

INOVASI PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN

Muhammad Rusdy Mr

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan perangkat kecamatan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan dan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus sebagai strategi penelitian dengan jumlah informan berjumlah 18 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 dapat dilihat dari usaha Kecamatan Mandau untuk melakukan perubahan-perubahan melalui inovasi-inovasi dalam bidang pelayanan dengan mempercepat pelayanan kepada masyarakat melalui Motor Pelayanan Antar Jemput Layanan, membentuk area permainan (pojok anak) ketika lama menunggu anak-anak tidak bosan dan bisa menikmati permainan yang telah disediakan, jejaring sosial sebagai jalur menyampaikan pelayanan. Adapun faktor-faktor penghambat inovasi pelayanan publik di Kecamatan Mandau adalah kurangnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian di bidang pelayanan publik dan masih kurangnya sarana prasarana yang memadai. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan antara pegawai satu dengan pegawai sama lainnya, rutin mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan kemudian adanya kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani.

Abstrak: Kecamatan is an organization that lives and serves the life of the community. In carrying out the duties of the government of the kecamatan apparatus carry out the functions of governance such as governance, development, society including in carrying out the duties of the ministry. The purpose of this research is to know and analyze service innovation and what factors become supporting and inhibiting service quality in Mandau Sub-district of Bengkalis Regency of 2016. This research uses qualitative method with case study as research strategy with number of informants amounted to 18 people. The result of the research shows that service innovation in Mandau Sub-district of Bengkalis Regency 2016 can be seen from Mandau District's effort to make changes through innovations in service by speeding up service to the community through Motor Service Shuttle Service, forming game area (children corner) when the long wait for the children do not get bored and can enjoy the games that have been provided, social networking as a path to deliver services. The inhibiting factors of public service innovation in Kecamatan Mandau are lack of apparatus resources that have expertise in the field of public services and still lack of adequate infrastructure. While the supporting factor is the spirit that is given between one employee with another same employee, routinely held a coordination meeting or a kind of evaluation every one month later the existence of awareness to serve the community with sincerity in accordance with the conscience.

Kata Kunci: inovasi pelayanan, kecamatan, aparatur

PENDAHULUAN

Kecamatan menjadi lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani kepentingan masyarakat. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan perangkat kecamatan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang

didelegasikan oleh bupati atau walikota. Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh kepala daerah.

Kecamatan Mandau merupakan kecamatan di Kabupaten Bengkalis yang paling besar ketiga berdasarkan luas wilayahnya, setelah Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Bukit Batu, yang mencapai 912,47 km². Secara topografis, wilayah Kecamatan Mandau berbentuk datar dan kesemuanya berada di daratan. Apabila

ditarik garis lurus dari ibukota kecamatan, maka Desa Pamesi dan Desa Bathin Sobanga adalah desa yang terjauh, yaitu mencapai 53 km dan 43 km.

Terbitnya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari camat dan aparat kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal dalam melayani masyarakat. Terbitnya peraturan ini mengisyaratkan bagaimana arti penting kecamatan dalam pemerintahan daerah dan penyelenggaraan otonomi. Bahkan pada penjelasannya, PP ini menyatakan kecamatan memegang posisi strategis dalam hubungannya dengan penyelenggaraan pemerintahan kabupaten/ kota. Mengingat posisi strategisnya itu, maka Camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya.

Dengan telah diterapkannya inovasi-inovasi dalam bidang pelayanan publik yang ada di Kecamatan Mandau namun masih ada saja keluhan-keluhan masyarakat yang masuk ke kotak informasi yang disediakan di kantor kecamatan atau juga disampaikan langsung kepada para pegawai dan Camat Mandau terkait masih lemahnya pelayanan yang selama ini telah berjalan. Menyadari arti penting keberadaan inovasi pelayanan publik bagi pemerintah kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan, koordinasi, dan pengawasan terhadap berbagai kegiatan pemerintahan dilingkungan kerjanya, serta mengacu pada berbagai fenomena yang timbul akibat penerapan kebijakan inovasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Mandau.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Penulis memilih Kecamatan Mandau sebagai lokasi penelitian karena kecamatan ini memiliki jumlah penduduk yang paling banyak diantara kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis sehingga tingkat efektifitas pelayanannya setiap hari cukup tinggi.

Kemudian kecamatan ini sering mendapatkan kunjungan dari daerah lain untuk dijadikan bahan studi banding terkait dengan pengelolaan pelayanan kecamatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai strategi penelitian. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh. Metode penelitian bukan hanya merupakan sekumpulan metode atau teknik penelitian semata, melainkan juga merupakan landasan nilai-nilai, asumsi-umsi, etika dan norma yang menjadi aturan standard yang dipergunakan untuk menafsirkan serta menyimpulkan data penelitian. Jenis penelitian yang dipakai di dalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, karena hanya menggambarkan apa adanya dari suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan

Penambahan Jadwal Pelayanan

Kecamatan Mandau telah berusaha untuk melakukan perubahan-perubahan guna meningkatkan kualitas layanannya. Mulai dari peningkatan kemampuan aparaturnya melalui pendidikan dan pelatihan sampai kepada peningkatan kinerja organisasi melalui inovasi peningkatan pelayanan oleh aparatur melalui penambahan jadwal pelayanan. Tujuan utamanya adalah agar masyarakat senantiasa mendapatkan pelayanan terbaik dari layanan yang kami berikan sehingga akan muncul rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Mandau.

Respon Cepat dalam Pelayanan

Kecamatan Mandau dalam melakukan inovasi pelayanan yang diberikan sudah memberikan ruang sebebas-bebasnya kepada pegawai untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya menyambut kedatangan masyarakat di depan pintu masuk ruang layanan sembari menanyakan dan mengarahkan ke meja layanan yang dituju.

Peningkatan Sarana dan Prasana Tempat Layanan

Tidak bisa dipungkiri bahwa lingkungan kerja yang harmonis akan berbanding lurus dengan kualitas pekerjaan yang tinggi dari setiap pegawai. Begitu juga sebaliknya. Hal itulah yang mau tidak mau harus disadari dan dimengerti sepenuhnya oleh para pemegang keputusan di setiap organisasi. Kondisi lingkungan kerja yang terbangun di Kecamatan Mandau sudah berjalan dengan harmonis dan sudah sesuai harapan semua pihak. Kondisi ini sudah sepatutnya untuk terus dipertahankan oleh setiap elemen yang ada di Kecamatan Mandau agar tujuan utama kecamatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat senantiasa dapat tercapai.

Motor Antar Jemput Pelayanan

Kecamatan Mandau telah berusaha untuk melakukan perubahan-perubahan guna meningkatkan kualitas layanannya, inovasi dalam bidang pelayanan yang terus dilakukan diantaranya mempercepat pelayanan kepada masyarakat melalui motor antar jemput administrasi kependudukan yang dengan adanya fasilitas motor antar jemput ini warga tinggal menghubungi pihak kecamatan, dan petugas akan datang kerumah warga.

Kotak Saran dan Website Pelayan

Menampung saran melalui kotak saran ataupun saran yang diberikan melalui media website resmi Kecamatan Mandau merupakan sebuah inovasi yang telah dilakukan. Hal ini sangat diperlukan dalam sebuah kegiatan yang namanya pelayanan apalagi yang dilaksanakan oleh organisasi kecamatan karena tidak semua layanan yang diberikan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Terkadang masyarakat enggan untuk menyampaikan keluhannya langsung kepada petugas karena takut akan membuat tersinggung petugas atau takut tidak diproses oleh petugas dan kotak saran merupakan salah satu alternatif untuk menyampaikan keluhan tersebut dan hal ini merupakan sebuah inovasi yang baik dalam sebuah kegiatan yang namanya pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Tangibel (Berwujud)

Dimensi *tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Reliability (Kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Responsiviness (Ketanggapan)

Dimensi *responsiviness* (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan

dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Emphaty (Empati)

Dimensi *emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik Kecamatan

Faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 adalah kurangnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian di bidang pelayanan publik dan masih kurangnya sarana prasarana yang memadai. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan antara pegawai satu dengan pegawai sama lainnya, rutin mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

SIMPULAN

Inovasi pelayanan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2016 dapat dilihat dari usaha Kecamatan Mandau untuk melakukan perubahan-perubahan guna meningkatkan kualitas layanannya, mulai dari peningkatan kemampuan aparaturnya melalui pendidikan dan pelatihan sampai kepada peningkatan kinerja organisasi melalui inovasi -inovasi dalam bidang pelayanan yang terus dilakukan antara lain rehabilitasi ruang publik agar lebih nyaman salah satu bentuk aktivitas perkantoran adalah proses arus kerja dari pegawai dapat berjalan dengan

lancar dan baik, mempercepat pelayanan kepada masyarakat terus dioptimalkan Kecamatan Mandau melalui Motor Pelayanan Antar Jemput PATEN, membentuk area permainan (pojok anak) ketika lama menunggu anak-anak tidak bosan dan bisa menikmati permainan yang telah disediakan, jejaring sosial sebagai jalur menyampaikan pelayanan (website kecamatan, facebook, telepon, sms) untuk memudahkan berkomunikasi dengan masyarakat agar cepat mendapatkan informasi.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik di Kecamatan Mandau adalah kurangnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian di bidang pelayanan publik dan masih kurangnya sarana prasarana yang memadai. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan antara pegawai satu dengan pegawai sama lainnya, rutin mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

Dunn, William. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press

Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara

_____. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Nugroho, Riant. 2001. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen Kebijakan*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Robbins, Stephen, P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Rogers, Everett M. 2003. *Disfungsi Inovasi*. New York: Free Press

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Wayne, Parson. 2005. *Public Policy*. Jakarta: Prenada Media.

PETUNJUK BAGI (CALON) PENULIS

Macam dan Isi Artikel

Artikel yang dipublikasi Jurnal Demokrasi & Otonomi Daerah (JDOD) meliputi hasil penelitian tentang masalah demokrasi dan otonomi daerah. Artikel yang dimuat merupakan artikel hasil penelitian yang belum pernah diterbitkan dalam media cetak lain.

Artikel dikenakan 1 spasi dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris dengan ukuran kertas kuarto dengan jumlah minimal 10 halaman dan maksimal 20 halaman dalam bentuk *hard and soft copy* sebanyak 2 eksamplar. Naskah (*file*) yang dibuat dalam bentuk *soft copy* dimasukan dalam program *Microsoft Word* dilengkapi dengan nama penulis, judul artikel, alamat lembaga, kode pos, telepon/fax, dan e-mail. Naskah dapat dikirim lewat internet atau via pos sesuai dengan alamat publikasi. Naskah dikirim paling lambat 1 bulan sebelum penerbitan, yaitu bulan Juni dan Desember pada setiap tahunnya.

Alamat Penyunting dan Tata Usaha: Program Studi Ilmu Politik Program Pascasarjana FISIP UR, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru. Telp/Fax: (0761) 63277.

Format

- **Judul.** Maksimal 14 kata dalam bahasa Indonesia atau 10 kata dalam bahasa Inggris, lugas dan menarik.
- **Nama Penulis.** Lengkapi dengan nama dan alamat lembaga tempat kegiatan penelitian, kode pos, telp/fax, dan e-mail yang digunakan untuk korespondensi dengan penulis.
- **Abstrak.** Merupakan miniatur isi keseluruhan tulisan meliputi latar belakang,

masalah, tujuan, metode, hasil dan simpulan. Ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

- **Key Words.** Memuat konsep yang terkandung dalam artikel, ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris terdiri dari 3-5 konsep.
- **Pendahuluan.** Memuat latar belakang, masalah penelitian, tujuan penelitian dan landasan teori penelitian yang dapat mendukung pemecahan masalah dan tujuan penelitian, dimana penulisannya tidak mencantumkan sub judul.
- **Metode.** Menjelaskan bagaimana prosedur penelitian dilakukan meliputi: disain penelitian, populasi, sampel, instrumen, skala pengukuran dan analisis data.
- **Hasil.** Memuat pembahasan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan ilustrasi (grafik, tabel, gambar dan foto). Selain itu hasil ini merupakan penjelasan dan analisa yang mengaitkan dengan konsep dasar dan membandingkan dengan hasil penelitian orang lain yang relevan.
- **Simpulan.** Ditulis dalam bentuk essay yang memuat essensi dari hasil penelitian dan bukan rangkuman.
- **Daftar Rujukan.** Daftar rujukan diharapkan 70 % bersumber dari pustaka primer (jurnal, hasil penelitian, skripsi, tesis dan desertasi) dan 30 % bersumber dari pustaka sekunder (buku dan makalah). Ditulis diurutkan berdasarkan alfabet dengan tahun terbitan 10 tahun terakhir.

