publik menghendaki perubahan

banyak hal, berawal dari paradigma, visi, misi, kebijakan/strateginya, hingga konsep pelayanan publik yang prima dan implementasinya.

Dalam rangka Otonomi Daerah, banyak daerah, terutama Daerah Tingkat II khususnya Kabupaten Kendal, telah mulai mencoba mengimplementasikan beragam model pelayanan publik (yang diharapkan prima), walaupun dalam kenyataannya masih berupa langkah awal yang masih memerlukan tindak lanjut dan kerja keras untuk mewujudkan secara nyata yaitu dengan melakukan pemekaran kecamatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik bagi masyarakatnya. Dalam hal ini masyarakat Kaliwungu Selatan.

### **A.Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Kesukarannya terletak pada penarikan generalisasi yang akhirnya berlaku umum dan dapat diterima oleh setiap orang. Artinya, meskipun individual sifatnya, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan antara lain :

#### **1. Faktor waktu**

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

#### **2. Faktor kecermatan**

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

### **3.Faktor gaya pemberian pelayanan**

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

#### **B. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan yang diberikan Pemerintah Kecamatan Kaliwungu Selatan tergolong dalam jenis pelayanan publik. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah :

1. Perihal atau cara melayani
2. Servis, jasa
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing, yaitu service. pengertian service adalah pekerjaan yang harus dilakukan seorang pelayan pada tuannya. Pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian di atas terlihat bahwa service atau pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh orang perorangan organisasi swasta maupun instansi pemerintah.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan Daerah. Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (Pemerintahan Daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang.

### **C. Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan publik. Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah di sajikannya.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

1. **Transparansi** - Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional** - Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
4. **Partisipasi** - Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** - Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain -lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban** serta keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **D. Permasalahan Pelayanan Publik**

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu

g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.