

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PELAYANAN  
UMUM KANTOR KECAMATAN IV ANGKAT CANDUNG  
KABUPATEN AGAM**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

*Oleh:*

**FAJAR NOOR RAMADHAN**

**BP. 01 193 037**



**JURUSAN ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2009**



## ABSTRAK

**Fajar Noor Ramadhian, 01 193 037, Efektifitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Umum Di Kecamatan IV Angkat Candung, Kabupaten Agam (Efektifitas Pelayanan Publik Dilihat Dari Segi Optimisasi Tujuan, Perspektif Sistematika, Dan Perilaku Manusia Dalam Susunan Organisasi. Dibimbing Oleh Pembimbing I Drs. Yoserizal, M.Si dan Pembimbing II Rahmi Surya Dewi, M.Si, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, Oktober-November, 2008, 120 Halaman, 15 Buku, 3 Skripsi, 2 Laporan penelitian, 1 Undang-Undang.**

Penelitian ini melihat efektifitas pelayanan publik pada unit pelayanan umum di Kecamatan IV Angkat Candung, Kabupaten Agam dilihat dari segi optimisasi tujuan, perspektif sistematika dan perilaku manusia dalam susunan organisasi. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep efektifitas organisasi serta konsep pelayanan publik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe deskriptif. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan kuisioner. Sedangkan analisa data menggunakan program SPSS 15.00 dengan analisa data menggunakan analisis frekuensi.

Dari data yang didapatkan di lapangan, diketahui bahwa hampir seluruh responden aparatur menilai bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan IV Angkat Candung telah terlaksana secara efektif. Aparatur birokrasi Kecamatan IV Angkat Candung menilai bahwa pelayanan yang mereka berikan telah maksimal walaupun masih terdapat sedikit kendala-kendala dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya aparatur dalam bekerja. Dalam penelitian ini juga dilihat penilaian masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan kepada mereka. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang mereka dapatkan belum efektif.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Otonomi daerah yang diterapkan di Indonesia dengan diberlakukannya UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan peluang dan kesempatan pada daerah kabupaten dan kota yang ada di Indonesia untuk lebih berhak mengurus kepentingan daerah mereka sendiri, dan mengembangkan segala potensi yang ada di daerah, sehingga pembangunan dapat langsung menyentuh bagian-bagian yang menjadi kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya. Hal itu sesuai dengan tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri yaitu untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, mengurangi kesenjangan antar daerah, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan, potensi maupun karakteristik di daerah masing-masing.<sup>1</sup>

UU No.22 Tahun 1999 yang kemudian diganti dengan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menempatkan otonomi daerah secara utuh pada daerah Kabupaten dan Kota. Daerah Kabupaten dan Kota tersebut berkedudukan sebagai daerah otonom yang mempunyai kewenangan untuk membentuk dan keeluasaan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa dan

---

<sup>1</sup> Deddy Supriady Bratakusumah, Ph.D dan Dadang Solihin, MA, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 2.



aspirasi masyarakat<sup>2</sup>. Dalam Undang-Undang ini hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah terjadi pada batas-batas terselenggaranya kesatuan dan persatuan bangsa, sedangkan desentralisasi dan otonomi diberikan kepada pemerintah di daerah untuk menerapkan standar-standar dan warna penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan keanekaragaman dan kondisi daerah yang bersangkutan.

Pelaksanaan otonomi daerah telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga "Pemerintah Daerah"<sup>3</sup> otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, karena kewenangan membuat kebijakan (perda) sepenuhnya menjadi wewenang daerah otonom, maka dengan otonomi daerah pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan akan dapat berjalan lebih cepat dan berkualitas.

Pada dasarnya tugas dari pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan professional. Dalam perspektif otonomi daerah, salah satu tujuan otonomi adalah untuk meningkatkan pelayanan

---

<sup>2</sup> HAW. Widjaya, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 83.

<sup>3</sup> Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan Perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan Daerah. Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

publik kepada masyarakat. Dimana dengan kewenangan yang dimiliki, pemerintah daerah secara aktif dan kreatif berupaya untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan yang baik dan berkualitas. Untuk itu pemerintah daerah senantiasa mampu melakukan sejumlah terobosan bagi perbaikan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Berangkat dari kenyataan tersebut, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.<sup>4</sup>

Pelaksanaan otonomi daerah tentunya berdampak terhadap beratnya beban kerja yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten dan Kota, sehingga fungsi pelayanan kepada masyarakat akan menjadi kurang efektif. Sementara di sisi lain, akibat kewenangan yang dimiliki daerah otonom yang terlalu besar, maka organisasi Kabupaten/Kota juga didesain untuk mewedahi seluruh kewenangannya sehingga justru menjadikan format kelembagaan semakin besar dan tidak efisien.<sup>5</sup> Untuk itu, pemerintah daerah kabupaten dan kota perlu untuk mencari sejumlah solusi agar pelaksanaan pemerintahannya dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan cara melimpahkan sebagian kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah

---

<sup>4</sup> Joko Widodo, *Good Governance; Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Insan Cendekia, Surabaya, 2001, hlm. 269.

<sup>5</sup> Tri Widodo W. Utomo, SH., MA. *Pendelegasian Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kecamatan Dan Kelurahan*. Bahan diskusi pada Diklat Penataan Kelembagaan Pemerintahan Daerah, PKP2A I Lembaga Administrasi Negara, Bandung, 2004, hlm. 1.



Kabupaten/Kota kepada Kecamatan. Pelimpahan sebagian kewenangan dari Kabupaten/Kota kepada kecamatan bukan hanya sebuah kebutuhan, lebih dari itu merupakan suatu keharusan untuk menciptakan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan otonomi daerah, sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Beberapa keuntungan yang diperoleh dari adanya pelimpahan kewenangan (*transfer of power*) dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada kecamatan, antara lain yaitu :

- Beban pemerintah daerah dalam penyediaan/pemberian layanan semakin berkurang karena telah diambil alih oleh kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan ;
- Pemerintah daerah tidak perlu membentuk kelembagaan yang besar sehingga dapat menghemat anggaran ;
- Alokasi dan distribusi anggaran lebih merata ke seluruh wilayah; dapat menjadi stimulan bagi pemerataan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi regional ;
- Sebagai wahana pemberdayaan fungsi kecamatan yang selama ini terabaikan.<sup>6</sup>

Apabila dilakukan perbandingan tentang kedudukan, kewenangan, tugas dan fungsi kecamatan antara UU No.5 Tahun 1974 dengan UU No.22 Tahun 1999 jo UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah, kecamatan telah mengalami pergeseran yang cukup signifikan. Dimana UU No.5 tahun 1974, menempatkan kecamatan sebagai wilayah administratif pemerintahan dalam rangka dekonsentrasi yakni lingkungan kerja perangkat pemerintah yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum di daerah. Sedangkan pada UU Nomor 32 Tahun 2004, kecamatan berkedudukan sebagai wilayah kerja

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 3

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab terdahulu, baik dalam pendahuluan, kerangka teoritis, pembahasan dan analisis data, pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

#### **A. Kesimpulan**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang senantiasa dilaksanakan oleh suatu organisasi publik dimana dalam pelaksanaannya mengikuti sejumlah prinsip dan standar tertentu seperti kecepatan, kejelasan, ketepatan dan sebagainya. Namun dalam pelaksanaannya tidak cukup hanya dilakukan atas dasar rutinitas saja. Agar suatu organisasi dapat melaksanakan fungsinya secara optimal tentunya perlu dilihat juga efektifitasnya, untuk mengukur efektifitas pelaksanaan pelayanan publik bisa dilihat melalui sejumlah aspek yang saling berkaitan sebagaimana yang dinyatakan oleh Richard M. Steers yaitu optimisasi tujuan, perspektif sistematika dan perilaku pegawai dalam organisasi. Dari penelitian yang penulis lakukan mengenai efektifitas pelayanan publik di Unit Pelayanan Umum Kecamatan IV Angkat Candung dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **a. Opimisasi tujuan**

Dari segi optimisasi tujuan pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelayanan Umum Kecamatan IV Angkat Candung sudah termasuk dalam kategori efektif. Hal ini ditandai dengan tingginya pengetahuan aparatur

tentang tujuan organisasi, tercapainya target kerja yang telah ditetapkan, serta baiknya tanggapan aparatur terhadap keluhan yang diberikan oleh masyarakat pengguna layanan.

b. Perspektif Sistematis

Dari segi perspektif sistematis, pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelayanan Umum Kecamatan IV Angkat Candung sudah termasuk dalam kategori efektif, dimana dalam pelaksanaannya kinerja aparatur sudah sesuai dengan cara kerja dan sistem kerja yang ada, serta pencapaian tujuan organisasi telah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

c. Perilaku Manusia dalam susunan organisasi

Dari segi perilaku manusia dalam susunan organisasi, pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelayanan Umum Kecamatan IV Angkat Candung sudah termasuk dalam kategori efektif, dimana seluruh aparatur kecamatan sudah dilibatkan dalam program kerja organisasi, terdapat kerjasama yang baik antara masing-masing aparatur kecamatan dan adanya sanksi terhadap pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dalam organisasi kecamatan.

Dengan demikian pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan IV Angkat Candung telah terlaksana secara efektif. Aparatur birokrasi Kecamatan IV Angkat Candung menilai bahwa pelayanan yang mereka berikan telah maksimal, walaupun masih terdapat sedikit kendala-kendala dalam pelaksanaannya.



## DAFTAR PUSTAKA

### *Buku Teori*

- Brata Kusuma, Deddy Supriyadi, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Jakarta: PT. Gramedia, 2001
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: PSKK UGM, 2002
- HAS, Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Kaho, Josep Riwu, *Prospek Pelaksanaan Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia. Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, cetakan kedelapan, 2005.
- Steers, Richard M. 1977, *Efektifitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*, Terjemahan oleh Magdalena Jamin, Jakarta: Elangga, 1985
- Widjaya, HAW, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002
- Widodo, Joko, *Good Governance, Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Surabaya: Insan Cendekia, 2001

### *Buku Metodologi*

- Budi, Triton Prawira, *SPSS 13.0 Terapan, Riset Statistika Parametrik*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006.
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Kencana, 2005