

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN KECAMATAN SAMARINDA KOTA, DI KOTA SAMARINDA**

**Annisa Yulianti<sup>1</sup>**

### **Abstrak**

*Annisa Yulianti, Studi Tentang Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Samarinda Kota, Di Kota Samarinda dibawah bimbingan Dr. H. Achmad Djumlani, M.Si dan Drs. H. Hamdan, M.Si.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Kota setelah dilakukan pemekaran dari kecamatan sebelumnya yaitu Kecamatan Samarinda Ilir. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing).*

*Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Kota belum berjalan dengan maksimal, karena berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa waktu pelayanan masih kurang efisien dan pelayanan di Kecamatan Samarinda Kota terkendala dengan gedung yang belum menetap sehingga pihak kecamatan tidak bisa maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses peningkatan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Kota diperlukan Standar Pelayanan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memberikan kritik dan saran atas pelayanan yang di berikan.*

*Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Pemekaran, Kecamatan Samarinda Kota*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat daerah Kabupaten Kota terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan, dan Kelurahan.

Sejalan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi di perkotaan perlu di bentuk kecamatan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Untuk itu maka pembentukan kecamatan baru harus mempertimbangkan berbagai syarat seperti syarat administrasi, syarat teknis, dan syarat kewilayahan. Sebagaimana diketahui dan di pahami bahwa kecamatan dipimpin oleh Camat dan dibantu oleh perangkat kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Wali Kota. Selain itu, Camat juga mempunyai tugas antara lain:

1. Pelaksanaan kegiatan Pemerintahan Kecamatan
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Kecamatan Samarinda Ilir menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Samarinda Ilir dan Kecamatan Samarinda Kota. Pemekaran ini dimaksudkan agar

program pemerintah Kota Samarinda dapat dirasakan manfaatnya secara langsung dan menyeluruh pada seluruh lapisan masyarakat dan setiap warga dapat memperoleh layanan maksimal. Pertimbangan pemekaran ini juga didasarkan pada beberapa aspek antara lain :

1. Aspek kewilayahan, dimana secara geografis Kecamatan Samarinda Iilir terlalu luas yaitu 17,18km<sup>2</sup>
2. Aspek kependudukan, mengingat kepadatan jumlah penduduk Kecamatan Samarinda Iilir sangat pesat, yaitu sebanyak 4.271 jiwa/km<sup>2</sup>.
3. Aspek peningkatan pelayanan umum, mengingat selama ini sarana dan fasilitas pelayanan berpusat di kecamatan sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal, yaitu banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan karena pengerjaan yang lambat dan banyak pekerjaan yang terbengkalai ini di karenakan jumlah yang memberikan pelayanan kuraang sesuai dengan jumlah penduduk yang dilayani banyak.

Dengan demikian pemekaran Kecamatan Samarinda Iilir menjadi dua dengan Kecamatan Samarinda Kota sebagai hasil pemekaran yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada seluruh warga masyarakat agar semakin efektif dan efisien.

Semenjak di berlakukannya UU Pemerintah Daerah No. 22 Tahun 1999 yang kemudian di revisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu, tuntutan tersebut makin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan yang dapat dilakukan tanpa membedakan status sosial masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Karena hal-hal tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih jauh melalui penelitian ilmiah dan menuangkannya dalam judul penelitian sebagai berikut:

## **Efektivitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Samarinda Kota, Di Kota Samarinda.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Kota yaitu “Bagaimana efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran Kecamatan di Kantor Kecamatan Samarinda Kota ?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Di dalam melaksanakan suatu kegiatan pasti ada tujuan yang ingin dicapai, mengacu pada perumusan masalah penelitian maka tujuan penelitian ini yaitu “untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran Kecamatan Samarinda Kota”

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Secara Teoritis
  - a. Sebagai bahan sumbangan saran-saran dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara.
  - b. Sebagai pembelajaran bagi penulis dalam menganalisis masalah secara ilmiah.
2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan pihak Kecamatan Samarinda Kota dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan selama ini.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### **2.1. Teori Pelayanan Publik**

#### **2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan *administratif* yang disediakan oleh penyelenggara publik. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Sedangkan menurut Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia oleh Poerwadarminta (2003;571) pelayanan didefinisikan sebagai, “Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang/ jasa. Sadu Wasistiono (2003;51) dalam bukunya Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah, mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan Pelayanan Umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

#### **2.1.2. Jenis Pelayanan Publik**

Pengelompokan jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada cirri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi :

1. Pelayanan Administratif  
Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan Barang  
Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem.
3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya.

#### 4. Pelayanan Regulatif

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

### **2.1.3. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/7/2003 yakni harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan serta kepastian bagi penerima pelayanan yaitu sebagai berikut ;

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

### **2.1.4. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006;245):

1. Empati dengan customers
2. Pembatasan prosedur
3. Kejelasan tata cara pelayanan
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan
5. Kejelasam kewenangan
6. Transparasi biaya
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan
8. Minimalisasi formulir
9. Maksimalisasi masa berlaku izin
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customer
11. Efektivitas penanganan keluhan

### **2.1.5. Prinsip Pelayanan Publik**

Didalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian Waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses

- i. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- j. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
- k. Kenyamanan

#### **2.1.6. Pelayanan Prima**

Pelayanan prima menurut Lukman dan Sutopo (2001:22) adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan, salah satu indikator kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya adanya keluhan dari pelanggan tetapi prosedur pelaksanaan pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta pelayanan yang ramah dan sopan merupakan kepuasan bagi pelanggan ataupun masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

#### **2.1.7. Pengertian Efektivitas**

Menurut (Kurniawan, 2005:109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

#### **2.1.7. Efektivitas Pelayanan Publik**

Hall dalam (Nogi 2007:139), mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjuk pada tingkat jauh organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber yang ada, ini berarti bahwa pembicaraan mengenai efektivitas organisasi menyangkut dua aspek, yaitu :

1. Tujuan organisasi
2. Pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut

### **2.2. Pemekaran Kecamatan**

#### **2.2.1. Pengertian Kecamatan**

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Dalam konteks ekonomidaerah di Indonesia, kecamatan merupakan perangkat daerah/kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.

Peraturan daerah kota Samarinda Nomor 02 Tahun 2010 Bab 1 Pasal (1) pembentukan kecamatan adalah pemberian status atau pemecahan wilayah kecamatan lebih dari satu dengan membentuk kecamatan baru.

#### **2.2.2. Pemekaran Kecamatan Samarinda Kota**

Pemekaran daerah dalam Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Pasal 4 ayat 4 maupun pemekaran daerah dalam arti memecah kecamatan/ kelurahan/ desa menjadi dua atau lebih wilayah geografis dengan pertimbangan karena luasnya

wilayah, kondisi geografis, jumlah penduduk yang terlalu padat serta kondisi sosial politik tentu menjadi alasan serius yang perlu dipertimbangkan.

Pemekaran Kecamatan Samarinda Kota yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 02 Tahun 2010 yang terealisasi dan diresmikan pada tanggal 28 Desember 2010 dengan tujuan untuk memberikan pelayanan prima bagi warga.

### **2.2.3. Kriteria Pemekaran Daerah**

Dalam usaha pemekaran wilayah daerah, biasanya ada dua kriteria pokok yang harus diperhatikan. Antara lain kriteria yang didasarkan atas perkembangan fisik wilayah mencakup kondisi alam yang akan dimekarkan. Sedangkan kriteria yang didasarkan atas pertimbangan kebijakan mencakup bidang tertentu yang berkaitan dengan kondisi sosial, ekonomi dan budaya masyarakat.

Pertama, pemekaran wilayah kriteria fisik harus diperhatikan keadaan fisik dan bentang alam. Bentang alam berfungsi sebagai pembatas daerah-daerah baru yang akan dimekarkan.

Kedua, harus di perhatikan potensi fisik sumber daya alam pada daerah-daerah yang akan dimekarkan. Potensi sumber daya alam merupakan energi bagi pembangunan.

Ketiga, perlu diperhatikan kondisi fisik geografis daerah – daerah yang akan dimekarkan. Pertimbangan fisik geografis ini sangat perlu terutama dalam upaya penyediaan sarana dan prasarana transportasi.

Selanjutnya pada kriteria kebijaksanaan perlu adanya pengkajian lebih cermat mengenai beberapa hal. Pertama, harus diperhatikan kriteria kebijaksanaan rentang kendali pemerintah. Rentang kendali sangat mempengaruhi pemberian pelayanan. Rentang kendali merupakan faktor efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan roda pemerintahan. Kedua, harus diperhatikan kriteria kebijaksanaan kependudukan. Kependudukan masih dipakai sebagai salah satu syarat ukuran mengenai pemekaran wilayah. Ketiga, harus diperhatikan kriteria aspirasi masyarakat. Aspirasi masyarakat merupakan kriteria yang cukup mendasar.

### **2.3. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual dari Efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Samarinda Kota pasca pemekaran adalah pencapaian suatu tujuan yang telah direncanakan dalam kegiatan pelayanan jasa yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kegiatan tersebut memenuhi segala kebutuhan pelayanan serta menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya suatu sasaran yang telah ditetapkan dengan tepat, cepat, dengan ukuran kualitas dan dalam pencapaian pemenuhan kebutuhan pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat Deskriptif Kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan, menggambarkan,

menjelaskan, mengklasifikasikan, dan menganalisis variabel-variabel yang diteliti..

### **3.2 Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan.
2. Kemudahan Akses  
Lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat.
3. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
4. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

### **3.3 Sumber dan Jenis Data**

Jenis-jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber atau informan dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain :
  - a. Dokumen-dokumen :
    1. LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah)
    2. Buku monografi Kecamatan Samarinda Kota
  - b. Buku-buku ilmiah.
  - c. Internet.
  - d. Perpustakaan.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang faktual dan akurat penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
  - a. Observasi yaitu teknik pengamatan yang didasarkan atas pengamatan secara langsung untuk memperoleh keyakinan tentang keabsahan data, yang kemudian dapat mencatat perilaku dan kejadian seperti yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya yang terjadi dilapangan, tempat dilakukannya penelitian.

- b. Interview/wawancara yaitu cara untuk mendapatkan data-data dengan melakukan interview langsung secara lisan kepada informan atau orang-orang yang merupakan sumber keterangan.
- c. Dokumentasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengumpulkan, mencatat dan merekam data-data yang dianggap penting dan pokok yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dilapangan.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew. B. Miles dan A. Michael Huberman (2009:19), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu proses pengumpulan data, penyederhanaan data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **4.1.1. Letak Geografis dan Topografi**

Kecamatan Samarinda Kota merupakan sala satu kecamatan di Kota Samarinda yang memiliki luas wilayah seluas 11,12 km atau 292,4 Ha dengan ketinggian dari permukaan laut 10 Meter dan suhu udara rata-rata 22° Celcius. Kecamatan Samarinda Kota ini terletak ±5KM dari Ibu Kota Samarinda, ±3KM dari Ibu Kota Provinsi. Kecamatan Samarinda Kota dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 02 Tahun 2010.

#### **4.1.2. Data Kependudukan Kecamatan Samarinda Kota**

Kecamatan Samarinda Kota memiliki potensi sumber daya manusia, dengan jumlah penduduk sebanyak 37.535 jiwa yang terdiri dari 19.099 laki-laki dan 18.436 perempuan. Jumlah kepala keluarga yang ada sebanyak 12.902 KK.

#### **4.1.3. Pemerintah Kecamatan Samarinda Kota**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pasal (8) menyebutkan bahwa pemerintah Kabupaten/ Kota dapat membentuk Kecamatan di wilayah dengan pertimbangan untuk efektivitas pelayanan dan pemberdayaan masyarakat dan pembentukan Kecamatan tersebut harus terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Gubernur sebagai Wakil Pemerintah. Selanjutnya pada pasal (14) disebutkan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/ Kota yang dipimpin oleh Camat dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Sekretaris Daerah.

### **4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **4.2.1. Kepastian Waktu**

Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa Kecamatan Samarinda Kota sudah cukup baik dalam standar pelayanan yang mengatur tentang waktu pelayanan. Meskipun sudah cukup baik, cepat, dan sesuai dengan apa yang dijanjikan pihak kecamatan masih harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi sebaiknya, Kecamatan Samarinda Kota mulai merencanakan untuk menetapkan standar pelayanan agar setiap pelayanan memiliki kepastian waktu

sehingga waktu pelaksanaan pelayanan publik dalam proses pembuatan, penyelesaian serta penyerahan surat atau berkas yang dikerjakan di Kecamatan Samarinda Kota mempunyai kepastian waktu dalam pembuatannya sehingga penyelesaiannya tidak terlalu berlarut-larut atau memakan waktu yang lama.

#### **4.2.2. Kemudahan Akses**

Lokasi Kecamatan Samarinda Kota berada di tengah Kota Samarinda dan sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang hendak berurusan. Namun, lokasi kecamatan ini belum sepenuhnya kebutuhan dan keinginan masyarakat karena bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau tidak bisa berkendara dan harus menggunakan angkutan umum yang hanya sampai di depan jalan raya sedangkan akses untuk masuk ke kantor kecamatannya harus berjalan kaki karena letak kantor Kecamatan Samarinda Kota berada di dalam wilayah gor segiri.

#### **4.2.3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Kecamatan Samarinda Kota sudah cukup baik dalam standar pelayanan yang mengatur tentang waktu pelayanan. Meskipun sudah cukup baik, cepat, dan sesuai dengan apa yang dijanjikan pihak kecamatan masih harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi sebaiknya, Kecamatan Samarinda Kota mulai merencanakan untuk menetapkan standar pelayanan agar setiap pelayanan memiliki kepastian waktu sehingga waktu pelaksanaan pelayanan publik dalam proses pembuatan, penyelesaian serta penyerahan surat atau berkas yang dikerjakan di Kecamatan Samarinda Kota mempunyai kepastian waktu dalam pembuatannya sehingga penyelesaiannya tidak terlalu berlarut-larut atau memakan waktu yang lama.

#### **4.2.4. Produk Layanan**

Dari hasil penelitian dilakukan diketahui bahwa hasil pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Kota sudah cukup baik. Dikarenakan sangat jarang masyarakat yang mengeluh adanya penulisan nama atau alamat yang salah. Hal ini terlihat dari pendapat beberapa masyarakat yang penulis wawancarai merasa puas dengan hasil pelayanan yang dihasilkan karena warga tidak menemukan kesalahan pengetikan nama, tempat tanggal lahir, alamat, dan keterangan-keterangan lainnya.

#### **4.2.5. Kesopanan dan Keramahan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan karena pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, sopan dan ramah kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa diabaikan dan tidak dipedulikan pada saat berurusan. Hal ini sesuai dengan KEPMENPAN No 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur harus bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai efektivitas pelayanan publik pasca pemekaran di Kecamatan Samarinda Kota, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas pelayanan publik ditinjau dari kepastian waktu pelayanan  
Pelayanan sudah dapat dikatakan cukup baik, hal ini di dapatkan dari beberapa pendapat masyarakat yang mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Kecamatan Samarinda Kota.
2. Efektivitas pelayanan publik ditinjau dari kemudahan akses  
Akses untuk menuju kantor Kecamatan Samarinda Kota memang sangat mudah karena letak dan posisinya berada di tengah kota,tetapi masih ada masyarakat yang mengeluh karena sebagian masyarakat yang tidak memiliki kendaraan ataupun tidak bisa berkendara harus menggunakan angkutan umum dan angkutan umum hanya berhenti di pinggir jalan raya. Sedangkan letak dan posisi kantor tersebut berada di dalam Gor Segiri Samarinda, jadi masyarakat yang menggunakan angkutan umum harus berjalan kaki masuk ke dalam untuk menuju kantor Kecamatan Samarinda Kota.
3. Efektivitas pelayanan publik ditinjau dari sarana dan prasarana kerja  
Fasilitas yang dimiliki Kantor Kecamatan Samarinda Kota sudah cukup lengkap dalam urusan penyelesaian produk layanan tetapi sarana dan prasarana penunjang seperti gedung yang tidak menetap, kondisi fisik kantor saat ini, tidak adanya kursi tunggu untuk masyarakat yang sedang berurusan dikatakan kurang baik dikarenakan masih ada masyarakat yang mengeluh kondisi ruangan yang panas.
4. Efektivitas pelayanan publik ditinjau dari produk layanan  
Pelayanan yang dihasilkan dapat dikatakan sudah baik karena dari pihak kecamatan sangat jarang menerima keluhan masyarakat yang berurusan dan sebaliknya masyarakat yang berurusan dengan pihak staf kecamatan juga tidak menemukan kesalahan dalam produk hasil pelayanan.
5. Efektivitas pelayanan publik ditinjau dari kesopanan dan keramahan  
Sikap yang diberikan oleh pihak Kecamatan Samarinda Kota sudah cukup baik karena dari beberapa masyarakat yang penulis wawancarai merasa sangat puas sudah dilayani dengan baik, sopan, dan bertutur kata yang baik.

## **5.2. Saran**

Dalam meningkatkan pelayanan yang efektif kepada masyarakat setelah dilaksanakannya pemekaran kecamatan maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak kecamatan memasang spanduk kecil di setiap RT dan Kelurahan yang berisikan tulisan bahwa Kantor Kecamatan Samarinda Kota berpindda gedung di Aula Gor Segiri Samarinda, agar warga yang hendak berurusan tidak mendatangi kantor lama.
2. Diharapkan kantor Kecamatan Samarinda Kota bisa memiliki gedung yang menetap dan masing-masing seksi di Kecamatan Samarinda Kota bisa memiliki ruangan yang layak agar bisa lebih maksimal dalam memberikan pelayanan, karena selama ini pelayanan menjadi satu antara satu seksi dan seksi lainnya. Sebaiknya pihak kecamatan bisa lebih

mengupayakan pengajuan dana kepada Pemerintah Kota Samarinda dalam melanjutkan pembangunan kantor Kecamatan Samarinda Kota yang berada di jalan Arif Rahman Hakim. Dan untuk sementara berada di gedung aula Gor Segiri setiap pelayanan harus memiliki ruangan dengan cara ruangan yang saat ini menjadi satu bisa di buat ruangan kecil dengan menyekat ruang tersebut menjadi beberapa bagian dan setiap ruangan memiliki kipas angin dan kursi tunggu minimal 2 buah, agar warga yang berurusan tidak merasa kepanasan dan bisa menunggu pelayanan di dalam ruangan bukannya di luar kantor.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Anonim, *Republik Indonesia Undang-Undang Dasar 1945*.
- Dendawijaya, Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*, Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Hessel, Nogi Tangkalisan. 2007. *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta.
- J. Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 6. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Penerbit Pembaruan. Yogyakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta.
- Lukman, S. Dan Sutopo. 2001. *Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN*
- Milles, Matthew B. And A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Poerwadarminta. W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Richard M, Steers, 1985. *Manajemen Publik*. BBPE, Yogyakarta.
- Sedermayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UGM Yogyakarta: BPFE
- Sinambela, Lijan POLtak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.

- Sudjarwo. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Mandar Maju.
- Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Wahyudi, dkk. 2002. *Etnis Pakpak Dalam Pemekaran Wilayah*, Sidikalang : Yayasan Sada Ahmo.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Fokusmedia, Bandung.
- Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia. Surabaya.
- Y.P.G, Sianipar. 2000. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Zahnd, Markus. 2006. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kansius.

**Dokumen:**

- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Daerah Kota Samarinda No 02 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Kecamatan Sambutan, Kecamatan Samarinda Kota, Kecamatan sungai Pinang, dan Kecamatan Loa Janan Ilir dalam wilayah Kota Samarinda
- KepMenPan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum

**Internet :**

- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
- [www.shvoong.com](http://www.shvoong.com)