

**PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PERHENTIAN
MARPOYAN KOTA PEKANBARU BERDASARKAN
PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU
NOMOR 4 TAHUN 2016 TENTANG
PEMBENTUKAN KELURAHAN
(PUBLIC SERVICES IN THE PERHENTIAN DISTRICT MARPOYAN
PEKANBARU CITY BASED ON PEKANBARU CITY REGIONAL
REGULATION NUMBER 4 OF 2016 CONCERNING
FORMATION OF VILLAGES)**

Oleh :

Robi'ul Hasri Hamidi

Fakultas Hukum, Universitas Riau

Email : robi'ul.hasri7598@grad.unri.ac.id

Abstract

Based on the Pekanbaru City Regional Regulation Number 4 of 2016 concerning the Formation of Sub-Districts, there was regional division in the Maharatu Sub-District with the Pehentian Marpoyan Sub-District as the result of the expansion of the existing regulations. In terms of population administration, data and public service processes have changed, in this case administrative services have moved to Pehentian Marpoyan Village. The aim of this research is to determine public services and the inhibiting factors in Perhentian Marpoyan Village. The type of research is sociological legal research, the nature of this research is descriptive, using the Purposive Sampling technique. Public services in Perhentian Marpoyan Village in terms of administrative services are not yet running optimally. Factors inhibiting public services in terms of administrative services can be seen in Article 34 of Pekanbaru City Regional Regulation Number 4 of 2016 concerning the Establishment of Villages which states that the Mayor of Pekanbaru is obliged to provide buildings and other infrastructure that are not in accordance with community expectations.

Keywords : Public Service, Regional Expansion, Kelurahan

Abstrak

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan adanya pemekaran daerah di Kelurahan Maharatu dengan Kelurahan Pehentian Marpoyan sebagai kelurahan hasil pemekaran dari aturan yang berlaku. Dalam hal administrasi kependudukan mengalami perubahan data dan proses pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administrasi yang berpindah pada Kelurahan Pehentian Marpoyan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik dan faktor penghambatnya di Kelurahan Perhentian Marpoyan. Jenis penelitian adalah penelitian hukum sosiologis, sifat dari pada penelitian ini adalah bersifat deskriptif, yang menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Pelayanan publik di Kelurahan Perhentian Marpoyan dalam hal pelayanan administrasi belum berjalan secara maksimal. Faktor penghambat pelayanan publik dalam hal pelayanan administrasi terlihat pada Pasal 34 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan bahwa Walikota Pekanbaru berkewajiban menyediakan gedung dan prasarana lainnya belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Pemekaran Daerah, Kelurahan

1. PENDAHULUAN

Di era otonomi daerah sekarang ini, kata pemekaran daerah sudah menjadi kata yang tak asing lagi bagi kita. Kata itu sudah sering kita dengar dalam keseharian, pemekaran daerah merupakan bagian dari desentralisasi dan otonomi daerah. Istilah pemekaran secara etimologis berasal dari kata asalnya, yaitu mekar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti berkembang menjadi terbuka, menjadi besar dan gembung, menjadi tambah luas, besar, ramai, bagus, ulai timbul dan berkembang.

Pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menentukan bahwa pemekaran wilayah adalah pemecahan daerah Provinsi atau daerah Kabupaten/Kota menjadi dua atau lebih daerah baru atau penggabungan bagian daerah dari daerah yang bersanding dalam satu daerah Provinsi menjadi satu daerah baru.

Pemekaran daerah pada dasarnya adalah upaya peningkatan kualitas dan intensitas pelayanan pada masyarakat. Dari segi pengembangan wilayah, calon daerah baru yang akan dibentuk perlu memiliki basis sumberdaya harus seimbang antara satu dengan yang lain, hal ini perlu diupayakan agar tidak terjadi disparitas yang mencolok pada masa akan datang. Lebih lanjut dikatakan dalam suatu usaha pemekaran daerah akan diciptakan ruang

publik yang merupakan kebutuhan kolektif semua warga wilayah baru. Ruang publik baru akan mempengaruhi aktifitas orang atau masyarakat ada yang merasa diuntungkan dan sebaliknya akan memperoleh pelayanan dari pusat pemerintahan baru disebabkan jarak pergerakan berubah.(HR Ridwan, 2003)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri bahwa pemekaran wilayah jelas mempunyai dampak pada pelayanan publik. Tuntutan dari pemekaran wilayah yang terjadi selama ini pada umumnya didasari oleh ketidak terjangkauan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan yang maksimal sebagai akibat dari luasnya wilayah dan perkembangan jumlah penduduk disamping sarana dan prasarana penunjang lainnya.(Lijan Poltak Sinambela,2008)

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi

publik. (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006)

Kelurahan merupakan ujung tombak dari pemerintahan, khususnya pemerintah daerah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu Kelurahan dituntut bekerja secara prima dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Namun ada beberapa hal yang bisa menyebabkan pelayanan publik terganggu walaupun Kelurahan sudah memberikan pelayanan secara maksimal, seperti wilayah yang terlalu luas dan penduduk yang terlalu padat. Jika sudah terjadi seperti itu, salah satu cara untuk mengatasinya dengan melakukan pemekaran wilayah.

Kelurahan Maharatu tergolong padat penduduk. Ada wacana pemekaran kelurahan tersebut sebenarnya sudah lama digulirkan, namun baru terealisasi pada tahun 2017 yakni Kelurahan Perhentian Marpoyan terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan di Kota Pekanbaru. Dasar pemekaran ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah didalamnya yang mengatur tentang pemekaran wilayah serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Pembentukan, Penghapusan dan

Penggabungan Kelurahan yang secara teknis mengatur mekanisme serta syarat-syarat pemekaran Kelurahan.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan di Kota Pekanbaru mengatur dalam hal pembentukan Kelurahan serta dengan batas wilayah tertentu, kedudukan dan tugas pokok Lurah, serta begitu juga dengan pembiayaan yang ditimbulkan akibat pembentukan Kelurahan yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Pekanbaru, sebagaimana Walikota Pekanbaru berkewajiban menyediakan gedung dan prasarana lainnya yang juga diatur dalam peraturan daerah ini.

Memberikan jaminan pelayanan yang prima dan maksimal dimana pelayanan dengan mudah didapatkan oleh masyarakat maka dari itu pemekaran Kelurahan ini tentunya akan sangat membantu dalam hal pelayanan administrasi kependudukan, maka dari itu Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan ini di sah kan. Akan tetapi bila dilihat dari segi pelayanan publik pada beberapa Kelurahan yang baru dimekarkan masih banyak kekurangannya, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 Tentang Kelurahan, Pasal 1 ayat (5), bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan.

Selanjutnya pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 Tentang Kelurahan dalam Pasal 5 bahwa Lurah mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
2. Pemberdayaan masyarakat;
3. Pelayanan masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Pembentukan Kelurahan di Kota Pekanbaru, yakni dengan adanya terbentuk Kelurahan Perhentian Marpoyan dari pemekaran Kelurahan Maharatu yang merupakan salah satu bentuk penataan daerah yang bertujuan untuk mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat, mempercepat kualitas tata kelola pemerintahan, meningkatkan daya saing daerah pada kenyataannya menyebabkan akibat hukum yang secara langsung dirasakan oleh

masyarakat sebagai individu yang harus patuh terhadap kebijakan pemerintah karena adanya pemekaran kelurahan yang menyebabkan perubahan alamat dan yang kemudian mengakibatkan masyarakat mengalami beberapa kesulitan dengan hal tersebut.

Pengurusan administrasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya terkena imbasnya, disebabkan perubahan alamat penduduk yang terjadi akibat pemekaran kelurahan ini. Sebagaimana diketahui bahwa masyarakat yang berubah alamat harus merubah Kartu Keluarga (KK) yang waktunya yang tidak dapat ditentukan, setelah Kartu Keluarga (KK) berubah masyarakat harus merubah Kartu Tanda Penduduk (KTP) menyesuaikan dengan Kartu Keluarga (KK), dan ini akan menghabiskan waktu yang cukup lama. Sehingga masyarakat yang memiliki keperluan dalam hal lain dengan menggunakan KK maupun KTP harus menunda keperluan tersebut terlebih dahulu.

Pengurusan administrasi kependudukan perubahan alamat yang terjadi akibat pemekaran kelurahan ini, masyarakat juga mengalami kesulitan dalam hal prosedur pelayanan pengurusan serta syarat dan ketentuan yang harus

dilengkapi yang dikarenakan informasi yang tidak di dapatkan oleh masyarakat. Sehingga masih banyak terdapat masyarakat yang belum mengurus perubahan alamat.

Untuk menghindari melebarnya penelitian ini maka penulis membuat batasan masalah agar lebih terfokus sehingga relevan dengan objek penelitian. Penelitian dalam tulisan ini difokuskan kepada pembahasan pelayanan publik di Kelurahan Perhentian Marpoyan Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan dalam hal pelayanan administrasi, serta faktor penghambat pelayanan publik tersebut dalam hal pelayanan administrasi, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan publik di Kelurahan Perhentian Marpoyan Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan dalam hal pelayanan administrasi?
2. Apakah faktor penghambat pelayanan publik di Kelurahan Perhentian Marpoyan Kota

Pekanbaru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan dalam hal pelayanan administrasi?

2. TINJAUAN TEORITIS

a. Otonomi Daerah

Istilah otonomi (*autonomy*) secara etimologi berasal dari kata bahasa yunani *autos* yang berarti sendiri dan *nomous* yang berarti hukum atau peraturan. Dalam buku sarundajang merujuk literatur belanda dikatakan bahwa otonomi berarti pemerintahan sendiri (*zelfregeling*) yang oleh Van Vollenhoven dibagi atas *zelfwetgeving* (membuat undang-undang sendiri), *zelfuitvoering* (melaksanakan sendiri), *zelfrechtspraak* (mengadili sendiri) dan *zelfpolitie* (menindak sendiri). (Abu Samah, 2016)

Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Inti dari konsep pelaksanaan otonomi daerah, adalah upaya memaksimalkan hasil yang akan dicapai sekaligus menghindari kerumitan dan hal-hal yang menghambat pelaksanaan otonomi daerah. (HAW Widjaja, 2012).

b. Pemekaran Daerah

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, Dan Penggabungan Daerah, pasal 1 ayat (10) “*Pemekaran Daerah adalah pemecahan provinsi atau kabupaten/kota menjadi dua daerah atau lebih*”.

Pemekaran daerah di Indonesia adalah pembentukan wilayah administratif baru di tingkat provinsi serta kota dan kabupaten dari induknya. Landasan hukum untuk pemekaran daerah di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Reformasi tahun 1998 melahirkan tuntutan desentralisasi dan otonomi daerah. Perubahan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang belakangan direvisi lagi menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Dengan keluarnya Undang-Undang tersebut, daerah banyak menuntut adanya pemekaran. (Mudrajat Kuncoro, 2012)

c. Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)

Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan.

Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten. (Sumarto Hetifa Sj, 2003)

d. Pelayanan Publik

Menurut Lay, sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi, dalam ilmu politik dan administrasi publik, pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atas dasar kepentingan umum. (Ratminto & Atik Septi, 2006)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 pelayanan publik. Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara umum.

3. METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan diatas maka ditetapkan metodologi penelitian hukum sosiologis. Sedangkan sifat dari pada penelitian ini adalah bersifat deskriptif. (Zainudin Ali, 2009)

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. (Juliansyah Noor, 2012)

Teknik pengumpulan data perlu dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mendapatkan data-data yang valid dalam penelitian. Peneliti menggunakan metode-metode sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan mencari data di wilayah Kelurahan Perhentian Marpoyan.

b. Wawancara

Peneliti melakukan percakapan kepada narasumber untuk memperoleh informasi dengan cara memberikan pertanyaan untuk memperoleh data-data yang ingin diteliti.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah angket atau daftar pertanyaan kepada responden/informan untuk mendapat sejumlah jawaban dari sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian.

d. Pustaka

Untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan literatur kepustakaan yang mempunyai hubungan logis dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dimana data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan informasi dideskriptifkan (dijabarkan), dikumpulkan, disusun dan dicari hubungan satu sama lain secara sistematis, logis dan yuridis untuk memperoleh gambaran umum terhadap pelayanan publik di Kelurahan Perhentian

Marpoyan Kota Pekanbaru berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan pola pemikiran deduktif yaitu dari pembahasan yang umum menuju pembahasan khusus yang merupakan objek penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Perhentian Marpoyan Kota Pekanbaru, tidak terlepas dari perubahan pelayanan publik itu sendiri. Peneliti mengadakan penelitian dalam rangka menemukan kondisi dimasyarakat yang terjadi khususnya dalam analisis pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat setelah terjadi pemekaran wilayah. Banyak temuan yang penulis temukan dari hasil pelayanan pembuatan pengurusan administrasi kependudukan, misalnya dalam pembuatan KTP dan pembuatan KK masih banyak ditemukan kendala, karena sistem pemerintahan dan administarsi pemerintahan yang masih baru semenjak diresmikannya kelurahan ini pada tahun 2017 yang lalu berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kelurahan, pemerintah seharusnya sudah memperbaiki kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik mengingat sudah berjalan 4 tahun pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kelurahan Perhentian Marpoyan.

Kelurahan, serta faktor penghambat pada pelayanan publik tersebut. Kemudian akan dilakukan penarikan kesimpulan dengan

Faktor penghambat pelayanan publik dalam hal pelayanan administrasi di Kelurahan Perhentian Marpoyan belum tersedianya anggaran daerah untuk melengkapi fasilitas pada Kelurahan Perhentian Marpoyan, sehingga hal ini merupakan salah satu hambatan.

5. PENUTUP

Pelayanan publik di Kelurahan Perhentian Marpoyan dalam hal pelayanan administrasi belum berjalan secara maksimal. Faktor penghambat pelayanan publik dalam hal pelayanan administrasi terlihat pada Pasal 34 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Kelurahan bahwa Walikota Pekanbaru berkewajiban menyediakan gedung dan prasarana lainnya belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Bagi pihak pemerintahan daerah seharusnya dalam hal ini dapat memberikan perhatian terhadap masyarakat pada pelaksanaan pelayanan di kantor kelurahan, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar biasa lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya layanan dibidang administrasi kependudukan serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan

dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, serta ketetapan tempat pelaksanaan dalam hal ini sarana dan prasarana yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainudin. (2009). *Metode Penelitian Hukum*, Palu : Sinar Grafika
- Kuncoro, Mudrajad. (2012). *Perencanaan Daerah*, Jakarta : Salemba Empat
- Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Kencana Perdana Media Grup
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ridwan, HR. (2003). *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta : UII Press
- Samah, Abu. (2008). *Hukum Pemerintah Daerah dan Desa Di Indonesia*, Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara
- Widjaja, HAW. (2002). *Otonomi Daerah dan Daerah otonom*, Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada