

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PEMINDAHAN IBUKOTA KECAMATAN BONGAN DARI KAMPUNG MUARA KEDANG KE KAMPUNG JAMBUK KABUPATEN KUTAI BARAT)

Hendrianus¹

Abstrak

Hendrianus, Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pemindahan Ibu Kota Kecamatan Bongan Dari Kampung Muara Kedang ke Kampung Jambuk Kabupaten Kutai Barat) dibawah bimbingan Dr. Erwin Resmawan, M.Si dan Dr. Iman Surya, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pemindahan Ibu Kota Kecamatan Bongan Dari Kampung Muara Kedang ke Kampung Jambuk Kabupaten Kutai Barat) dengan Fokus Penelitian yaitu efektivitas pelayanan publik dari (Studi Tentang Pemindahan Ibu Kota Kecamatan Bongan Dari Kampung Muara Kedang ke Kampung Jambuk Kabupaten Kutai Barat) dengan indikator Kejelasan tujuan yang hendak dicapai dan sarana dan prasarana.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara : penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dari hasil penelitian dapat diperoleh gambaran bahwa secara umum, Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pemindahan Ibu Kota Kecamatan Bongan Dari Kampung Muara Kedang ke Kampung Jambuk Kabupaten Kutai Barat) bertujuan untuk memutuskan rentang jarak antara ibukota kecamatan dan kantor kecamatan dengan kampung yang berada dalam ruang lingkup Kecamatan Bongan

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Publik, Pemindahan Ibukota, Kecamatan*

Pendahuluan

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, secara implisit menawarkan perubahan fungsi utama Pemerintahan Daerah, yang tidak lagi sekedar sebagai promotor pembangunan (*development promote*), namun telah bertransformasi menjadi pelayan masyarakat (*public service*). Dalam hal penyelenggaraan pemerintahan di daerah, otonomi dimaknai sebagai prinsip pengelolaan secara luas sesuai dengan kemampuan dan potensi daerah masing-

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

masing, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 18 Ayat (5) yang menyebutkan bahwa, “Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat”. Otonomi yang diberikan kepada daerah, tentu saja membutuhkan proses yang panjang. Daerah dituntut untuk membangun kemampuan dalam mengelola daerahnya masing-masing sesuai dengan sumber daya yang dimiliki, baik potensi sumber daya alam daerah maupun sumber daya manusia. Otonomi daerah tersebut memberikan dampak yang sangat besar terhadap penataan daerah, tidak terkecuali dengan ruang lingkup Pemerintahan terkecil, yakni Kecamatan.

Dalam mengelola daerah pemerintahan kecamatan, aparatur setempat tentu saja membutuhkan konsep ideal terkait berbagai aspek kehidupan, baik politik, ekonomi, sosial dan budaya. Pemerintah kecamatan, tentu saja membutuhkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan terarah. Untuk itu, pemerintah kecamatan bertanggung jawab dalam menentukan bentuk dan metode pengelolaan administrasi pemerintahan yang tepat sasaran sehingga makna dan tujuan otonomi sebagai jembatan yang akan memudahkan masyarakat untuk memperoleh akses pelayanan publik (*public service*). Dan salah satu bagian tata kelola pemerintahan kecamatan tersebut adalah penentuan titik sentral pusat pemerintahan kecamatan, atau yang lebih dikenal dengan istilah “Ibukota Kecamatan”. Pusat pemerintahan kecamatan inilah yang akan menjadi garda terdepan dalam membangun pelayanan publik terhadap masyarakat.

Pusat pemerintahan kecamatan, yakni Ibukota Kecamatan, tidaklah ditentukan berdasarkan keputusan politik semata. Akan tetapi, Ibukota Kecamatan ditentukan berdasarkan pertimbangan secara komprehensif, baik dari pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan ekonomi, pendekatan sosial budaya, pendekatan, pendekatan kewilayahan, pendekatan kesejarahan hingga pendekatan infrastruktur. Dalam Pasal 6 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, menyebutkan bahwa, “Lokasi calon ibukota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 memperhatikan aspek tata ruang, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas, kondisi dan letak geografis, kependudukan, sosial ekonomi, sosial politik dan sosial budaya”.

Ibukota kecamatan merupakan pusat pemerintahan Kecamatan yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan Pemerintahan. Hal tersebut dinyatakan dalam Penjelasan Pasal 10 Ayat (1) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, yang memberikan pengertian bahwa, “yang dimaksud dengan ibukota kecamatan adalah pusat penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan”. Namun pada prakteknya, tidak jarang Ibukota Kecamatan yang memiliki fungsi ganda (*dual function*), yakni Ibukota Kecamatan sebagai pusat penyelenggaraan Pemerintahan sekaligus sebagai pusat perekonomian.

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan

Kebijakan adalah rangkaian [konsep](#) dan asas yang menjadi [pedoman](#) dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada [pemerintahan](#), [organisasi](#) dan kelompok sektor swasta, serta [individu](#). Sementara itu pakar kebijakan publik mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan (Thomas Dye, 1992; 2-4).

Untuk memahami kedudukan dan peran yang strategis dari pemerintah sebagai *public actor*, terkait dengan kebijakan publik maka diperlukan pemahaman bahwa untuk mengaktualisasinya diperlukan suatu kebijakan yang berorientasi kepada kepentingan rakyat. Seorang pakar mengatakan: (Aminullah dalam Muhammadiyah, 2001: 371 – 372): bahwa kebijakan adalah suatu upaya atau tindakan untuk mempengaruhi sistem pencapaian tujuan yang diinginkan, upaya dan tindakan dimaksud bersifat strategis yaitu berjangka panjang dan menyeluruh.

Terkait dengan organisasi, kebijakan menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* adalah suatu pedoman yang menyeluruh, baik tulisan maupun lisan yang memberikan suatu batas umum dan arah sasaran tindakan yang akan dilakukan pemimpin (Terry, 1964:278). Kebijakan secara umum menurut Said Zainal Abidin (Said Zainal Abidin,2004:31-33) dapat dibedakan dalam tiga tingkatan:

1. Kebijakan umum, yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan.
2. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang.
3. Kebijakan teknis, kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan.

Efektivitas

Menurut Ravianto (1989:113) pengertian Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun Gibson dalam Tangkilisan (2005:65) mengatakan berbeda bahwa efektivitas dapat pula diukur melalui:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.

2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.
6. Tersedianya sarana dan prasarana.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Islamy (2002 :4) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan Prima sebagai berikut :

1. Appropriateness, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
2. Accesssibility, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
3. Continuity, yaitu setiap jenis, produk , proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Technicality, yaitu setiap jenis, produk , proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemandirian aturan, sistem, prosuder dan instrumen pelayanan yang baku.

Abidin (2010, hal : 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Indikator pelayanan publik adalah sebagai berikut yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu yang dijalani pengguna layanan
3. Kompetensi dan sikap petugas
4. Sarana dan prasarana

5. Sistem informasi pelayanan
6. Mekanisme penampungan dan tindak lanjut pengaduan dari pengguna layanan
7. Sistem evaluasi dan perencanaan kebijakan

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik.

Dalam konteks pelayanan publik yang berkualitas, Gasperz, Vincent, (1997:5) memberi pengertian kualitas pelayanan dengan menyatakan bahwa Kualitas diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus, sehingga dikenal istilah *Q=MATCH (Quality=Meets Agreed and Changes)*. Definisi kualitas dikemukakan pula oleh Juran, Jasep M. (dalam Tjiptono, Fandy, 2000:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*Fitness for Us*) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Batinggi,1999;2-15) adalah sebagai berikut:

1. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
3. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
4. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
5. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
6. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan.
7. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolog (2007:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas

pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

1. Tangibles (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
2. Reliability (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. Responsiveness (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. Assurance (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. Emphaty (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya.

Zeithaml dan Bitner (2000), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. Bukti Nyata, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguguan.
5. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat menjelaskan dan menggambarkan secara mendalam tentang “Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2008 tentang Rehabilitasi dan Reklamasi Hutan.”

Milles dan Haburmen (2007:20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan dan bertitik tolak pada referensi diatas, maka Fokus Penelitian yang penulis tetapkan meliputi :

1. Efektivitas pelayanan publik (studi tentang pemindahan ibukota kecamatan bongan dari kampung muara kedang ke Kampung jambuk kabupaten kutai barat).
 - a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
 - b. Sarana dan prasarana
2. Faktor Penghambat dalam Efektivitas pelayanan publik (studi tentang pemindahan ibukota kecamatan bongan dari kampung muara kedang ke Kampung jambuk kabupaten kutai barat).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kutai Barat Kalimantan Timur khususnya di Kantor Kecamatan Bongan. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat memiliki ibukota kecamatan yang baru setelah pemindahan ibukota kecamatan sehingga peneliti berminat untuk melihat Efektivitas pelayanan publik (studi

tentang pemindahan ibukota kecamatan bongan dari kampung muara kedang ke Kampung jambuk kabupaten kutai barat).

Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *informan* sebagai sumber untuk memperoleh data. Adapun dalam penentuan informan dilakukan secara *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sumber data yang dilakukan atas pertimbangan tertentu, orang yang layak ditunjuk sebagai narasumber. Oleh karena itu, dalam penelitian ini untuk mendapatkan data penulis menggunakan *key informan*.

Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini meliputi :

1. *Key informan*, adalah Camat atau Sekretaris Camat Kecamatan Bongon Kabupaten Kutai Barat.
2. *Informan* adalah Pegawai Kantor Kecamatan Bongon Kabupaten Kutai Barat.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data dilapangan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)
Menelusuri berbagai referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibuat dan mempelajari literatur-literatur serta teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian Lapangan (Field Work Research), meliputi
 - a. Observasi (Pengamatan secara langsung) ke obyek penelitian.
 - b. Interview (wawancara), yaitu mengadakan wawancara dengan informan untuk melengkapi keterangan-keterangan ini.
 - c. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data.

Teknik Analisis Data

Adapun analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Deskriptif Kualitatif melalui data sekunder. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mathew B. Miles dan Michael Huberman dalam A. Qashas Rahman (1999:36) bahwa analisis data Deskriptif Kualitatif terdiri atas empat komponen yaitu :

1. Pengumpulan data adalah data pertama dan mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Penyederhanaan data (data reduction) adalah proses memilih, memfokuskan, menterjemahkan dengan membuat catatan mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah di sortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
3. Penyajian Data (data display) adalah menyudun informasi dengan cara tertentu

sehingga diperlukan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan Kesimpulan (conclusion drawing) adalah merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara membuat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksikan hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Kecamatan Bongan

Luas dan Batas Wilayah

Secara geografis Kecamatan Bongan terletak pada posisi 115° 58' Bujur Timur sampai 116° 32' Bujur Timur dan 0°30' Lintang Selatan sampai 1°09' Lintang Selatan. Kecamatan Bongan mencakup wilayah seluas 2.274,40 KM² dan terdiri atas 16 Kampung yaitu :

- 1) Gerunggung.
- 2) Pereng Talik.
- 3) Tanjung Soke.
- 4) Deraya.
- 5) Lemper.
- 6) Muara Siram.
- 7) Resak.
- 8) Jambuk.
- 9) Muara Gusik.
- 10) Penawai.
- 11) Muara Kedang.
- 12) Jambuk Makmur.
- 13) Siram Makmur.
- 14) Siram Jaya.
- 15) Tanjung Sari.
- 16) Bukit Harapan.

Kampung terluas di Kecamatan Bongan adalah Kampung Pereng Talik dengan luas wilayah 293,80 KM² atau seluas 12,92% dari luas wilayah Kecamatan Bongan, sedangkan Kampung dengan wilayah paling sempit di Kecamatan Bongan adalah Kampung Siram Makmur dengan luas wilayah 6,50 KM² atau 0,29% dari luas.

Kecamatan Bongan berpenduduk 9370 jiwa (hasil sensus penduduk 17 mei 2015). Kecamatan Bongan memiliki batas wilayah adalah :

- 1) Sebelah Utara dan Timur berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara.
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Panajam Paser Utara.
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Jempang dan Kecamatan Siluq ngurai Kabupaten Kutai Barat.

Pembahasan

Syarat fisik kewilayahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2008 meliputi cakupan wilayah, lokasi calon ibukota, sarana dan prasarana pemerintahan. Dalam pasal 11 dalam Peraturan Pemerintah ini menyebutkan bahwa Perubahan nama dan/ atau pemindahan ibukota kecamatan ditetapkan dengan Peraturan Daerah kabupaten/kota. Sebuah instansi seperti kecamatan, pola pelaksanaan program kerjanya meliputi pembangunan wilayah kecamatan, pelayanan kepada masyarakat dan pengefektifan pelaksanaan aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Pemindahan Ibukota kecamatan dimaksudkan untuk memustuskan jarak atau lebih dekat kepada masyarakat

Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai adalah memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal dan untuk mengurangi dampak yang akan terjadi. Salah satu bukti nyata adalah pembangunan gedung baru yang representatif yang memungkinkan Kecamatan Bongan lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Maka sarana dan prasarana memiliki fungsi utama sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Faktor Penghambat dalam Efektivitas pelayanan publik

1. Belum dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Barat tentang Pemindahan Ibukota Kecamatan
2. Kampung Muara Kedang semakin terisolir/tidak berkembang apabila belum terjadinya pemekaran kecamatan seperti yang dimaksudkan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Barat yang merupakan dilema bagi Pemerintah Kecamatan Bongan.
3. Adanya penolakan dari masyarakat Kampung Muara Kedang, bukannya memindahkan ibukota kecamatan akan tetapi memperbaiki infrastuktur yang ada.

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan yang penulis tetapkan pada bab sebelumnya yaitu efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Bongan, maka disini penulis akan memberikan kesimpulan akhir disertai dengan saran-saran sebagai sumbangan pemikiran yang diharapkan dapat berguna bagi pengembangan skripsi ini di masa mendatang. Dengan melihat hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penulis sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemindahan ibukota kecamatan dari Kampung Muara Kedang ke Kampung Jambuk karena adanya aspirasi masyarakat dari lima belas (15) Kampung yang ingin merasakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal.
2. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai merupakan hasil penting agar pelayanan publik dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat kecamatan bongan dari sisi jarak dan akses.
3. Sarana dan prasarana yang tersedia menunjang pelayanan publik dan mampu menopang jalannya proses penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Faktor penghambat yang dihadapi dalam efektivitas layanan publik adalah belum adanya Peraturan Daerah Kabupaten tentang pemindahan ibukota dan penolakan dari masyarakat Kampung Muara Kedang merasa terisolir.

Saran

Berdasarkan kesimpulan peneliti diatas dan pengamatan langsung di lapangan tentang Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bongan, maka dalam hal ini penulis ingin menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Kantor Camat Bongan. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kecamatan Bongan harus menjelaskan tujuan yang akan dicapai bila pemindahan ibukota kecamat agar tidak menimbulkan polemik baru bagi pemerintah kecamatan.
2. Mengusulkan kepada Pemerintah Kabupaten agar mengeluarkan Peraturan Daerah yang sah untuk Kampung Jambuk sebagai Ibukota Kecamatan Bongan.
3. Sarana dan prasarana yang ada dalam ruang lingkup kecamatan bongan terus dibenahi agar memudahkan masyarakat dalam menerima layanan publik.
4. Memiliki rencana untuk mengantisipasi kendala-kendala yang mungkin terjadi di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Huberman, Miles. 2007. *Analisa Data Kualitatif*. (UI) Press: Jakarta.
- Tjitono, Fandi. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kurniawan. Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Nasution. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada Press. Yogyakarta.

- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Setiyono, Budi. 2004. Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi. Semarang: Pusat Kajian Otonomi Daerah dan Kebijakan Publik (Puskodak) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Moleong, Lexy J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance Telaah dari Dimensi Akuntabilitas & Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Jakarta: Insan Cendekia.

Sumber Internet:

<http://id.wikipedia.org/wiki/Kecamatan>

<http://kaltim.prokal.co/read/news/6051-pemka-gandeng-pustlitbangwil>

<http://neglasaritangerang.blogspot.com/2012/11/pengertian-definisi-dan-artikecamatan.html>

<http://muarakedang.blogspot.co.id/2011/10/rencana-pemindahan-kantor-camat-bongan.html>

<http://kaltim.tribunnews.com/2012/12/24/pemkab-kubar-gandeng-pustlitbangwil-unmul>