**UPAYA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN SELATAN KOTA PADANGSIDIMPUAN**

**Oleh :**

**1Khoirul Kholik Nasution, S.Sos, M.Si; 2Indra Syaputra Marpaung, S.Sos, M.Si;**

**3H.Muallim Hasibuan, S.Sos, MM; 4 EmirzaHenderlan Harahap, S.H, M.H**

*1Dosen FISIPOL UGN Padangsidimpuan, 2Dosen FISIPOL UGN Padangsidimpuan,*

*3Dosen FISIPOL UGN Padangsidimpuan, 4Dosen FISIPOL UGN Padangsidimpuan*

**Abstrak**

***Kecamatan Padangsidimpuan Selatan, Kota Padangsidimpuan merupakan organisasi perangkat daerah Kota Padangsidimpan yang mempunyai tugas dan fungsi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam menyelenggarakan pemerintahan untuk mewujudkan visi dan misi organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat upaya pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan, Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 19 orang. Hasil penelitian ini adalah upaya pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan sangat baik. Kecamatan Padangsidimpuan Selatan terus melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan meningkatkan sarana prasarana, meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia serta menjalankan regulasi tentang pelayanan sesuai dengan aturan untuk mewujudkan visi misi Kecamatan Padangsidimpuan Selatan yaitu mewujudkan pelayanan prima.***

***Kata Kunci : Upaya Pemerintah Kecamatan, Kualitas Pelayanan***

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada prinsipnya menempatkan otonomi daerah secara utuh pada daerah Kabupaten dan Daerah Kota berdasarkan Asas Desentralisasi dan Asas Tugas Pembantuan. Pada esensinya penerapan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tersebut adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah agar lebih baik dan sesuai dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indinesia Nomor 17 Than 2018 tentang Kecamatan.

Upaya Pemerintah Kecamatan salah satunya adalah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan. Pelayanan tersebut adalah efektivitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan dan fasilitasi percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya sesuai dengan visi dan misi Kecamatan Padangsidimpuan Selatan. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Hal ini berlaku untuk setiap pemerintah yang ada, karena pada dasarnya semua pemerintahan berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh rakyat baik secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat merupakan pemegang kedaualan yang memberikan legitimasi terhadap penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan. Pemerintah melayani masyarakatnya sesuai dengan aspirasi masyarakat tersebut akan mendapat dukungan dan kepercayaan dari masyarakat daripada pemerintah yang menjalankan kekuasaan tanpa memperhatikan keinginan masyarakat yang dipimpinnya.

Pemerintah dalam melaksanakan tugas-tugasnya dilakukan melalui lembaga-lembaga pemerintah yang terdiri dari pemerintah pusat, pemerintah daerah (Propinsi dan Kabupaten/Kota). Untuk memudahkan pelayanan dan pengaturan, struktur organisasi pemerintah daerah Kabupaten/Kota dibentuk pemerintah kecamatan yang membawahi organisasi kelurahan dan desa. Kecamatan Padangsidimpuan Selatan adalah salah satu organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkat daerah yang menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Walikota. Dalam hal ini pada Kota Padangsidimpuan diatur dalam Peraturan Daerah Kota Padangsidimpuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padangsidimpuan.

Upaya Pemerintah Kecamatan dalam meraih prestasi tersebut tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh para Jajaran Pemerintah Kecamatan Padangsidimpuan dalam melayani publik atau masyarakat. Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Padangsidimpuan Selatan dalam menyelenggarakan tugas dan pokok fungsinya harus memenuhi 3 hal penting dalam pelayanan publik yang berkualitas yaitu Hal Regulasi atau Hukum dalam Pelaksanaannya misalkan Standar Operasional Prosedur (SOP), hal Sarana dan Prasarana misalnya ruangan dalam melayanani masyarakat dan Hal Aparatur atau Sumber Daya Manusia (SDM) misalnya Kualitas dan Kuantitas Aparatur dalam melayani publik/masyarakat.. Fenomena yang timbul dalam peningkatan Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan kurang optimal dalam pelaksaannya diduga disebabkan oleh 3 hal tersebut masih belum maksimal. Hal ini dapat di lihat dari beberapa fenomena yang ada, diantaranya adalah Banyaknya keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai negeri sipil karena pelayanan yang diberikan dianggap kurang memuaskan dan cenderung lama (tidak tepat waktu) Dari uraian diatas penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Upaya Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan”**

**BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Upaya Pemerintahan Kecamatan**

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) adalah usaha (daya) termasuk dalam kegiatan ini adalah segala bentuk daya yang ada dan telah dilaksanakna oleh lembaga untuk mencapai sasaran atau tujuan. Jadi Upaya menurut peneliti adalah usaha yang dilakukan dalam membuat suatu kebijakan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai sebuah tujuan maka dibuatlah rencana oleh pejabat atau pegawai pemerintah kecamatan misalnya Kegiatan yang melayani masyarakat. Kemudian upaya pemerintah kecamatan dalam hal ini adalah suatu usaha yang dilakukan oleh pegawai kecamatan dengan segala daya yang dimiliki dalam rangka mencapai tujuan. Agar sebuah tujuan dapat dicapai maka pemerintah kecamatan harus membuat kebijakan yang berupa melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Karena dalam penelitian ini penyusun hanya mengambil upaya pemerintah kecamatan yang mengarah kepada pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya pemerintah kecamatan, mudah-mudahan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di kecamatan dapat ditingkatkan.

Di dalam melaksanakan atau penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berjalan dengan lancar atau baik dapat dilihat dari hasil kerja atau usaha, seperti yang dikemukakan kansil ( Nurul Aini, 2007) setidaknya terdapat yang baik tergantung kepada aparatur atau dalam hal ini pihak pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dari pengertian diatas dapat diinterpretasikan bahwa keberadaan pemerintah harus dilihat dari hadirnya seperangkat hukum yang berlaku secara sah dan adanya kekuasaan yang sah, untuk memaksa orang-orang di dalam wilayah mentaati peraturan. Sehingga dibutuhkan kemampuan, tersedia perangkat adanya perilaku atau aparatur yang mengemban dari lembaga-lembaga tersebut. Terdapat 3 fungsi yang mendorong tugas pemerintah yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi pengaturan, fungsi ini dilaksanakan dengan membuat peraturan perundang-undangan yang akan mengatur hubungan-hubungan dalam masyarakat.
2. Fungsi pemberdayaan, dalam fungsi ini pemerintah yang dibebani kewajiban untuk meningkatkan upaya masyarakat dalam kegitan pembangunan dan pemerintahan.
3. Fungsi Pelayanan, fungsi ini dilaksanakan agar dapat diwujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya yang terdiri dari :
   * 1. Peningkatan kesejahteraan sosial yaitu upaya membantu orang miskin, memelihara orang jompo, cacat, anak-anak terlantar, menampung dan menyalurkan para gelandangan ke sector kegiatan yang produktif.
     2. Kebijakan ekonomi, dalam hal ini pemerintah bertugas menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas misalnya mengendalikan inflasi.
     3. Adanya tuntutan pemenuhan fasilitas dasar seperti pendidikan, kesehatan dan perumahan.
     4. Pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup, dalam hal ini pemerintah mempunyai kewajiban untuk memelihara lingkungan hidup dengan membuat penataan-penataan atau kebijakan-kebijakan yang menjamin pelestarian hidup.

Dengan uraian di atas dapat dilihat bahwa fungsi pemerintah cukup banyak dan semuanya itu ditentukan guna memberikan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat sebagai warga negara tanpa memandang kelas dan besarnya imbalan yang diterima oleh pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

* 1. **Kualitas Pelayanan**

Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung. Pengertian

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

* 1. **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

* + - 1. *Reliability* mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependbility). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
      2. *Responsiveness* yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
      3. *Competence* artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
      4. *Accessibility*  meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
      5. *Courtesy* meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
      6. *Communication*  artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
      7. *Credibility* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mecakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakterisktik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
      8. *Security* yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality)
      9. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
      10. *Tangibles,* yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

**BAB III METODE PENELITIAN**

* 1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan, Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari November 2018 sampai Februari 2019 ( selama tiga bulan).

* 1. **Bentuk Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu berdasarkan data dan informasi yang digambarkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya secara objektif. Dengan kata lain penelitian yang menggambarkan masalah yang diselidiki secara faktual dan langsung apa adanya saat ini dengan maksud agar dapat gambaran yang jelas.

* 1. **Populasi dan Sampel**

Menurut Arikunto (2006) Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian dan pada prinsipnya merupakan semua anggota organisasi atau kelompok manusia tinggal bersama dalam suatu tempat. Populasi penelitian ini adalah semua pegawai yang ada di Kantor Camat Padangsidimpuan Selatan.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan sebagai objek dan sumber data informasi dalam penelitian yang dianggap mewakili suatu penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 19 orang.

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik penelitian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data Primer, terdiri dari :
   1. Observasi yaitu suatu teknik dengan mengamati langsung serta mencatat hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
   2. Kuisioner (angket) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada pihak-pihak yang terkait.
   3. Interview/Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui tanya jawab kepada informan.
2. Pengumpulan Data Sekunder, terdiri dari :
   1. Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literature seperti buku, makalah, jurnal dan laporan penelitian serta sumber lainnya.
   2. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian yang relevan dengan objek penelitian.
   3. **Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam proses ini digunakan statistik dengan maksud untuk menyederhanakan data penelitian yang besar jumlahnya menjadi informasi yang lebih sederhana dan lebih mudah dipahami (Sugiono, 2001). Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Teknik analisis kuantitatif digunakan untuk mengelola dan menginterpretasikan data yang berbentuk angka atau yang bersifat sistematis sehingga dapat diketahui jawaban responden yang termasuk dalam suatu kategori. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus persentasi :

Rumus : **P = F/N x 100 %**

Keterangan :

P = Persentase

F= Frekuensi/ jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

**BAB IV KESIMPULAN**

Adapun hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rumus persentase dapat ditarik kesimpulan bahwa   
   Upaya Pemerintah Kecamatan yaitu sebesar 50,41%% dan Kualitas Pelayanan sebesar 49,59%.
2. Upaya Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan dengan dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik yaitu dengan cara :
   1. Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia Kecamatan Padangsidimpuan Selatan
   2. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Kecamatan Padangsidimpuan Selatan
   3. Mengoptimalkan penerapan Regulasi (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan
3. Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan adalah menyangkut sumber Daya Manusia (SDM)/Pegawai dalam memberikan pelayanan kurang memadai atau optimal .
4. Capaian Pemerintah Kecamatan dalam meingkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan yaitu bahwa Anggaran dalam hal pelayanan di Kecamatan Padangsidimpuan harus disinkronkan dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk memudahkan capaian dan proses pelayanan yang ada di Kecamatan Padangsidimpuan Selatan sehingga Kualitas Pelayanan dapat dicapai.

**Daftar Pusataka**

Arief. Budiman, 2005, Teori Pembangunan Dunia Ketiga , Jakarta, PT. Gramedia Pustakan Utama.

Arikunto, Suharsimi, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta. Rineke Cipta.

Efendi. H. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan peningkatan produktivitas pegawai. Jakarta : Grasindo.

Hadi, Sutrisno. 2001. Analisa Butir Instrument.Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Cava Media.

Kusnardi, Moch. dan Saragih, R. Bintan, 2008, Ilmu Negara, Gaya Media Pratama, Jakarta. Riduwan, 2004. Metode dan Tekhnik Menyusun Tesis. Bandung : Alfabeta.

Siagian. SP. 2007. Filsafat Administrasi. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung

Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta Bandung.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta Bandung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah Kota Padangsidimpuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padangsidimpuan.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Daerah Kota Padangsidimpuan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padangsidimpuan.

Peraturan Walikota Padangsidimpuan 42 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Padangsidimpuan.