

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN PUBLIK PLUS DI KECAMATAN KURANJI KOTA PADANG

Arni Eka Susantri

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
arnieksusantri@gmail.com

Dasman Lanin

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
dasmanlanin@gmail.com

Nora Eka Putri

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
nor.adisty@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the effectiveness of the implementation of "public service plus" programs in Kecamatan Kuranji Padang City. This study described the effectiveness of program implementation seen from the quality of apparatus, administrator competence, facilities and infrastructure, discipline, and supervision. This study was a descriptive research with quantitative approach. The population of this study amounted to 1285 users of public services plus, with a sample of 93 respondents determined by Slovin formula and used random sampling technique. Instrument in this study used questionnaire with Likert scale measurement. Data in this study were analyzed with descriptive statistic. The results of this study indicated that the effectiveness of the implementation of public service plus programs only reached 49.7% and categorized as quite effective. In terms of effectiveness of the implementation of public service programs plus seen from the quality of apparatus, administrator competence, facilities and infrastructure, discipline and supervision, the service program only reached 57.3% and categorized as quite effective.

Keywords: *Effectiveness, competency, service quality, public service*

Pendahuluan

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan cara negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun BUMN ataupun BUMS diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan menyeluruh dan dapat memberikan kenyamanan serta keamanan. Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat atau orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah ditentukan.

Pemerintah sebagai pelaksana *public service* harus mampu merealisasikan tugas pelayanan tersebut ke dalam kinerja pemerintah daerah. Selain itu, dalam pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberi peluang bagi pemerintah daerah untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah daerah harus terus berinovasi dalam meningkatkan perbaikan pelayanan publik. Inovasi daerah yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik tentunya harus sesuai dengan kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan melalui kecamatan.

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pasal 226 ayat 1 "Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota". Melihat posisi kecamatan yang dekat dengan masyarakat, maka Camat perlu lebih aktif dalam melaksanakan tugasnya. Camat diharapkan dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja dalam konteks pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mengatasi berbagai stigma negatif pelayanan publik yang sering terjadi dan menggejala selama ini. Menurut Dasman Lanin dan Syamsir (2012 dan 2012) pelayanan publik pada berbagai sektor publik di Indonesia selama ini masih sering diwarnai oleh berbagai disorientasi dan merupakan bahagian dari warisan masa lalu. Meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat namun kebijakan tersebut masih kadang-kadang belum mampu mengatasi berbagai masalah disorientasi dalam pelayanan publik.

Kecamatan Kuranji Kota Padang sudah menerapkan suatu inovasi program dalam peningkatan pelayanan publik, yakni *pelayanan publik plus*. Pelayanan publik plus merupakan suatu inovasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Program pelayanan publik plus di Kecamatan Kuranji diterapkan di bagian pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) serta surat keterangan kematian.

Pelaksanaan pelayanan publik plus berdasarkan Peraturan Walikota Padang No. 47 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik Plus menegaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) diantarkan ke alamat yaitu masyarakat. Masyarakat hanya menunggu informasi melalui pesan singkat-SMS dari operator kecamatan, dan surat-surat yang telah diproses akan diantar langsung ke rumah masyarakat yang bersangkutan oleh petugas kelurahan atau ketua RT. Selama proses surat tersebut masyarakat tidak dibebani biaya. Program pelayanan publik plus ini sekaligus menjadi ajang Aparatur Sipil Negara (ASN) di kelurahan untuk bersilahturrahi dengan warga. Pada kesempatan itu juga dapat disampaikan program-program pemerintah dan memberi motivasi kepada warga agar berpartisipasi dalam setiap kegiatan pembangunan.

Program Pelayanan Publik Plus KTP dan KK diantarkan ke alamat dan dilakukan berdasarkan prinsip tanggungjawab, tidak diskriminatif, profesional, kepastian hukum, akuntabilitas, dan transparansi. Tujuan dari pelaksanaan

pelayanan publik plus berdasarkan Perwako Padang No 47 tahun 2015 adalah: a) menghadirkan pemerintah daerah dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik plus KTP dan KK; b) meningkatkan partisipasi dan kepedulian masyarakat terhadap berbagai program pemerintah dan pemerintah daerah, seperti kepatuhan dalam membayar pajak bumi dan bangunan, kehadiran dalam gotong royong, dan rembug warga; c) Meminimalkan pengeluaran tambahan masyarakat antara lain biaya transportasi dalam pengurusan; dan d). Meminimalkan waktu masyarakat yang tersita untuk pengurusan KTP dan KK. Namun dalam realisasinya pelaksanaan program pelayanan publik plus belum efektif dilaksanakan karena masih banyak permasalahan yang ditimbulkan, seperti adanya pungli, adanya penundaan berlarut, kurangnya pengawasan dalam pelaksanaan program pelayanan publik plus, dan adanya pegawai yang diskriminatif dalam melayani.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis telah melaksanakan penelitian di Kecamatan Kuranji Kota Padang tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Rumusan masalah terletak pada: 1) Bagaimanakah efektivitas pelaksanaan program pelayanan Publik Plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang?, 2) Bagaimana efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus yang meliputi kualitas aparatur, kompetensi administrator, sarana dan prasarana, disiplin dan pengawasan di Kecamatan Kuranji Kota Padang?.

Tinjauan Kepustakaan

Efektivitas Program Pelayanan Publik Plus

Efektif antara lain berarti berhasil. Menurut Robbins (dalam Tika, 2010) efektivitas adalah tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Senada dengan hal tersebut A.F Stoner (dalam Nawawi, 2013) mengartikan efektivitas sebagai kemampuan menentukan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Sementara itu menurut Komaruddin (dalam Mutiarin, 2014) efektivitas adalah keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat dipahami bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi. Jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sementara itu, program adalah penjabaran dari suatu rencana. Dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan. Sering pula diartikan bahwa program adalah kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Pengertian program juga bisa disebut sebagai rancangan mengenai asas, serta usaha memahami mengenai pengertian program. Menurut Pariata Westra dkk (dalam Mutiarin, 2014) mengatakan bahwa program adalah rumusan yang membuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara-cara

pelaksanaannya. Di sisi lain, Siagian (2001) mengemukakan bahwa program dapat diartikan menjadi dua istilah, yaitu program dalam arti khusus dan program dalam arti umum. Secara umum dapat diartikan bahwa program adalah sebuah bentuk bencana yang akan dilakukan. Sebuah program bukan hanya kegiatan tunggal yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi merupakan kegiatan yang berkesinambungan karena melaksanakan suatu kebijakan. Oleh karena itu, sebuah program dalam berlangsung dalam kurun waktu relatif lama. Pelaksanaan program selalu terjadi dalam sebuah organisasi yang artinya harus melibatkan sekelompok orang.

Efektif atau tidaknya suatu program sangat tergantung dari tercapai atau tidaknya sasaran-sasaran program yang telah dirumuskan, yang dapat diukur melalui beberapa kriteria/indikator tingkat efektivitas. Epstein dalam Dharma (2004) menyatakan bahwa ada empat kriteria untuk mengukur keefektifan suatu program pemerintah daerah yaitu: (1) kebutuhan masyarakat secara implisit dapat dikontrol, (2) adanya program layanan khusus yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, (3) mengukur kualitas layanan pemerintah tersebut terutama dengan ukuran kepuasan dan persepsi masyarakat, (4) pemberi layanan tersebut harus menyesuaikan diri dengan masalah-masalah yang ada di masyarakat.

Menurut Campbell (dalam Mutiarin, 2014) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah: (a) Keberhasilan program, (b) Keberhasilan sasaran, c) Kepuasan terhadap program, (d) Kesesuaian input dan output, (e) Pencapaian tujuan menyeluruh. Efektif atau tidaknya suatu program yang dibuat oleh pemerintah tidak terlepas dari tujuan program itu sendiri. Jika tujuan yang telah dirumuskan efektif maka efektivitas program akan lebih mudah untuk diukur. Siagian (2001) mengemukakan bahwa kriteria atau ukuran untuk mengukur tujuan yang efektif atau tidak adalah sebagai berikut: (a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, (b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, (c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, (d) Perencanaan yang matang, (e) Penyusunan program yang tepat, (f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, (g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, (h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Selanjutnya, pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir dalam Pasolong (2010) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Hal ini sejalan dengan penjelasan yang terdapat di dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkaitan dengan pengertian pelayanan publik Sinambela dalam Pasolong (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik plus merupakan sebuah program inovasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Program pelayanan publik plus yang ada di Kecamatan Kuranji Kota Padang baru diterapkan di tiga bagian pengurusan administrasi kependudukan yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dan surat keterangan kematian. Program pelayanan publik plus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) diantarkan ke alamat adalah pemberian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang diantarkan ke alamat dan atau kepada pemiliknya oleh petugas registrasi kelurahan dan atau oleh ketua RT masing-masing setelah dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) ini diterbitkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota Padang. Selain itu, program pelayanan publik plus untuk Surat Keterangan Kematian diantar ke alamat (*delivery service*) oleh petugas kelurahan setelah dokumen surat keterangan kematian diterbitkan oleh Lurah.

Efektivitas Pelaksanaan Program Diukur dari Beberapa Elemen

Efektivitas suatu program bisa diukur dari beberapa elemen. Elemen tersebut dapat berasal dari pihak intern pembuat program ataupun dari para pelaksana program serta sasaran program. Dicson dan Wetherbe (dalam Samsudin (2014) menyatakan bahwa ada beberapa elemen penting lainnya dalam aparatur bekerja pada suatu organisasi, yaitu: kualitas aparatur, kompetensi administrator, disiplin, sarana dan prasarana dan pengawasan sebagai berikut:

Pertama, kualitas aparatur; kualitas dalam arti luas yaitu sesuatu yang dapat disempurnakan. Dalam arti sempit, istilah kualitas sumber daya manusia pada dasarnya adalah tingkat: "pengetahuan", "kemampuan", dan "kemauan" yang dapat diajukan oleh sumber daya manusia. Kualitas aparatur sangat menentukan efektif atau tidaknya suatu program karena aparaturlah yang akan merumuskan tujuan dan menjalankan program tersebut. *Kedua*, kompetensi administrator; kompetensi adalah suatu tugas yang memadai, atau pemilikan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dituntut oleh jabatan seseorang. Kemampuan merupakan dorongan yang dimiliki individu untuk menyelesaikan sebuah tugas dan tanggung jawab. Rivai (2004) menjelaskan bahwa kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Lebih lanjut Rivai menyatakan bahwa kemampuan dibedakan menjadi: 1) kemampuan intelektual, adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang didasarkan pada tingkat pendidikan formal dan pendidikan kedinasan lainnya; 2) kemampuan fisik, adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan. *Ketiga*, disiplin; yaitu ketepatan aparatur dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang ditetapkan organisasi yang bersangkutan. *Keempat*, sarana dan prasarana; Menurut Kaho (2002) faktor sarana dan prasarana yang diartikan sebagai peralatan adalah penting dalam penyelenggaraan aktivitas pemerintah. Dalam hal ini sarana digunakan untuk

mempermudah atau memperlancar gerak dan aktivitas pemerintah. Ketersediaan sarana dan prasarana akan memudahkan pemerintah untuk melaksanakan suatu program. *Kelima*, pengawasan; Menurut Manulang (2001) menyatakan bahwa pengawasan adalah proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksinya dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Program yang telah dijalankan oleh pemerintah perlu mendapatkan pengawasan yang berkelanjutan untuk melihat apakah tujuan dari program tersebut telah tercapai atau belum.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Dikatakan pendekatan kuantitatif dikarenakan pendekatan yang digunakan di dalam penelitian, proses, turun lapangan, analisa data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus, dan kepastian data numerik. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.285 pengguna pelayanan publik plus di Kecamatan Kuranji. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 93 responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan teknik penentuan sampel dilakukan dengan teknik *Random Sampling*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket dengan pengukuran skala likert dan menggunakan 4 opsi jawaban (*sangat setuju*, *setuju*, *kurang setuju*, dan *tidak setuju*). Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan *mean* (rata-rata) dan Tingkat Capaian Responden (TCR).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini akan menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yaitu efektivitas pelaksanaan Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus dan efektivitas pelaksanaan program yang dilihat dari beberapa elemen, seperti kualitas aparatur, kompetensi administrator, sarana dan prasarana, disiplin, dan pengawasan, yang akan dijelaskan berikut ini:

Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus

Sebagaimana yang telah dikemukakan dalam bagian pendahuluan. Penelitian ini ingin menjawab dua pertanyaan penelitian atau rumusan masalah. Hasil analisis data temuan penelitian berikut akan menjawab rumusan masalah pertama, seperti disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus

No	Indikator Variabel	Efektivitas	Keterangan
1.	Keberhasilan program pelayanan publik plus	58.6 %	Cukup efektif
2.	Keberhasilan sasaran program pelayanan publik plus	52.7 %	Cukup efektif
3.	Kepuasan terhadap program pelayanan publik plus	46.8 %	Cukup efektif
4.	Keseimbangan keinginan masyarakat dengan harapan pemerintah Kecamatan Kuranji	47.3 %	Cukup efektif
5.	Pencapaian tujuan pelayanan publik plus secara menyeluruh	43,0 %	Cukup efektif
Rata-rata		49.7%	Cukup efektif

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2018

Berdasarkan Tabel 1 di atas diketahui bahwa nilai efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang yaitu 49.7% yang berarti bahwa efektivitas pelaksanaan program cukup efektif berdasarkan standar ukuran efektifitas menurut riduwan (2009). Perhitungan ini diperoleh dari rata-rata: a) keberhasilan program dinyatakan cukup efektif dengan nilai 58.6%; b) keberhasilan sasaran dinyatakan cukup efektif dengan nilai 52.7%. c) kepuasan terhadap program dinyatakan kurang efektif dengan nilai 46.8%, d) keseimbangan input dan output dinyatakan kurang efektif dengan nilai 47.3%, dan e) pencapaian tujuan menyeluruh dinyatakan kurang efektif dengan nilai 43,0%.

Efektivitas Program Pelayanan Publik Plus diukur dari Beberapa Elemen.

Sebagaimana yang telah dikemukakan dalam bagian pendahuluan di atas, maka untuk menjawab rumusan masalah yang kedua, maka hasil analisis data temuan penelitian dapat disajikan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus diukur dari Beberapa Elemen.

No	Indikator Variabel	Efektivitas	Keterangan
1.	Kualitas aparatur pelaksana kegiatan program pelayanan publik plus	62.4%	Efektif
2.	Kompetensi pelaksana program pelayanan publik plus	62.3%	Efektif
3.	Sarana dan prasarana yang tersedia	61.3%	Efektif
4.	Disiplin pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik plus	63.4%	Efektif
5.	Pengawasan sedang dan setelah pelaksanaan pelayanan publik plus	37.2%	Kurang Efektif
Rata-rata		57.3%	Cukup Efektif

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2018

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dipahami bahwa nilai efektivitas pelaksanaan program Pelayanan Publik Plus yang meliputi kualitas aparatur, kompetensi aparatur, sarana dan prasarana, disiplin, dan pengawasan yaitu 57.3% yang dinyatakan cukup efektif berdasarkan standar ukuran efektifitas menurut riduwan (2009). Perhitungan ini diperoleh dari rata-rata: a) kualitas aparatur dinyatakan cukup efektif dengan nilai 62.4%, b.) kompetensi pegawai dinyatakan cukup efektif dengan nilai 62.3%. c) sarana dan prasarana dinyatakan cukup efektif dengan nilai 61.3%, d.) disiplin pegawai dinyatakan cukup efektif dengan nilai 63.4%, dan e.) pengawasan dinyatakan kurang efektif dengan nilai 37.2%.

Pembahasan

Hasil penelitian tentang efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang, berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Campbell yaitu 49.7%, terbukti cukup efektif. Sumbangan ketidakefektifannya diperoleh dari indikator: a) pencapaian tujuan menyeluruh yaitu 43,0% artinya pencapaian tujuan menyeluruh program pelayanan publik plus belum tercapai sebagian, b) kepuasan terhadap program yaitu 46.8% artinya kepuasan terhadap program pelayanan publik plus belum tercapai sebagian, c) keseimbangan input dan output yaitu 47.3% artinya keseimbangan input dan output program pelayanan publik plus belum tercapai sebagian, sedangkan efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus yang dinyatakan cukup efektif yaitu keberhasilan program adalah 58.6% artinya keberhasilan pencapaian program pelayanan publik plus baru tercapai sebagian. Keberhasilan sasaran adalah 52.7% artinya keberhasilan sasaran program pelayanan publik plus baru tercapai sebagian.

Berdasarkan hasil penelitian di atas indikator pencapaian tujuan menyeluruh yang efektivitasnya paling rendah, dalam pelaksanaan suatu program tujuan dari program tersebut merupakan salah satu hal yang utama dalam keberhasilan program. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Siagian (2001) yang mengemukakan bahwa kriteria atau ukuran untuk mengukur tujuan yang efektif atau tidak, antara lain kejelasan tujuan yang hendak dicapai, dan kejelasan strategi dalam pencapaian tujuan tersebut. Hal ini juga senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Campbell (dalam Mutiarin, 2014) bahwasanya tujuan merupakan hal sangat penting dalam sebuah program. Tujuan merupakan kunci utama diberlakukannya program. Berdasarkan pendapat ahli dan hasil penelitian terlihat jelas bahwa pencapaian tujuan merupakan hal yang sangat penting dalam mengukur efektivitas suatu program.

Selanjutnya, efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus dilihat dari beberapa elemen: kualitas aparatur, kompetensi pegawai, sarana dan prasarana, disiplin dan pengawasan, rata-ratanya yaitu 57.30% dan terbukti cukup efektif. Indikator yang dinyatakan cukup efektif yaitu; a) kualitas aparatur dengan nilai 62.4% artinya keberhasilan sasaran program pelayanan publik plus baru tercapai sebagian, b) kompetensi pegawai dengan nilai 62.3% artinya keberhasilan sasaran program pelayanan publik plus baru tercapai sebagian, c)

sarana dan prasarana dengan nilai 61.3% artinya keberhasilan sasaran program pelayanan publik plus baru tercapai sebagian, d) disiplin pegawai dengan nilai 63.4% artinya keberhasilan sasaran program pelayanan publik plus baru tercapai sebagian, sedangkan indikator yang kurang efektif adalah pengawasan dengan nilai 37.2 artinya keberhasilan sasaran program pelayanan publik plus belum tercapai sebagian.

Dari semua indikator di atas, indikator pengawasan adalah yang paling rendah tingkat efektivitasnya. Dicson dan Wetherbe (dalam Muhammad Samsudin, 2014) menyatakan bahwa pengawasan merupakan salah satu faktor yang penting dalam keberhasilan pelaksanaan program. Manullang (2001) menyatakan pengawasan yaitu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksinya dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Dari pernyataan Manullang tersebut dapat dilihat bahwa pengawasan diperlukan saat dan setelah pelaksanaan suatu program.

Pengawasan dalam suatu program perlu dilakukan untuk melihat keberlangsungan dan keberlanjutan dari program tersebut. Dengan demikian setiap program yang dijalankan oleh pemerintah perlu mendapat pengawasan demikian juga dengan program pelayanan publik plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Berdasarkan hasil penghitungan efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang, maka dapat dikatakan bahwa masih ada unsur-unsur yang menyebabkan kebijakan tersebut menjadi tidak dapat dikatakan sangat efektif serta masih terdapat permasalahan publik yang dalam hal ini adalah permasalahan program pelayanan publik plus yang belum terpecahkan.

Permasalahan-permasalahan tersebut terindikasi dari kondisi seperti penumpukan berkas masyarakat. Dalam program pelayanan publik plus ini sering terjadi penumpukan berkas masyarakat karena ketika program pelayanan publik plus ini siap maka harus ditunggu berkas lain agar bisa sama-sama di antar ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil atau di antar ke alamat masing-masing masyarakat agar petugas tidak bolak balik. Kondisi inilah yang sering membuat masyarakat tidak puas dengan program pelayanan publik plus.

Dengan demikian implementasi program tersebut perlu diperhatikan karena realisasi dari suatu kebijakan dan program dapat terlaksana dengan baik jika unsur-unsur implementasi program dapat terpenuhi. Unsur-unsur tersebut antara lain: peraturan akan kebijakan itu sendiri yang dalam hal ini adalah peraturan yang jelas mengenai program pelayanan publik plus, fasilitas yang mendukung terlaksananya program mentalitas pegawai yang akan menerapkan kebijakan tersebut, dan tidak mengecewakan masyarakat sebagai sasaran program, serta adanya kesadaran dan kepatuhan oleh masyarakat sebagai objek program tersebut. Hal ini tentunya akan terlaksana dengan baik jika pemerintah dapat memberikan sosialisasi dengan menggunakan penekanan persuasif kepada masyarakat serta dengan meyakinkan mereka bahwa semua yang dilakukan adalah untuk kemajuan bersama.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan bahwa: *Pertama*; Efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang, berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Campbell, terbukti efektivitasnya hanya sebesar 49.68%. Dengan demikian dapat dikatakan kurang efektif. *Kedua*; Efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus yang meliputi kualitas aparatur, kompetensi administrator, sarana dan prasarana, disiplin dan pengawasan, terbukti efektivitasnya sebesar 57.30%. Dengan demikian dapat dikatakan cukup efektif.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut: *Pertama*; Kepada kepala seksi pemerintah Kecamatan Kuranji Kota Padang sebaiknya lebih mengoptimalkan lagi dalam pelaksanaan program pelayanan publik plus, sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan dalam pelaksanaan program pelayanan publik plus. *Kedua*; pemerintah Kecamatan Kuranji Kota Padang perlu meningkatkan pengawasan yang lebih terorganisir, sehingga kualitas aparatur dan kompetensi pegawai Kecamatan Kuranji Kota Padang dapat meningkat dalam pelaksanaan program pelayanan publik plus, dan perlunya penambahan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan program tersebut.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Dharma, Setyawan Salam. (2004). *Otonomi Daerah Dalam Perspektif Lingkungan, Nilai dan Sumber Daya*. Jakarta: Jambatan.
- Kaho, Josef Riwu. (2002). *Prospek Otonomi di Negara Republik Indonesia*. Edisi I, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lanin, D., & Syamsir, S. (2012). Nilai-nilai Etik dalam Pelayanan Publik: Praktik pada Dinas Pendidikan di Kota Padangpanjang. *Humanus*, 11(2), 181-188. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/2167>
- LANIN, D., & SYAMSIR, S. (2012). Aspek Profesionalisme dalam Pelayanan Publik: Kasus Pelayanan Pendidikan di Kota Padangpanjang. *TINGKAP*, 8(2), 127-144. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/tingkap/article/view/1880>
- Manulang, M. (2001). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Sinar Harapan.
- Muhamad Samsudin, dkk. (2014). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Administrative Reform*. Vol.1 No.2 Tahun 2014.

- Mutiarin, D. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nawawi, Z. (2013). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri. (2004). *Performance Appraisal (Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tika, MP. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Perwako Padang No 47 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik Plus Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Antar Kealamat.
- Perwako Padang No 29 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik Plus Surat Keterangan Kematian Antar Alamat.