

# Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah Kecamatan Terhadap Manajemen Pelayanan Pemerintahan Kecamatan dalam Mewujudkan Efektivitas Pencapaian Program Pelayanan Pemerintah Kecamatan (Studi Kasus Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut)

Otang Nurdiana<sup>1</sup>, Ieke Sartika Iriany<sup>2</sup>, Aceng Ulumudin<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Garut

<sup>1</sup>24091122022@pasca.uniga.ac.id

<sup>2</sup>iekesartika@uniga.ac.id

<sup>3</sup>aceng.ulumudin@uniga.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini menyoroiti masalah kurangnya efektivitas program pelayanan pemerintah di Kecamatan Pamulihan, Garut, yang disebabkan oleh kelemahan dalam implementasi kebijakan dan manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan. Tujuannya adalah untuk mengkaji dampak pelaksanaan kebijakan pelayanan pemerintah kecamatan terhadap manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan guna meningkatkan efektivitas program pelayanan di daerah tersebut. Metode penelitian menggunakan survei deskriptif analisis dengan alat ukur menggunakan skala perbedaan semantik dan pengukuran ordinal. Validitas dan reliabilitas diuji dengan pendekatan korelasi Product Moment dari Pearson pada 33 responden yang dipilih secara sampling. Data dikumpulkan melalui angket, wawancara, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan, manajemen pelayanan, dan efektivitas pencapaian program pelayanan berada pada tingkat yang baik. Pelaksanaan kebijakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap manajemen pelayanan dan efektivitas pencapaian program pelayanan. Koefisien Determinasi menunjukkan pengaruh yang signifikan di Kecamatan Pamulihan, Garut. Hubungan antar variabel juga menunjukkan pengaruh yang nyata secara parsial.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Kebijakan, Pelayanan.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, khususnya di Kecamatan Pamulihan, Garut, masih belum mencapai standar yang diharapkan oleh masyarakat. Keluhan yang sering diungkapkan oleh masyarakat termasuk ketidakpastian dalam waktu penerbitan dokumen kependudukan dan kurangnya pemahaman terhadap sistem pendaftaran online, yang berdampak pada rendahnya efektivitas layanan tersebut. Hal ini dapat merusak citra pemerintah di mata masyarakat, mengingat salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Data dari Ombudsman menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik, baik dari pemerintah pusat maupun daerah, masih di bawah standar, dengan persentase di bawah 30 persen. Tingkat implementasi pelayanan publik yang rendah dapat memicu peningkatan potensi pungutan liar

(pungli dan korupsi), menunjukkan kurangnya keseriusan instansi pelayanan umum dalam mematuhi Undang-undang Pelayanan Umum, serta meningkatkan risiko pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik.

Efektivitas pelayanan merupakan tanggung jawab utama dari aparatur pemerintah, sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh pegawai yang handal, kompeten, dan berkomitmen tinggi terhadap masyarakat. Pelayanan prima, yang memenuhi standar kualitas, menjadi tujuan yang harus dikejar.

Faktor-faktor seperti disiplin kerja juga memengaruhi efektivitas pelayanan. Disiplin kerja, yang mencakup kesadaran dan ketaatan pegawai terhadap aturan dan norma sosial, adalah hal penting dalam mencapai tujuan organisasi. Disiplin kerja ini mencerminkan kemampuan pegawai untuk mengendalikan diri dan menjaga keteraturan dalam bekerja, serta menghindari pelanggaran yang merugikan diri sendiri, orang lain, atau lingkungan kerja.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki sistem pendaftaran online, meningkatkan kompetensi pegawai, serta memperkuat disiplin kerja di semua tingkatan organisasi. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sesuai dengan amanat konstitusi dan regulasi yang berlaku.

Semua langkah ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, pemerintah dapat memperbaiki citra mereka dan meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

## **2. Metodologi**

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik eksplanasi. Pendekatan ini melibatkan variabel independen, variabel dependen, dan variabel mediasi yang memiliki hubungan sebab-akibat yang efektif di antara mereka. Populasi target untuk penelitian ini terdiri dari 33 responden. Data dikumpulkan melalui studi lapangan dan studi kepustakaan menggunakan metode angket, wawancara, dan observasi. Instrumen penelitian diuji untuk validitas dan reliabilitasnya, dengan teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif dan statistik.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Untuk mengevaluasi situasi pelaksanaan kebijakan pelayanan pemerintah di Kecamatan Pamulihan, Kabupaten Garut, penting untuk memahami bahwa pelaksanaan kebijakan ini adalah elemen kunci dalam memelihara kesejahteraan masyarakat secara lokal. Kecamatan memiliki peran vital sebagai sumber daya untuk pembangunan yang merata dan berkelanjutan. Pada tingkat yang lebih dekat dengan kehidupan sehari-hari, kecamatan memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan administrasi publik.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan pemerintah di Kecamatan Pamulihan, Kabupaten Garut mendapat tanggapan positif dari responden, dengan rata-rata tanggapan sebesar 77,05%. Evaluasi ini menempatkan pelaksanaan kebijakan tersebut pada

kriteria baik, dengan nilai jenjang mencapai 3,8523. Indikator yang paling tinggi dalam hal pelaksanaan kebijakan adalah tujuan-tujuan kebijakan, yang mendapat persentase 84,85% dan dinilai sangat baik dengan nilai jenjang 4,2424. Ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tersebut dianggap sangat baik karena sesuai dengan harapan masyarakat dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai.

Namun, terdapat juga indikator yang mendapatkan penilaian lebih rendah, seperti dukungan anggaran pegawai yang hanya mencapai persentase 66,67% dan dinilai cukup baik dengan nilai jenjang 3,3333. Meskipun demikian, hal ini menandakan bahwa pelaksanaan kebijakan masih cukup baik dan dapat berdampak positif terhadap efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di wilayah tersebut, terutama jika didukung dengan alokasi anggaran yang memadai.

Dalam konteks manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan di Kecamatan Pamulihan, Kabupaten Garut, hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan dari responden mencapai 78,10%, yang menempatkan manajemen pelayanan tersebut pada kriteria baik, dengan nilai jenjang sebesar 3,9051. Evaluasi ini mencatat bahwa indikator tertinggi dari variabel manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut adalah pemerincian seluruh kegiatan, yang memperoleh persentase 85,45% dan dinilai sangat baik dengan nilai jenjang 4,2727. Hal ini menandakan bahwa manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut telah mencapai tingkat yang sangat baik.

Namun, terdapat juga indikator yang mendapat penilaian lebih rendah, seperti jumlah pelaksanaan koordinasi yang hanya mencapai persentase 72,12% dan dinilai baik dengan nilai jenjang 3,6061. Meskipun demikian, evaluasi ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut tetap memiliki dampak terhadap efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di wilayah tersebut.

Sedangkan Dalam konteks efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di Kecamatan Pamulihan, Kabupaten Garut, hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan dari responden mencapai 79,13%, dengan penilaian baik dan nilai jenjang 3,9564. Ini mengindikasikan bahwa efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di wilayah tersebut telah mencapai tingkat yang memuaskan.

Dari data tersebut, dapat diamati bahwa indikator tertinggi dari variabel efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut adalah kualitas program pelayanan pemerintah kecamatan, dengan persentase mencapai 86,67% dan penilaian sangat baik, memiliki nilai jenjang sebesar 4,3333. Ini menunjukkan bahwa efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di wilayah tersebut sudah berada pada level yang sangat baik.

Namun, terdapat juga indikator yang mendapat penilaian lebih rendah, seperti proses pekerjaan yang mencapai persentase 73,94%. Meskipun demikian, evaluasi ini menunjukkan bahwa efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut masih memiliki dampak terhadap pelaksanaan kebijakan camat di wilayah tersebut.

Dan untuk hasil uji hipotesis daei ketiga variabel Diketahui bahwa dalam penelitian ini, hasil perolehan nilai  $t_{hitung}$  untuk masing-masing variabel bebas dan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi

0,05 adalah 1,699. Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa temuan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

Untuk variabel pelaksanaan kebijakan pelayanan pemerintah kecamatan (X), nilai  $t_{hitung}$  (0,0986) lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,699). Dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan (0,000) terhadap efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut. Oleh karena itu, hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima sementara hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.

Untuk variabel manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan (Y), nilai  $t_{hitung}$  (1,968) juga melebihi nilai  $t_{tabel}$  (1,699). Dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,007 yang juga lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan (0,007) terhadap efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut. Maka, hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima sementara hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian menunjukkan bahwa kedua variabel, baik pelaksanaan kebijakan pelayanan pemerintah kecamatan maupun manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pencapaian program pelayanan pemerintah kecamatan di Kecamatan Pamulihan Kabupaten Garut.

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang pengaruh pelaksanaan kebijakan pelayanan pemerintah kecamatan, manajemen pelayanan, dan efektivitas pencapaian program pelayanan di Kecamatan Pamulihan, Kabupaten Garut menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan tersebut mendapat penilaian baik. Manajemen pelayanan pemerintahan kecamatan juga dinilai baik, sedangkan efektivitas pencapaian program pelayanan dianggap baik namun masih dapat ditingkatkan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan pemerintah kecamatan berperan signifikan dalam menentukan manajemen pelayanan dan efektivitas pencapaian program pelayanan di wilayah tersebut..

#### Daftar Pustaka

- Adisasmita, R., & Kusumawati, A. (2019). *Pengaruh Penganggaran dan Kompensasi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pegawai Kantor Pusat Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 69(2), 78-86.
- Anwar, R. (2018). *Koordinasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1-12.
- Asmara, I. (2020). *Pengaruh Anggaran Pegawai, Kompensasi Pegawai, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(1), 161-170.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Handyaningrat, Soewarno, (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hasibuan, Malayu S.P. (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Iskandar, Jusman, (2005), *Dinamika Kelompok, Organisasi dan Komunikasi Sosial*. Bandung: Puspaga.
- Islamy, M. Irfan, (2002), *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kencana Syaifi, Inu. (2006), *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Keputusan Camat Pamulihan Kabupaten Garut Nomor: 520/Kep.07-Kec/2023 tanggal 7 April 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah pada Kantor Kecamatan Pamulihan Tahun 2023.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lembaga Administrasi Negara. (2004). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*; Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara.
- Mardiasmo. (2017). *Good Governance dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir H.A.S. (2002). *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira.
- (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noor, I. R. J. (2019). *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang*. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 7(4), 1655-1666.
- Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2007) *Sumber Daya Manusia dan Produktivita Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Siagian, Sondang P. (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, P. & Johnson, L. (2018). *Program Management in Government: Best Practices and Next Steps*. *Public Administration Review*, 78(2), 245-257.
- Supriatna, Tjahya, (2007), *Dimensi Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, Jakarta: STIA Mandala.
- Toha, Miftah (2005), *Dimensi – dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada .
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. (1995). *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Winardi, (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Ed.Rev. Jakarta: Prenada Media.