

**EFEKTIVITAS PROGRAM BUPATI KERJA DAN NGANTOR DI KAMPUNG  
(BUJANG KAMPUNG) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN SIAK**

Rhaka Ananda Arza

NPP.32.0173

*Asdaf Kabupaten Siak, Provinsi Riau*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: rakaanada@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Isman Hadijaya, S.AP, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** *The problem behind this research is that there are still inequalities in access to and quality of public services in remote areas of Siak District, Riau Province. **Purpose:** This study aims to determine, analyze and describe the effectiveness of the Regent Work and Office in the Village (Bujang Kampung) Program on Public Services in Siak Regency. **Methods:** This research uses a qualitative-descriptive method. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Informants were selected using snowball sampling technique with a total of 16 people, consisting of the Head of the Community and Village Empowerment Office, Secretary of DPMK, sub-district head, village head, village elders, and the community. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. **Results/Findings:** The results showed that the Bujang Kampung Program was effective in reaching communities in remote areas and increasing community satisfaction (92% based on BPS data). The program has succeeded in streamlining time and costs and improving the accessibility of public services. However, there are still challenges in the form of inequality in service quality between villages, limited service human resources, and uneven infrastructure. In addition, the sustainability and consistency of coordination between agencies and the use of information technology also need to be strengthened. The success of this program is influenced by the direct involvement of the regional head, the flexibility of implementation, and the high enthusiasm of the community for this mobile service. **Conclusion:** The Bujang Kampung program has contributed greatly to bringing public services closer to communities in remote areas. However, the long-term effectiveness of this program depends on improving supporting infrastructure, strengthening human resource capacity, cross-sector policy planning, and better integration of information technology. The direct involvement of local leaders in public services is proven to accelerate responses and policy-making based on the real needs of rural communities. With continuous improvement, this program has the potential to become a locally-based adaptive public service model that can be replicated in other areas.*

**Keywords:** *Public Services, Regional Innovation, Bujang Kampung, Program Effectiveness, Siak District*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih terjadinya ketimpangan akses dan kualitas pelayanan publik di wilayah terpencil Kabupaten Siak, Provinsi Riau. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas Program Bupati Kerja dan Ngantor di Kampung (Bujang Kampung) Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Siak. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik snowball sampling dengan total 16 orang, terdiri dari Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung, Sekretaris DPMK, camat, penghulu kampung, tetua kampung, dan masyarakat. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Bujang Kampung cukup efektif dalam menjangkau masyarakat di wilayah terpencil dan meningkatkan kepuasan masyarakat (92% berdasarkan data BPS). Program ini berhasil mengefisienkan waktu dan biaya serta meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik. Namun, masih ditemukan tantangan berupa ketimpangan kualitas pelayanan antar kampung, terbatasnya SDM pelayanan, serta infrastruktur yang belum merata. Selain itu, keberlanjutan dan konsistensi koordinasi antarinstansi serta penggunaan teknologi informasi juga perlu diperkuat. Keberhasilan program ini dipengaruhi oleh keterlibatan langsung kepala daerah, fleksibilitas pelaksanaan, serta antusiasme masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan keliling ini.. **Kesimpulan:** Program Bujang Kampung berkontribusi besar dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat di daerah terpencil. Meskipun demikian, efektivitas jangka panjang program ini bergantung pada peningkatan sarana prasarana pendukung, penguatan kapasitas SDM, perencanaan kebijakan lintas sektor, serta integrasi teknologi informasi yang lebih baik. Keterlibatan langsung pimpinan daerah dalam layanan publik terbukti mempercepat respons dan pengambilan kebijakan berbasis kebutuhan riil masyarakat desa. Dengan perbaikan berkelanjutan, program ini berpotensi menjadi model pelayanan publik adaptif berbasis lokal yang dapat direplikasi di daerah lain. **Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi Daerah, Bujang Kampung, Efektivitas Program, Kabupaten Siak

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Seiring dengan pertumbuhan penduduk Indonesia yang mencapai 278,2 juta jiwa per November 2023 (World Population Review, 2024), pemerintah dituntut menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan merata. Sebagai negara kepulauan dengan 38 provinsi dan lebih dari 500 kabupaten/kota, tantangan geografis menjadi hambatan utama dalam pemerataan akses pelayanan publik, terutama di wilayah terpencil (Putri, 2020). Di era digital modern ini, teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai fungsi pemerintahan. Salah satu pendorong utama perubahan dalam administrasi publik adalah meningkatnya

pengaruh teknologi. Revolusi digital telah secara signifikan meningkatkan komunikasi, data manajemen, dan pemberian layanan (Lukman & Hakim, 2024). Salah satu transformasi yang menonjol terlihat pada sistem pelayanan publik, di mana diperkenalkannya produk Pengembangan Layanan Baru yang berujung pada implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia (Aditiya Azhar Pratama et al., 2023). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Di zaman digital seperti sekarang, pemerintah harus menggunakan teknologi baru agar layanan kepada masyarakat bisa lebih cepat dan tepat. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menerapkan e-government, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk membuat layanan publik menjadi lebih baik dan mudah diakses (Nurnovianti & Karniawati, 2024).

Artisa dan Ningrum (2024) menyatakan bahwa layanan publik digital merupakan cerminan transformasi pemerintahan yang tengah berkembang di era digital, di mana inovasi berbasis teknologi menjadi kunci utama dalam meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan (Artisa & Ningrum, 2024). E-government sebagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien dapat memenuhi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti keterlibatan masyarakat, transparansi, dan tanggung jawab. Dengan begitu, secara tidak langsung e-government dapat mengurangi beban kerja birokrasi dan membantu tercapainya tujuan tata kelola pemerintahan yang baik (Yosephine & Tukiman, 2024). Pemerintah daerah mulai memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara intensif sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, namun terkadang terkendala oleh anggaran dan waktu pelaksanaan, waktu pengembangan (Younus et al., 2025).

Kabupaten Siak di Provinsi Riau merupakan contoh nyata daerah yang menghadapi tantangan geografis tersebut. Wilayahnya yang luas, yaitu 8.275,18 km<sup>2</sup>, terdiri atas 14 kecamatan dan 122 kampung/kelurahan dengan kondisi infrastruktur yang belum merata. Beberapa kampung masih dikategorikan sebagai desa tertinggal dan sulit dijangkau oleh pelayanan pemerintahan. Sebagaimana dijelaskan oleh Ndapa (2022), “pelaksanaan pelayanan publik yang terintegrasi melalui satu pintu dapat menghemat waktu dan biaya masyarakat serta meningkatkan indeks kepuasan”. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan secara terpusat dan terpadu, seperti melalui program Bujang Kampung, berpotensi mempercepat akses dan efisiensi layanan, terutama di wilayah-wilayah yang memiliki hambatan geografis dan logistik (Florianus et al., 2022).

Menanggapi hal ini, Pemerintah Kabupaten Siak mencetuskan inovasi Bujang Kampung (Bupati dan Wakil Bupati Bekerja dan Ngantor di Kampung). Program ini dilaksanakan setiap hari Jumat sebagai bentuk pelayanan langsung ke desa-desa. Tujuannya adalah memangkas jalur birokrasi, mendekatkan layanan kepada masyarakat, serta mempercepat penyelesaian administrasi. Inovasi ini juga mendukung pelaksanaan Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025, yang mendorong pemerintah agar lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, keberhasilan pelayanan digital tidak dapat dilepaskan dari kesenjangan digital (digital divide) yang masih tinggi. Sutrisno (2024) menegaskan bahwa ketimpangan akses dan kompetensi bangsa dalam teknologi digital menjadi salah satu kendala besar yang dihadapi pemerintah Indonesia dalam menjalankan berbagai programnya (Sutrisno et al., 2024).

Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan menilai apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka atau belum (Masuro & Sinolla, 2019). Program Bujang Kampung menerapkan sistem pelayanan terpadu berbasis teknologi informasi untuk menyediakan layanan seperti KTP, KK, akta kelahiran, surat keterangan, hingga layanan sosial lainnya. Hingga tahun 2024, program ini telah menjangkau 117 dari 131 kampung di Kabupaten Siak dan mencatat indeks kepuasan masyarakat sebesar 92% (BPS, 2024), yang menunjukkan penerimaan positif masyarakat terhadap pendekatan pelayanan ini. Meski begitu, dalam praktiknya program ini menghadapi berbagai kendala, seperti antrean panjang, keterbatasan tenaga pelayanan, kurangnya infrastruktur seperti listrik dan internet, hingga minimnya koordinasi antarinstansi (Gewati & NH, 2024; Sinatra, 2024). Di beberapa kampung terpencil, pelayanan bahkan tidak dapat dilaksanakan dengan baik karena kondisi logistik yang sulit dan keterbatasan sumber daya. Hal ini mengakibatkan ketimpangan kualitas pelayanan antar kampung (Rasyid, 2023). Mencatat bahwa Organisasi publik harus beralih dari strategi yang berorientasi pada kinerja ke pendekatan berbasis ketahanan yang menyeimbangkan motivasi, kesejahteraan, dan kendala institusional, khususnya di tengah tantangan transformasi digital dan keterbatasan sumber daya (Santosa et al., 2025).

Dalam konteks ini, Wargadinata (2022) menyatakan bahwa “injeksi teknologi informasi ke dalam administrasi publik berperan signifikan dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah”. Oleh karena itu, pemanfaatan digitalisasi dalam program Bujang Kampung tidak hanya meningkatkan kinerja pelayanan, tetapi juga menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi dan tata kelola yang lebih terbuka (Wargadinata et al., 2022).

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Terjadi sebuah permasalahan yang mana masyarakat di beberapa kampung dalam wilayah Kabupaten Siak, Provinsi Riau, masih mengalami keterbatasan dalam akses terhadap pelayanan publik yang merata dan berkualitas. Meskipun Pemerintah Kabupaten Siak telah mengimplementasikan program inovatif Bujang Kampung sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi dan pendekatan pelayanan berbasis partisipasi, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai tantangan di lapangan. Program ini dirancang untuk mendekatkan pelayanan publik langsung ke desa-desa, tetapi dalam pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal. Permasalahan utama yang muncul adalah adanya disparitas kualitas pelayanan antar kampung, terutama antara kampung yang mudah dijangkau dan kampung di wilayah terpencil. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan infrastruktur pendukung, jumlah tenaga pelayanan yang tidak memadai, serta keterbatasan dalam hal logistik dan akses internet (Gewati & NH, 2024; Rasyid, 2023). Antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan keterbatasan waktu pelayanan juga menyebabkan ketidakefisienan dalam pelaksanaan program di beberapa lokasi (Sinatra, 2024). Selain itu, meskipun indeks kepuasan masyarakat terhadap program ini cukup tinggi, yaitu sebesar 92% menurut BPS (2024), namun belum ada kajian akademik yang secara khusus mengevaluasi efektivitas pelaksanaan program Bujang Kampung dari aspek pemerataan, efisiensi birokrasi, dan penguatan good governance secara berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan melalui penelitian ini, dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengatasi berbagai masalah hambatan struktural, teknis, dan sosial yang dihadapi di lapangan.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini disusun dengan merujuk pada sejumlah kajian terdahulu yang relevan dalam bidang efektivitas kebijakan dan inovasi pelayanan publik di tingkat daerah. Tujuannya adalah untuk menghindari replikasi penelitian, memperoleh pembandingan metodologis, serta memperkaya perspektif teoritis dalam menganalisis objek penelitian. Selain itu, kajian-kajian tersebut menjadi pijakan penting dalam merumuskan pendekatan dan posisi penelitian ini dalam konteks akademik yang lebih luas. Penelitian pertama dilakukan oleh Sella Elisca (2024) dalam karya berjudul *Efektivitas Kebijakan Sistem Zonasi dalam PPDB Tingkat SMA Negeri di Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat*. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori efektivitas dari Gibson dan Steers, penelitian ini menyoroti implementasi kebijakan sistem zonasi dalam penerimaan peserta didik baru. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif dan fokus pada evaluasi efektivitas kebijakan publik. Namun, perbedaan utamanya ada pada konteks: Elisca meneliti kebijakan di bidang pendidikan, sementara penelitian ini memusatkan perhatian pada pelayanan publik dalam administrasi pemerintahan desa.

Penelitian kedua oleh Dema Prayuda (2021), berjudul *Efektivitas Program SIPRAJA sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*, meneliti konsep jemput bola dalam pelayanan publik. Dengan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini fokus pada inovasi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan masyarakat. Persamaannya terletak pada pendekatan inovatif dan metode yang digunakan, sedangkan perbedaan utamanya adalah konteks geografis. SIPRAJA dilaksanakan di wilayah perkotaan dengan infrastruktur memadai, sedangkan program Bujang Kampung menjangkau wilayah terpencil dengan hambatan geografis (Saputra & Widiyarta, 2021). Diana Eka Agustina (2022) dalam penelitian ketiganya berjudul *Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA di Kabupaten Sidoarjo*, melakukan kajian literatur untuk menganalisis peran aplikasi digital dalam pelayanan publik. Kajian ini memberi kontribusi teoretis mengenai inovasi pelayanan berbasis teknologi, namun tidak berbasis penelitian lapangan. Fokusnya juga lebih pada sistem aplikasi, berbeda dengan penelitian ini yang menyoroti pelayanan langsung yang dilakukan oleh kepala daerah melalui program Bujang Kampung (Eka Agustina et al., 2022).

Penelitian keempat oleh Nurnovianti dan Karniawati (2024), berjudul *Analisis Efektivitas Penerapan Layanan Publik E-Kelurahan di Kota Bandung*, menganalisis efektivitas layanan berbasis e-government melalui aplikasi E-Kelurahan. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa E-Kelurahan mampu meningkatkan kecepatan dan transparansi layanan publik, meskipun menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, dan kesiapan SDM. Penelitian ini memiliki relevansi tinggi dengan studi ini karena sama-sama membahas inovasi pelayanan di tingkat lokal serta hambatan-hambatan teknis dan sumber daya dalam implementasinya (Nurnovianti & Karniawati, 2024). Penelitian kelima dilakukan oleh Engkus, Lestari, dan Alhuda (2023) dalam artikel berjudul *Implementation of New Service Development in the Electronic-Based Government System (SPBE) in Sumedang Regency*. Penelitian ini mengevaluasi pengembangan layanan baru dalam sistem SPBE dan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa SPBE meningkatkan efisiensi pelayanan publik, meskipun terdapat kendala serupa seperti keterbatasan infrastruktur dan perlunya pelatihan pegawai (Aditiya Azhar Pratama et al., 2023).

Studi ini memberikan gambaran penting mengenai penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di daerah, yang juga menjadi perhatian utama dalam program Bujang Kampung. Kelima penelitian tersebut memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya konteks teoritis dan praktis penelitian ini. Dengan membandingkan berbagai pendekatan, konteks geografis, metode, serta tantangan implementasi, penelitian ini memperoleh pijakan yang kokoh untuk menganalisis efektivitas dan inovasi dalam pelayanan publik, khususnya di wilayah terpencil

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektivitas Program Bupati Kerja dan Ngantor di Kampung (Bujang Kampung) Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Siak. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori dari Gibson dan Steers yakni teori efektivitas Lima dimensi yang dimaksud adalah produksi atau produktivitas, mutu atau kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan dalam proses untuk mendapatkan hasil penelitian sehingga hal inilah yang membedakan dari penelitian sebelumnya. Adapun lokasi yang menjadi fokus penelitian juga berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Menurut penelitian oleh Dema Prayuda yang berjudul Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. penelitian ini fokus pada inovasi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan masyarakat. Perbedaan terletak pada Lokasi penelitian, topik penelitian, focus penelitian, serta output penelitian (Saputra & Widiyarta, 2021).

Kemudian, penelitian menurut Diana Eka yang berjudul Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipraja di Kabupaten Sidoarjo. Perbedaan terletak pada topik penelitian, lokus penelitian, serta output penelitian yang dihasilkan (Eka Agustina et al., 2022). Penelitian ini melakukan kajian literatur untuk menganalisis peran aplikasi digital dalam pelayanan publik. Kajian ini memberi kontribusi teoretis mengenai inovasi pelayanan berbasis teknologi, namun tidak berbasis penelitian lapangan. Fokusnya juga lebih pada sistem aplikasi, berbeda dengan penelitian ini yang menyoroti pelayanan langsung yang dilakukan oleh kepala daerah melalui program Bujang Kampung

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas Program Bupati Kerja dan Ngantor di Kampung (Bujang Kampung) Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Siak. Selanjutnya, Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Program Bujang Kampung di Kabupaten Siak. Kemudian tujuan terakhir yakni Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan Upaya dalam mengatasi faktor-faktor yang menghambat Efektivitas Program Bujang Kampung di Kabupaten Siak.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian partisipatif yang memiliki desain fleksibel, sehingga dapat disesuaikan atau diubah untuk menyesuaikan dengan rencana awal berdasarkan fenomena yang ditemukan di lokasi penelitian secara nyata (Simangunsong, 2016). Sumber data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Penelitian ini memilih informan menggunakan metode teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar (Nurdin & Dra Sri Hartati, 2019). Sebanyak 16 informan ini dipilih karena sesuai dengan subjek yang memiliki pengetahuan dan

informasi yang relevan dengan masalah penelitian, informan terdiri dari Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung, Sekretaris DPMK, camat, penghulu kampung, tetua kampung, dan masyarakat. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian menggunakan metode ini Miles *and* Hubberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan(Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Siak Provinsi Riau lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan kemudahan mendapatkan data dan lokasi penelitian.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Efektivitas Program Bupati Kerja dan Ngantor di Kampung (Bujang Kampung) Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Siak

##### 3.1.1. Produksi atau Produktivitas

Dimensi produksi atau produktivitas dalam Program Bujang Kampung menekankan kemampuan Pemerintah Kabupaten Siak dalam menyediakan layanan publik yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Produktivitas tidak hanya dilihat dari kuantitas layanan, tetapi juga kualitasnya, khususnya melalui dua indikator utama: prosedur pelaksanaan dan manfaat pelaksanaan. Prosedur pelaksanaan dirancang sistematis dan dilakukan secara bergilir setiap Jumat sepanjang tahun 2023 ke berbagai kecamatan dan kampung. Tujuan utama dari penjadwalan ini adalah memastikan keterjangkauan layanan bagi masyarakat, terutama di wilayah terpencil. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Siak, pelaksanaan program berlangsung tertib, dengan koordinasi yang baik antarinstansi, tokoh masyarakat, dan pemerintah kampung. Masyarakat cukup membawa KTP dan dokumen terkait untuk memperoleh layanan yang setara dengan pelayanan di kantor resmi.

Manfaat program meliputi kemudahan akses terhadap layanan, pemerataan pelayanan, peningkatan kualitas, dan integrasi pembangunan lintas sektor. Hal ini turut mempercepat proses pengambilan kebijakan karena pejabat dapat mengamati langsung kondisi lapangan. Menurut Sekretaris Dinas terkait, program ini juga menghemat waktu dan biaya masyarakat, serta menjadi sarana penyaluran aspirasi. Antusiasme masyarakat menjadi indikator keberhasilan dari sisi produktivitas. Namun, untuk menjaga efektivitas jangka panjang, diperlukan komitmen dan koordinasi yang konsisten dari seluruh pihak terkait.

**Gambar 3. 1**  
**Manfaat Pelaksanaan Bujang Kampung**  
Alfedri: Bujang Kampung Sarana Pemkab Siak Berikan Kemudahan Pelayanan Dan Aspirasi Masyarakat

Hermansyah  
Selasa, 18 Februari 2025 21:01 WIB

1.225 view



Bupati Siak Drs H Alfedri MSI.

Sumber: <https://www.datariau.com/detail/berita/alfedri--bujang-kampung-sarana-pemkab-siak-berikan-kemudahan-pelayanan-dan-aspirasi-masyarakat, 2025>

### 3.1.2. Mutu atau Kualitas

Dimensi mutu atau kualitas merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas Program Bujang Kampung. Mengacu pada pandangan Gibson dalam Sumaryadi (2005), kualitas mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan penerima layanan. Dalam konteks Program Bujang Kampung, dimensi ini diukur melalui dua indikator: ketersediaan sarana dan prasarana serta tingkat antusiasme masyarakat terhadap program. Sarana dan prasarana menjadi unsur penting dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan program.

**Gambar 3.2**  
**Sarana dan Prasarana Program Bujang Kampung**



Sumber: *Dokumentasi Pribadi, 2025*

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dibawa oleh pihak penyedia layanan selalu dipersiapkan dengan baik, sehingga warga tidak perlu mengulang layanan yang ingin didapatnya. Meskipun masih terdapat kendala, seperti keterbatasan infrastruktur dan akses internet di beberapa kampung, Pemerintah Kabupaten Siak telah menindaklanjuti masalah ini secara langsung. Hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung, Drs. H. Muhammad Arifin, M.Si. Target dari program ini memang diarahkan pada daerah-daerah yang minim fasilitas, sehingga ketimpangan pelayanan publik dapat diminimalkan.

Kondisi serupa diperkuat oleh pernyataan masyarakat seperti Wagino yang mengungkapkan bahwa program ini sangat memudahkan akses terhadap pelayanan publik tanpa perlu melakukan perjalanan jauh. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa pihak penyedia layanan telah mempersiapkan sarana dan prasarana secara memadai di lokasi, sehingga warga dapat dilayani dengan maksimal tanpa perlu datang kembali ke kantor dinas. Antusiasme masyarakat terhadap Program Bujang Kampung juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan program. Wawancara dengan

pihak kepolisian, IPDA Minasri S.H., dan beberapa warga seperti Kandar dan Wanda mengungkapkan bahwa masyarakat menyambut program ini dengan sangat antusias. Hal ini dikarenakan kemudahan dan keragaman layanan yang tersedia di dekat tempat tinggal mereka, tanpa harus menghadapi antrian panjang maupun biaya perjalanan ke ibu kota kabupaten.

### **3.1.3. Efisiensi**

Dimensi efisiensi dalam evaluasi Program Bujang Kampung menitikberatkan pada kemampuan sistem pelayanan publik untuk mencapai hasil optimal dengan memanfaatkan sumber daya secara tepat guna. Efisiensi tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang hemat waktu, tenaga, dan biaya. Dua indikator utama dalam menilai efisiensi program ini adalah pencapaian tujuan serta ketepatan sasaran dari pelaksanaannya. Indikator pencapaian tujuan digunakan untuk mengukur kesesuaian hasil program dengan visi awal, yaitu mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan merata di Kabupaten Siak.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas PMK dan Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat, diketahui bahwa program ini menunjukkan pencapaian yang positif, terutama karena Bupati aktif menindaklanjuti berbagai kekurangan di lapangan. Meskipun sempat disorot karena berdekatan dengan tahun politik, manfaat jangka panjang program ini tetap dirasakan oleh masyarakat, terutama dalam tertib administrasi dan pendataan kependudukan. Ketepatan sasaran merupakan aspek penting lain yang menilai apakah program benar-benar menyentuh kelompok masyarakat yang membutuhkan. Camat Sungai Apit, perwakilan Disdukcapil, dan warga yang diwawancarai menyatakan bahwa program ini telah menjawab masalah nyata, seperti jauhnya jarak ke pusat pelayanan dan lamanya antrian.

Kehadiran layanan keliling seperti tenda Disdukcapil dan ATM BRK berjalan telah mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang sebelumnya sulit dijangkau. Efektivitas program dalam menjangkau sasaran terlihat dari berkurangnya kepadatan di kantor layanan pusat, meningkatnya kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan, serta kehadiran langsung pemerintah ke desa-desa. Warga merasa terbantu karena layanan kini lebih dekat, cepat, dan efisien, yang menjadi bukti bahwa tujuan pemerataan dan inovasi dalam pelayanan publik mulai tercapai.

### **3.1.4. Fleksibilitas**

Fleksibilitas merupakan kemampuan suatu sistem atau organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan internal maupun eksternal yang memengaruhi kinerjanya. Dalam konteks pelayanan publik, fleksibilitas mencerminkan ketanggapan instansi terhadap dinamika dan kebutuhan masyarakat. Dua indikator utama yang merepresentasikan fleksibilitas dalam pelaksanaan Program Bujang Kampung di Kabupaten Siak adalah kemampuan menyelesaikan permasalahan serta kemampuan menjelaskan prosedur. Kemampuan menyelesaikan permasalahan mencakup

keterampilan dalam mengidentifikasi, menganalisis, serta merumuskan solusi yang tepat atas berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan program.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala dan Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Siak, serta Camat Dayun, diketahui bahwa kendala umum meliputi keterbatasan infrastruktur dan akses informasi. Namun demikian, pihak terkait menunjukkan komitmen untuk terus melakukan penyesuaian demi keadilan dan pemerataan pelayanan. Bahkan masyarakat menyatakan program ini memudahkan akses layanan yang sebelumnya sulit dijangkau. Selanjutnya, efektivitas penyelesaian permasalahan juga tercermin dari peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Siak dalam lima tahun terakhir. Tabel IKM menunjukkan perbaikan signifikan, dari kategori “Baik” (B) pada tahun-tahun sebelumnya menjadi “Sangat Baik” (A) pada tahun 2024. Hal ini mengindikasikan bahwa kehadiran Program Bujang Kampung memberikan dampak positif, khususnya bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan, karena dapat mengakses pelayanan publik secara langsung di wilayahnya.

Kemampuan menjelaskan prosedur merujuk pada sejauh mana pihak pelaksana dapat menyampaikan informasi teknis program secara sistematis dan dapat dipahami. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris DPMK yang juga Ketua Pelaksana Program, dijelaskan bahwa seluruh tahapan pelaksanaan program sudah diatur dalam Keputusan Bupati Siak dan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa unsur transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program sudah diterapkan dengan baik. Kedua indikator utama penyelesaian masalah dan penjelasan prosedur telah dipenuhi dengan baik oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung. Oleh karena itu, ke depannya diperlukan konsistensi dan penguatan kapasitas pelaksana program untuk terus mengembangkan inovasi serta respons cepat terhadap dinamika di lapangan, guna mendukung efektivitas pelayanan publik di daerah.

### **3.1.5. Kepuasan**

Pada pelaksanaan pelayanan publik, masyarakat cenderung menginginkan program yang sederhana, efisien, dan sesuai dengan kondisi sosial ekonomi setempat. Program Bujang Kampung di Kabupaten Siak merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dinilai dari dua indikator utama, yaitu penilaian masyarakat dan kelancaran pelaksanaan. Penilaian masyarakat mencerminkan sejauh mana program ini dapat diterima serta dirasakan manfaatnya secara langsung oleh penerima layanan. Hasil wawancara dengan beberapa warga Kabupaten Siak menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan respons positif terhadap program tersebut. Mereka mengapresiasi transparansi pelaksanaan serta manfaat nyata seperti berkurangnya antrean layanan di kantor pusat.

Meski demikian, beberapa warga menyoroti pentingnya peningkatan sosialisasi agar informasi program tersampaikan secara merata dan tepat sasaran, terutama kepada masyarakat di wilayah terpencil yang sangat bergantung pada program ini. Dari sisi

pelaksanaan, hasil wawancara dengan jajaran Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung mengindikasikan bahwa Program Bujang Kampung berjalan dengan lancar. Permasalahan teknis seperti keterbatasan anggaran telah diatasi melalui kebijakan efisiensi yang ditekankan oleh Bupati Siak. Evaluasi rutin juga dilakukan untuk memastikan bahwa hambatan yang muncul di lapangan tidak berulang.

Meskipun terdapat dinamika di tingkat pelaksana lokal, secara umum pelaksanaan program dinilai efektif dan adaptif. Berdasarkan data layanan dari tahun 2022 hingga 2024 serta hasil wawancara dengan masyarakat dan pelaksana, dapat disimpulkan bahwa Program Bujang Kampung telah mencapai tingkat kepuasan dan efektivitas yang tinggi. Keberhasilan program ini menjadi bukti pentingnya inovasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peran aktif Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Siak perlu terus diperkuat guna menjaga keberlanjutan dan peningkatan mutu pelayanan publik di masa mendatang.

### **3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Bupati Kerja dan Ngantor di Kampung (Bujang Kampung), Program Inovasi Bujang Kampung Kabupaten Siak telah terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada yaitu SK Bupati Siak Nomor 207/HK/KPTS/2022 tentang penetapan kegiatan Bujang Kampung sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bupati Siak Tahun 2022, namun proses pelaksanaan program bujang kampung belum sepenuhnya efektif dan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya permasalahan-permasalahan yang sampai saat ini belum dapat diatasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Dema Prayuda (2021), berjudul *Efektivitas Program SIPRAJA sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo*, meneliti konsep jemput bola dalam pelayanan publik. Penelitian ini fokus pada inovasi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan masyarakat. Persamaannya terletak pada pendekatan inovatif dan metode yang digunakan, sedangkan perbedaan utamanya adalah konteks geografis. SIPRAJA dilaksanakan di wilayah perkotaan dengan infrastruktur memadai, sedangkan program Bujang Kampung menjangkau wilayah terpencil dengan hambatan geografis. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya bahwa kesuksesan efektivitas Program Bupati Bujang Kampung Kabupaten Siak tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kesiapan mental dan kompetensi sumber daya manusia. Akan tetapi, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung yang belum banyak dibahas secara mendalam dalam studi terdahulu, seperti budaya organisasi yang adaptif, dukungan kebijakan nasional, adanya sistem monitoring yang konsisten, serta inovasi public yang menyesuaikan kebutuhan Masyarakat.

Kemudian, penelitian ini dikuatkan dengan penelitian menurut Diana Eka yang berjudul *Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipraja di Kabupaten Sidoarjo*. Perbedaan terletak pada topik penelitian, lokus penelitian, serta output penelitian yang dihasilkan. Penelitian ini melakukan kajian literatur untuk menganalisis peran aplikasi digital dalam pelayanan publik. Kajian ini memberi kontribusi teoretis mengenai inovasi pelayanan berbasis teknologi, namun tidak berbasis penelitian lapangan. Fokusnya juga lebih pada sistem aplikasi, berbeda dengan penelitian ini yang menyoroti pelayanan langsung yang dilakukan oleh kepala daerah melalui program

Bujang Kampung. Sehingga temuan dari penelitian ini Program Inovasi Bujang Kampung Kabupaten Siak telah terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada yaitu SK Bupati Siak Nomor 207/HK/KPTS/2022 tentang penetapan kegiatan Bujang Kampung sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bupati Siak Tahun 2022.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Program Bupati Kerja dan Ngantor di Kampung (Bujang Kampung) Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Siak. Penulis menyimpulkan bahwa pertama, Program Inovasi Bujang Kampung Kabupaten Siak telah terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada yaitu SK Bupati Siak Nomor 207/HK/KPTS/2022 tentang penetapan kegiatan Bujang Kampung sebagai Inovasi Pelayanan Publik Bupati Siak Tahun 2022, namun proses pelaksanaan program bujang kampung belum sepenuhnya efektif dan maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya permasalahan-permasalahan yang sampai saat ini belum dapat diatasi.

Kedua, Efektivitas Program Bujang Kampung di Kabupaten Siak menghadapi beberapa kendala, seperti minimnya alokasi anggaran untuk perjalanan dinas dan konsumsi lapangan, serta keterbatasan jumlah personel pemerintah yang mempengaruhi koordinasi program. rendahnya literasi digital masyarakat menghambat akses informasi, sementara perbedaan infrastruktur di tiap desa menciptakan tantangan dalam implementasi. Strategi adaptif dan dukungan kebijakan diperlukan untuk mengatasi hambatan ini guna memastikan keberlanjutan program.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian sehingga penelitian ini belum mampu menjangkau seluruh informan yang dibutuhkan. Penelitian hanya dilakukan pada satu lokasi saja yakni di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Siak Provinsi Riau sebagai model penelitian yang dipilih.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Efektivitas Program Bupati Kerja dan Ngantor di Kampung (Bujang Kampung) Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Siak.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih banyak diucapkan pada Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Kabupaten Siak Provinsi Riau yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu menyukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

Aditiya Azhar Pratama, A., Dwi Lestari, C., & Fikry Alhuda, E. (2023). IMPLEMENTATION OF NEW SERVICE DEVELOPMENT IN THE ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (SPBE) IN SUMEDANG REGENCY. In *Jurnal Ilmu Sosial* (Vol. 21, Issue 3). <https://doi.org/10.63309/dialektika.v21i3.181>

Artisa, R., & Ningrum, S. (2024). Understanding Public Services Using Digital Technology: Empirical Model of Digital Public Service in Local Government.

*Proceedings of the 5th International Conference on Administration Science, ICAS 2023, 29 November 2023, Bandung, West Java, Indonesia.*  
<https://doi.org/10.4108/eai.29-11-2023.2347614>

Eka Agustina, D., Hikmah, M., & Eka Putri, F. (2022). *PENINGKATAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIPRAJA DI KABUPATEN SIDOARJO*. 5(2), 301. DOI: <https://doi.org/10.47647/jsh.v5i2.912>

Florianus, O., Ndapa, M., Supriatna, T., & Lambelanova, R. (2022). EFEKTIVITAS PLAZA PELAYANAN PUBLIK TIMOR ATAMBUA DI KABUPATEN BELU PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR Institut Pemerintahan Dalam Negeri A. *VISIONER*, 14. <https://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/643>

Lukman, S., & Hakim, A. (2024). Agile Governance, Digital Transformation, and Citizen Satisfaction Moderated by Political Stability in Indonesia's Socio-Political Landscape. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 11(1), 210–228. <https://doi.org/10.29333/EJECS/2001>

Nurdin, I., & Dra Sri Hartati, Ms. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Media Sahabat Cendekia.

Nurnovianti, C., & Karniawati, N. (2024). Analisis Efektivitas Penerapan Layanan Publik E-Kelurahan di Kota Bandung. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 3192–3196. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i5.4220>

Putri, A. S. (2020). G20: Mediator untuk Kemajuan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Hubungan Internasional* □ Tahun XIII, 1. <https://ejournal.unair.ac.id/JHI/article/download/16863/10688>

Santosa, I. S., Purwanto, E. A., Sumaryono, S., & Utomo, P. P. (2025). Understanding work engagement in public administration: A comprehensive bibliometric and systematic review of the past decade. In *Social Sciences and Humanities Open* (Vol. 11). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101479>

Sinollah, Sinollah, and Masrurroh Masrurroh. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan." *Dialektika*, vol. 4, no. 1, 2019, pp. 45-64, doi:[10.36636/dialektika.v4i1.285](https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285).

Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* |, 7(2). <https://scholar.archive.org/work/5pfeuph3rzb5nkqmwjhrqlhww4/access/wayback/https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/download/4497/4017>

Simangunsong, F. (2016). *Buku Metodologi Penelitian Pemerintahan : Teoritik, Legalistik, Empirik, Inovatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.

Sutrisno, E., Silitonga, M. S., Yusuf, R. R., & Nugroho, A. A. (2024). Digital Divided: How Indonesian Public Service Affected? *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(3). <https://doi.org/10.29210/020244613>

Wargadinata, E., Aly, E. S., & Alma'arif, A. (2022). Evaluation of Jakarta Province in Information and Technology Management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3), 453–464. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.453-464>

Yosephine, A. C., & Tukiman. (2024). EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN RAKYAT SIDOARJO (SIPRAJA) SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK DI DESA GEMPOLSARI KABUPATEN SIDOARJO. *Journal Publicuho*, 7(2), 449–461. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.376>

Younus, M., Purnomo, E. P., Nurmandi, A., Mutiarin, D., Manaf, H. A., Mumtaz, F., & Khairunnisa, T. (2025). Analyzing the trend of government support for cloud computing usage in e-government architecture. *Journal of Cloud Computing*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s13677-025-00735-y>

