

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KEMUNING KOTA PALEMBANG PASCA PEMEKARAN TAHUN 2008-2013

Putra Astaman¹⁾ Rendy Sueztra Canaldhy²⁾, Ryllian Chandra³⁾

¹⁾²⁾³⁾Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri
Jl Jend. Sudirman No. 629 KM. 4 Palembang Kode Pos 30128

Email : Putra_Astaman@yahoo.co.id ¹⁾ RendySueztraCanaldhy@gmail.com ²⁾, Ryllian@uigm.ac.id ³⁾

ABSTRACT

The research focus is on the evaluation of public services in the district kemuning Palembang. There are some problems that the background for researchers in conducting this study include the absence of changes or improvements in public services performed after the division of the districts, education facilities and health is minimal, quality and performance of personnel resources that have not been reflected as personnel resources that have integrity in doing his job. The purpose of this study was to answer the problem formulation on how the evaluation of public services in the district after the division of the city of Palembang. The method used in this research is descriptive qualitative data collection techniques is done through a literature review and interviews with select informants deemed technically competent da knowing the problems that occur in the field, the data obtained is then analyzed qualitatively. From the results of the study illustrate that public service delivery is done after splitting dilakukannya districts has not undergone significant changes. It is seen from the analysis of the results of interviews and observations indicate that indeed there has been no change so significantly to pubic services in the district kemuning Palembang.

Keywords : Evaluation, Public Service, Kemuning.

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan tata pemerintahan yang merupakan kewajiban dari aparatur pemerintah. Berdasarkan keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 menyebutkan pengertian pelayanan umum merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Cita-cita yang dicetuskan pada waktu proklamasi kemerdekaan saat lahirnya Negara Kesatuan Republik Indonesia dirumuskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.¹

Secara umum, cita-cita proklamasi tersebut, ditujukan untuk membentuk masyarakat yang adil dan makmur, rohaniyah dan jasmaniah dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdaulat dan berdasarkan Pancasila guna mencapai cita-cita nasional. Salah satu landasan pemerintahan atau penyelenggaraan negara adalah penyelenggaraan otonomi daerah. Otonomi daerah merupakan suatu hal yang telah lama direkomendasikan oleh para akademis dalam forum-forum ilmiah dan didambakan oleh para praktisi dan birokrat di daerah.

Paradigma pembangunan yang berkembang sekarang ini berfokus pada peningkatan kualitas hidup manusia.

Salah satu tolok ukur yang digunakan adalah Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang mencakup kualitas pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Dengan latar belakang keadaan demografis, geografis, infrastruktur, dan kemampuan ekonomi yang tidak sama, serta kapasitas sumber daya manusia yang berbeda, otonomi daerah diharapkan dapat memberikan keleluasaan kepala daerah dalam melaksanakan pembangunan daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki. Dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada kepala daerah untuk mengatur urusan rumah tangga nya sendiri, maka itu berarti bahwa daerah tersebut berusaha untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya mengelola dan mengembangkan daerah agar lebih maju dari sebelumnya. Prinsip otonomi daerah lahir karena keyakinan bahwa urusan daerah akan lebih efektif dan efisien jika di serahkan ke pemerintah daerah. Dengan demikian penyelenggaraan otonomi daerah dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat guna tercapainya cita-cita nasional.

Pemekaran daerah/wilayah merupakan wujud dari upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal bagi masyarakat. Sehingga diharapkan kedepan dengan adanya pemekaran wilayah masyarakat mendapatkan apa yang mereka inginkan selama ini, karena pelayanan langsung dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dengan semangat otonomi daerah itu pulalah muncul wacana-wacana melakukan pemekaran wilayah yang dapat mempercepat pelaksanaan pembangunan, dan memudahkan pelayanan publik kepada masyarakat, percepatan kesejahteraan masyarakat dan sebagainya.

¹Undang-Undang Dasar 1945, alinea ke-4

Pemekaran wilayah haruslah benar-benar dilakukan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan publik kepada masyarakat, dan juga memperpendek alur pelayanan sehingga diharapkan nantinya akan tercipta sebuah pelayanan yang berkualitas dengan tujuan untuk kemajuan suatu instansi ataupun suatu daerah itu sendiri. Indikasi keberhasilan pemekaran wilayah dilihat dari adanya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakatnya.¹ Adanya proses demokratisasi telah mendukung masyarakat untuk lebih berani mengemukakan aspirasinya. Salah satu bentuk aspirasi tersebut adalah keinginan untuk membentuk pemerintahan sendiri baik pada level kabupaten/kota maupun level propinsi.

Diharapkan dengan terjadinya pemekaran suatu wilayah akan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, termasuk aktivitas perekonomian, sosial, budaya sesuai dengan harapan masyarakat pada saat dilakukan pemekaran, seperti mempercepat pelayanan kepada masyarakat, lokasi pusat pemerintahan yang dekat dengan masyarakat, perekonomian dan kesejahteraan meningkat, serta dapat mempermudah pengurusan surat-surat atau urusan pemerintahan bagi masyarakat.

Namun dengan kondisi tersebut tidak menjamin pelayanan publik yang dilakukan pada wilayah yang dimekarkan akan berjalan dengan baik, saat ini proses penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang tidak efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari adanya keluhan oleh masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan prosedur pelayanan yang dilakukan. Sudah menjadi rahasia umum bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh para birokrat cenderung panjang dan berbelit-belit, tidak adanya jangka waktu yang pasti dalam penyelesaian pelayanan, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sehingga tidak heran masyarakat merasa dipersulit ketika hendak melakukan pelayanan.

Bahkan tujuan dimekarkannya suatu wilayah bisa dipengaruhi juga oleh aspek politis, keinginan untuk menjadikan suatu wilayah sebagai provinsi baru sebagian besar karena kehendak elit politik.² Pemekaran wilayah itu, bukan asal ada keinginan, pemekaran bisa dijalankan. Persepsi seperti itu yang dinilai salah, sejumlah pihak sengaja membuat opini ke publik atau media, seolah-olah pemekaran itu adalah aspirasi rakyat dan demi kesejahteraan rakyat.

Ketika di suatu wilayah terjadi pemekaran kabupaten/kota, di wilayah lainnya juga sedang berjuang dimekarkan. Jika demikian, maka hal itu akan menghabiskan banyak energi untuk memekarkan wilayah. Jika memekarkan satu kabupaten/kota saja itu memerlukan waktu lama, apalagi memekarkan provinsi baru. Itu bakal memerlukan biaya yang besar. Jika pun sudah terbangun provinsi baru, maka provinsi induk, akan

membiayai pembangunan di sana, anggaran yang mestinya bisa melengkapi kekurangan sebuah provinsi, malah dianggarkan untuk pembangunan gedung perkantoran pemerintah.

Beberapa hasil evaluasi pemekaran daerah terhadap kesejahteraan masyarakat menunjukkan bahwa kebanyakan daerah-daerah pemekaran secara umum memang tidak berada dalam kondisi awal yang lebih baik dibandingkan daerah induk atau daerah kontrol. Namun setelah lima tahun dimekarkan, ternyata kondisi daerah otonom baru (DOB) juga secara umum masih tetap berada di bawah kondisi daerah induk dan daerah kontrol.

Pertumbuhan ekonomi daerah otonom baru (DOB) lebih fluktuatif dibandingkan dengan daerah induk yang relatif stabil dan terus meningkat. Memang pertumbuhan ekonomi daerah pemekaran (gabungan DOB dan daerah induk) menjadi lebih tinggi dari daerah-daerah kabupaten/kota lainnya, namun masih lebih rendah dari daerah kontrol. Hal ini berarti, walaupun daerah pemekaran telah melakukan upaya memperbaiki perekonomian, di masa transisi membutuhkan proses, belum semua potensi ekonomi dapat digerakkan.

Berkaitan dengan hal tersebut, banyak kalangan yang menilai bahwasanya sejak otonomi daerah diberlakukan, implementasi dari otonomi daerah itu dinilai belum berjalan sesuai dengan harapan. Pemerintah belum berhasil membuat desain otonomi daerah dengan baik. Otonomi daerah terbukti belum mampu menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan layanan pemerintahan.³ Semestinya UU No. 32 Tahun 2004, harus diwujudkan dalam bentuk realisasi yang positif seperti, memudahkan akses pelayanan publik di sektor kesehatan, pendidikan dan administrasi pemerintahan. Dan bukan sebaliknya direalisasikan dalam bentuk-bentuk negatif seperti adanya maksud politis untuk memperoleh kekuasaan di daerah.

Bukan hanya di tingkat kabupaten/kota yang sering mengalami pemekaran tetapi juga tingkat kecamatan. Kecamatan merupakan organisasi/lembaga perangkat daerah kabupaten/kota yang dilimpahkan tugas dan wewenang dari bupati/walikota. Seperti halnya Kecamatan Kemuning yang merupakan kecamatan pemekaran dari kecamatan Ilir Timur 1 berdasarkan Perda No. 23 Tahun 2000 tentang Pemekaran Wilayah Kecamatan. Alasan Kecamatan Kemuning memisahkan diri dari Kecamatan Ilir Timur 1 yaitu dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan pada pertimbangan demografi, luas wilayah, dan jumlah penduduk.

Salah satu tujuan utama dilakukannya pemekaran wilayah kecamatan adalah peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Aspek utama yang menjadi fokus untuk mengetahui dampak pemekaran terhadap pelayanan

² Lihat Skripsi Lisa Agustina, "Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah Pada Aspek Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Soler Kabupaten Tangerang". Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2012, hlm 3
³ Rencana Pemekaran Menggenlinding, www.jpnn.com/Read/News/2013/04/02/165415 dalam wawancara

Tempo dengan Lutfi Wahyudi, Pengamat Politik Universitas Mulawarman, diakses pada hari Senin, 22 Juli 2013, pada pukul 14:15.

publik adalah bagaimana peningkatan dari segi pendidikan dan kesehatan. Jika terjadi peningkatan terhadap kedua aspek tersebut maka dapat dikatakan pelayanan publik di suatu instansi sudah berjalan dengan baik.

Namun kedua hal tersebut juga di dukung oleh faktor kualitas Sumber Daya Manusia nya atau yang bisa kita tafsirkan sebagai penyelenggara dari sebuah pelayanan itu sendiri. Jika dari segi perkembangan infrastruktur dan sarana prasarana ataupun fasilitas umum sudah mengalami kemajuan, tapi jika tidak di dukung oleh kualitas Sumber Daya Manusia yang memadai maka akan sulit bagi kita untuk menentukan bahwa sebuah pelayanan publik sudah berjalan dengan baik atau belum.

Kecamatan Kemuning dalam hal ini memenuhi syarat untuk dapat memekarkan daerah kecamatan, selain tentunya faktor-faktor lain nya seperti adanya dukungan dari masyarakat setempat, karena masyarakat berharap dengan adanya pemekaran tentunya akan sangat membantu keberlangsungan proses pelayanan yang lebih baik dan berkembang dari pada sebelumnya.

Prioritas utama dengan adanya pemekaran Kecamatan Kemuning dalam penanganan pembangunan yaitu peningkatan profesionalisme perencanaan dan pengendalian, mekanisme dan prosedur pembangunan, peningkatan koordinasi, terhadap kebijakan pemerintah daerah melalui program-program yang terstruktur misalnya saja peningkatan fasilitas, peningkatan kualitas SDM,

Dari hasil pengamatan di Kecamatan Kemuning Kota Palembang, terlihat bahwa pasca dilakukannya pemekaran kecamatan, keadaan pelayanan publik belum mengalami peningkatan secara signifikan, hal ini disebabkan oleh berbagai faktor antara lain kebijakan yang salah dalam menempatkan pegawai yang tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki, tingkat kesadaran kerja yang rendah, dan kurangnya kemampuan dari setiap SDM untuk mengembangkan pengetahuan yang sesuai dengan perkembangan zaman, sehingga pada akhirnya akan menyebabkan pelayanan publik berjalan tidak sebagaimana mestinya.

Faktor lainnya yang menjadi pemicu munculnya permasalahan disini adalah masyarakat merasa dipersulit dengan minimnya akses informasi pelayanan dan sarana/prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Kemuning, seperti fasilitas kesehatan dan pendidikan yang dirasa tidak cukup untuk menampung anak usia sekolah yang ada di Kecamatan Kemuning.

Oleh karena itu pemerintah Kecamatan hendaknya harus mempunyai strategi yang tepat untuk mengatasi hal tersebut, salah satunya adalah dengan mengembangkan pola pikir terhadap pemberdayaan aparaturnya, dan juga mempunyai komitmen yang kuat untuk mewujudkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dan juga mempunyai keinginan yang kuat untuk mengembangkan ataupun meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan

prasarana pelayanan publik yang mereka miliki agar maksud dan tujuan pemekaran Kecamatan Kemuning dapat tercapai dan terlaksana dengan sebaik-baiknya.

2. Pembahasan

Sebelum Kecamatan Kemuning mengalami pemekaran, pelayanan publik terkesan berjalan dengan tidak efektif dan efisien dikarenakan banyaknya warga yang mengurus urusan administrasi pemerintahan dalam satu lingkup kecamatan saja, yaitu Kecamatan Ilir Timur 1 yang merupakan kecamatan induk sebelumnya. Hal inilah yang menjadi kendala dalam mengoptimalkan pelayanan publik kepada masyarakat. Terlebih lagi permasalahan kualitas sumber daya manusia di Kecamatan Kemuning juga mempengaruhi perkembangan pelayanan publik disana, kesemuanya ini disebabkan sistem rekrutmen yang belum berjalan dengan baik. Sistem rekrutmen haruslah berjalan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas yang kuat guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik, sesuai dengan cita-cita nasional yang dicetuskan dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Proses rekrutmen pegawai yang terjadi di Kecamatan Kemuning secara umum didasarkan pada proses seleksi CPNS, disamping itu juga dihadapkan pada proses penarikan tenaga honorer sebagai staf pembantu urusan-urusan administrasi pemerintahan disana. Namun fokus utama yang menjadi permasalahan adalah pada proses penempatan pegawainya yang tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki. Semestinya instansi kecamatan harus di isi oleh sumber daya manusia dengan latar belakang ilmu pemerintahan atau lulusan sarjana ilmu pemerintahan. Namun fakta di lapangan menunjukan sebagian besar pegawai kecamatan tersebut bukan berasal dari lulusan sarjana ilmu pemerintahan.¹

Memaknai pengertian pelayanan publik yang sesungguhnya bahwa pelayanan itu haruslah berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pemerintah sebagai abdi masyarakat sangat dituntut untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan mereka sendiri. Perkembangan pelayanan publik tentunya mengacu pada hal-hal mendasar yang memang menjadi prioritas seperti pada bidang pendidikan dan kesehatan. Pada bidang pendidikan banyak hal yang harus dibenahi oleh pemerintah terutama pada sektor-sektor yang menjadi inti permasalahan saat ini.

Permasalahan di bidang pendidikan umumnya sering terjadi pada aspek ketersediaan sarana/prasarana yang tidak layak bahkan sangat tidak memadai. Lihatlah ketika kita menonton berita di televisi yang mengkritisi soal pendidikan, masih banyak sekolah-sekolah yang minim fasilitas dan sarana/prasarana, bahkan sering kita lihat sekolah-sekolah ini sudah tidak layak digunakan lagi.

Fasilitas pendidikan yang layak tentunya harus diupayakan oleh pemerintah, hal ini dikarenakan

⁴ Otonomi Daerah Belum Berhasil, www.Tempo.co/Read/News/2012/04/25/07839953 dalam wawancara Tempo dengan La Ode Ida, Wakil Ketua DPD RI diakses pada hari Senin, 22 Juli 2013, pada pukul 15:00.

⁵ Lihat Data Pegawai Kecamatan Kemuning.

pendidikan merupakan tangga utama menuju masa depan yang lebih baik. Bayangkan saja jika fasilitas ini tidak dimiliki, maka harus dengan menggunakan apa agar anak-anak usia sekolah mampu menempuh pendidikan secara formal. Berkenaan dengan hal tersebut, maka sudah selayaknya lah pemerintah memberikan dan menyediakan berbagai fasilitas dan sarana/prasarana yang layak dan lengkap mulai dari skup pemerintah pusat sampai dengan pemerintah daerah, pemerintah pusat sebagai unsur tertinggi dalam membuat sebuah keputusan, harus berkoordinasi dengan pemerintah daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pendidikan yang layak.

3. Kesimpulan

Dalam skup pemerintah daerah, tentu lebih banyak lagi permasalahan pendidikan yang muncul, apalagi jika suatu daerah atau wilayah tersebut baru dimekarkan. Dapat kita ambil contoh di Kecamatan Kemuning, pasca dilakukannya pemekaran wilayah fasilitas pendidikan yang mereka miliki tidak mengalami peningkatan yang signifikan dari segi kuantitas dan kualitasnya. Sehingga hal ini menimbulkan pertanyaan semua pihak, karena makna dan tujuan dari pemekaran yang sesungguhnya tidak terealisasi dengan baik.

Masyarakat sebagai objek dari sebuah pelayanan yang sangat mengharapkan pelayanan yang prima, tentu tahu faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kegagalan realisasi tersebut, mereka berpendapat bahwa sebenarnya tujuan dimekarkan wilayah ini semata-mata bukan hanya untuk memudahkan akses pelayanan publik yang efektif dan efisien, akan tetapi didasari pula oleh kehendak elit politik tertentu yang menginginkan adanya penambahan wilayah pemilihan baru yang dapat mereka jadikan sebagai kantong-kantong perolehan suara, ketika mereka mengikuti pemilihan, baik itu pemilihan kepala daerah ataupun juga pemilihan calon legislatif.

Sama halnya pada bidang kesehatan, pentingnya ketersediaan sarana/prsarana kesehatan yang layak bagi masyarakat, adalah tugas utama yang harus dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah. Upaya ini tentu harus dilakukan secara berkesinambungan, karena kesehatan adalah faktor penentu tingkat kesejahteraan masyarakat. Asumsi sesungguhnya, apabila derajat kesehatan masyarakat dapat di upayakan melalui ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai, maka secara tidak langsung akan menimbulkan anggapan bahwa pemerintah telah berhasil berperan optimal dalam memaksimalkan pelayanan publik utamanya di bidang kesehatan. Akan tetapi pada kenyataan yang ada saat ini tidaklah demikian, persoalan keterbatasan fasilitas kesehatan adalah hal yang lumrah ditemui di setiap wilayah apalagi pada wilayah yang baru dimekarkan.

Dari kedua sektor tersebut, ada salah satu sektor yang mengalami perubahan kearah yang lebih baik yakni sektor administrasi pemerintahan, pelayanan administrasi yang tadinya terkesan lambat dan berbelit-belit, maka pasca dilakukannya akses lokasi pelayanan yang tadinya sangat jauh dan sulit dijangkau pun menjadi lebih dekat dan

mudah diakses oleh masyarakat yang hendak melakukan pelayanan di Kecamatan Kemuning.

Daftar Pustaka

- [1] Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Jeddawi, Murti, 2009, *Pro Kontra Pemekaran Daerah (Analisis Empiris)*
- [3] Moenir, H.A.S. 2006. *Manajamen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: BumiAksara
- [4] Pasalong Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- [5] Rahmawati, Tri. 2009. *Pemekaran Daerah*, Yogyakarta: PustakaPelajar
- [6] Sulistiyani, AmbarTeguh&Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: GrahaIlmu
- [7] Sinambela, LijanPoltak, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: BumiAksara
- [8] Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PustakaPelajar
- [9] Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: RafikaAditama
- [10] Singarimbun, Masri. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pustaka LP3ES
- [11] Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: RafikaAditama
- [12] UsmanHusainidkk, 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: BumiAksara
- [13] Wasistiono, Sadu, 2002. *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintahan Kecamatan*, Bandung, Citra Pindo