

**DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN WAY RATAI KABUPATEN PESAWARAN**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Dalam Ilmu Ushuluddin

Oleh

**RIAN ANDIKA  
NPM.1331040031**

**Jurusan : Pemikiran Politik Islam**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1439 H / 2018 M**

**DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Dalam Ilmu Ushuluddin dan Studi  
Agama**

**Oleh**

**RIAN ANDIKA**

**1331040031**

**Jurusan : Pemikiran Politik Islam**

**Pembimbing I : Drs. Nursalim Malay M, Si.**

**Pembimbing II : Tin Amalia Fitri, M.Si.**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG 1439 H / 2018 M**

**ABSTRAK**  
**DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN WAY**  
**RATAI KABUPATEN PESAWARAN**

**Oleh**

**Rian Andika**

Pemekaran wilayah yang terjadi selama ini pada umumnya didasari oleh ketidak jangkauan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan yang maksimal sebagai akibat dari luasnya wilayah dan perkembangan jumlah penduduk, disamping itu sarana dan prasarana penunjang lainnya. Hal itu menyebabkan terjadinya kesenjangan antara masyarakat dan pemerintah, dimana masyarakat yang posisinya relatif jauh dengan pusat pemerintah. Pemerintah Kabupaten Pesawaran melakukan pemekaran di kecamatan wilayahnya, salah satunya yaitu Kecamatan Way Ratai yang merupakan hasil pemekaran dari Padang Cermin. Dimana tujuan dari pemekaran ini untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat Way Ratai. Akan tetapi masih terlihat, masyarakat yang mengeluh tentang kurang berkualitasnya pelayanan yang diterima. Hal ini disebabkan karena Kantor Kecamatan Way Ratai adalah hasil dari peninggalan dari Kantor kecamatan sebelumnya yaitu Kecamatan Padang Cermin sehingga bangunannya tidak diperbaiki kembali sehingga kantor kecamatan tersebut masih rusak tanpa perbaikan, dan masih kurang lengkapnya sarana dan prasarana pelayanan di wilayah ini, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sering kali tidak dapat sepenuhnya memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif analisis dalam bentuk angket. Dimana penulis menggambarkan atau melukiskan obyek yang diteliti, melalui teknik pengumpulan data, yang meliputi wawancara dan dokumentasi. Sedangkan lokasi penelitiannya adalah di Kecamatan Way ratai Kabupaten Pesawaran. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik dilihat dari berbagai aspek kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Way Ratai dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik.

Hasil penelitian yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa dampak pemekaran wilayah terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Way Ratai belum biasa memberikan perubahan yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga sarana dan prasarana yang kurang memadai. Masyarakat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah Kecamatan Way ratai

sebab masyarakat merasakan sendiri pelayanan yang diberikan petugas, pelayanan yang ada belum bisa memberikan peningkatan dan kualitas pelayanan yang ada, kekurangan/ faktor penghambatnya seperti masalah kurangnya pegawai, minimnya sarana dan prasarana pelayanan dan juga ketetapan tempat khususnya dalam mengurus administrasi kependudukan belum ada kejelasan dari pemerintah Kabupaten Peswara.



KEMENTERIAN AGAMA  
KEMENTERIAN PEKERJAAN DAN BURUH  
**PERNYATAAN KEASLIAN/ ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rian Andika  
Npm : 1331040031  
Program Study : Pemikiran Politik Islam (PPI)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul ,  
**Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam  
Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai Kabupaten**, adalah benar karya  
asli dari peneliti, kecuali sebagian dari sumber yang telah disebutkan.

Apabila dikemudian hari di temukan ketidak benaran dari pernyataan saya  
ini, maka saya bersedia menerima segala sangsi.

Bandara Lampung, 23 Juli 2018



1331040031



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung 35131

**PERSETUJUAN**

**Judul skripsi : Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran**

Nama : Rian Andika  
NPM : 1331040031  
Jurusan : Pemikiran Politik Islam

Telah diperiksa dan dikoreksi oleh pembimbing I dan pembimbing II, maka untuk itu pembimbing I dan Pembimbing II menyetujui untuk dimunaqosahkan dalam sidang munaqosah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Dr. M. Nursalim Malay, M.Si  
NIP. 1963010119990310001

Pembimbing II

Tin Amalia Fitri, M.Si  
NIP.19780130211012004

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Pemikiran Politik Islam**

Dr. Nadirsah Hawari, MA  
NIP. 197406282008011013



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame Bandar Lampung 35131

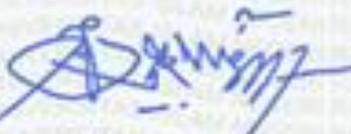
**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : "Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran oleh Rian Andika, NPM : 1331040031, Jurusan : Pemikiran Politik Islam (PPI) telah diujikan dalam sidang munaqosah Fakultas Ushuluddin UIN Raden Intan Lampung pada hari Kamis, 9 Agustus 2018, di Ruang Munaqasyah (Gedung Dekanat Lt.3) Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung.

**TIM DEWAN PENGUJI :**

Ketua:	: Dr. Hilmayari Yusuf, M.Hum.	 (.....)
Sekretaris	: Dr. Nadirwah Hawaric, M.A.	 (.....)
Penguji I (Utama)	: Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si	 (.....)
Penguji II (Kedua)	: Tin Amalia Fitri, M.Si	 (.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ushuluddin

  
**Dr.H. Arsyad Sobhy Kesuma, Lc, M.Ag**  
NIP. 195808231998031001

## MOTTO

✽ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ

النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا

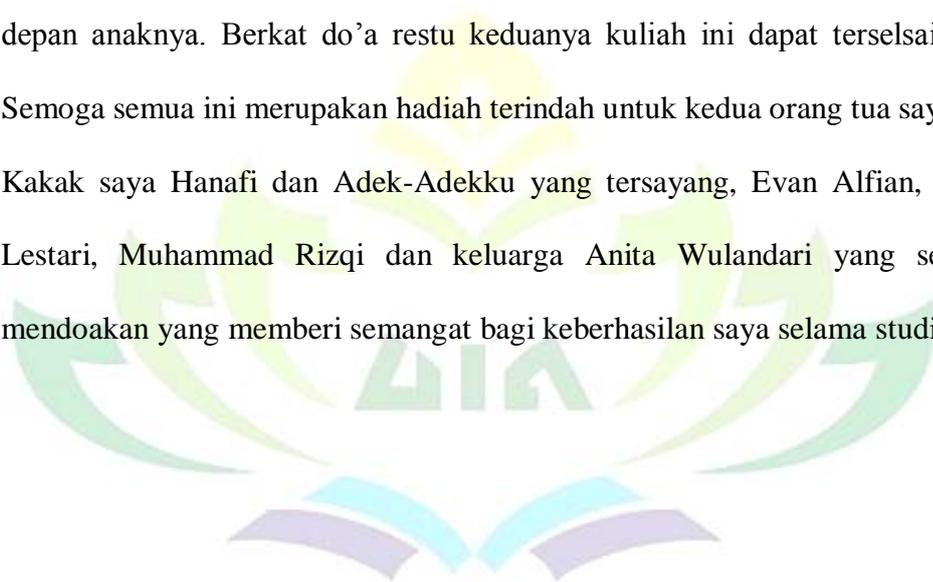
بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pelajaran yang sebaik-baiknya kepada mu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat. (An-Nisa' : 58).*

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Sapar dan Ibunda Sahilah Wati tercinta yang telah mendidik dan selalu memberikan dukungan serta do'a untuk masa depan anaknya. Berkat do'a restu keduanya kuliah ini dapat terselsaikan. Semoga semua ini merupakan hadiah terindah untuk kedua orang tua saya.
2. Kakak saya Hanafi dan Adek-Adekkku yang tersayang, Evan Alfian, Lisa Lestari, Muhammad Rizqi dan keluarga Anita Wulandari yang selalu mendoakan yang memberi semangat bagi keberhasilan saya selama studi.



## **RIWAYAT HIDUP**

Rian Andika, dilahirkan di Desa Teluk Agung Kecamatan Mekakau Iilir Kabupaten Oku Selatan Pada Tanggal 25 Desember 1995. Peneliti adalah anak ke dua dari lima bersaudara. Terlahir dari keluarga yang sederhana yang bahagia mereka adalah sosok yang tak pernah lelah tak pernah mengeluh dan selalu semangat dalam mencari rizki mereka adalah kedua orang tua tercinta Bapak Sapar dan Ibu Sahilah Wati.

Pendidikan di mulai dari SDN 3 Teluk Agung Tahun 2001. Sekolah Madrasah Tsanawiyah (MTS) Negeri Banding Agung Tahun 2007. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Mekakau Iilir Tahun 2010. Kemudian melanjutkan keperguruan tinggi Negeri di UIN Raden Intan Lampung Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama pada tahun 2013 sampai tahun 2017.

Pengalaman berorganisasi peneliti pernah aktif diorganisasi Ekstra, Kampus yaitu UKM BAHASA dan BAPINDA.

Bandar Lampung, 23 Juli 2018

Peneliti

Rian Andika  
1331040031

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul ” **Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran**” dengan tepat waktu. Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi namun berkat bantuan dan motivasi dari Allah SWT, orang tua, dan teman-teman seperjuangan bisa terselesaikan. Tidak lupa pula Shalawat beriring salam kita ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muahammad SAW. dan keluarganya beserta para sahabat yang kita nanti-nantikan syafaatnya di yaumul akhir. Sebagai penulis tentunya masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal skripsi ini, sehingga di perlukan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dalam pembuatan skripsi selanjutnya bisa lebih baik lagi.

Demikian skripsi yang bisa penulis paparkan, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag selaku Rector Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. H. Arsyad Sobby Kesuma, Lc.M.Ag selaku dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Nadirsah Hawari, M.A selaku Ketua Jurusan Pemikiran Politik Islam.

4. Bapak Drs. M. Nursalim Malay, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan sumbangan pemikiran kepada peneliti sehingga tersusunya skripsi ini.
5. Ibu Tin Amalia Fitri, M. Si selaku sekertaris jurusan dan sekaligus pembimbing II yang telah memberikan banyak saran dan sumbangan pemikiran kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen seluruh Civitas Akademika Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung.
7. Teman-teman seperjuangan: Komara Saputra, Prana Jaya dan Sulaiman, terima kasih untuk semuanya kenangan indah yang kita ukir bersama senang maupun duka, teman-teman KKN Bumi Ratu dan teman-teman kelas B jurusan Pemikiran Politik Islam.
8. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung.

Semoga jasa-jasa mereka mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan baik bagi penulis maupun pembaca serta dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan terkhusus kepada mahasiswa Jurusan Pemikiran Politik Islam.

Bandar Lampung, 25 Juli 2018

Penulis

Rian Andika  
1331040031

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Metode Penelitian.....	9
H. Tinjauan Pustaka .....	16

### **BAB II. PEMEKARAN WILAYAH, KEPUASAN MASYARAKAT DAN PELAYANAN PUBLIK**

A. Pemekaran Wilayah.....	18
1. Pengertian Pemekaran Wilayah.....	18
2. Faktor yang Mempengaruhi Pemekaran Wilayah .....	19
3. tujuan Pemekaran Wilayah .....	21

B. Kepuasan Masyarakat.....	24
1. Pengertian Kepuasan.....	24
2. Faktor-Faktot Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	26
C. Pelayanan Publik .....	28
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	28
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	32
3. Kualitas Pelayanan Publik .....	38
4. Standar Pelayanan Publik.....	42

### **BAB III. PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
1. Sejarah Singkat Berdirinya Kecamatan Way Ratai.....	46
2. Kondisi Geografis dan Kondisi Penduduk Wilayah Kecamatan Way Ratai.....	47
3. Setruktur Organisasi Tahun 2018 Pemerintahan Kecamatan Way Ratai .....	51
B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai.....	52

### **BAB IV. DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN WILAYAH DI KECAMATAN WAY RATAI KABUPATEN PESAWARAN**

A. Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	55
B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pembuatan Pelayanan .....	73

### **BAB V. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
-----------------------------	----

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Judul merupakan hal yang sangat penting dari karya ilmiah, karena judul ini akan memberikan gambaran tentang keseluruhan isi skripsi. Adapun judul karya ilmiah yang penulis bahas dalam skripsi ini adalah: **“Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran”**. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul skripsi ini terlebih dahulu dijelaskan kalimat yang terdapat di dalamnya.

Pemekaran Wilayah secara etimologi berasal dari kata dasar mekar yang artinya mulai, berkembang, menjadi terbuka, dan mengurai.<sup>1</sup> Pemekaran menurut bahasa mengandung pengertian proses, cara, perbuatan menjadi bertambah besar (luas, banyak, lebar).<sup>2</sup> Wilayah secara bahasa mengandung pengertian daerah yang dikuasai atau menjadi teritorial dari sebuah kedaulatan.<sup>3</sup> Pemekaran wilayah dalam skripsi ini adalah pemecah atau pemisahan diri dari daerah induknya yaitu Padang Cermin, kemudian membentuk daerah baru yaitu Way Ratai dan Teluk Pandan.

Kepuasan pelayanan adalah hasil-hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan

---

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1991), Edisi ke dua, h. 750.

<sup>2</sup>*Ibid.*, h230.

<sup>3</sup>*Ibid.*, h.540.

publik.<sup>4</sup> Pelayanan publik terbagi menjadi tiga yaitu pelayanan jasa, pelayanan administrasi dan pelayanan terhadap barang, yang penulis ambil yaitu pelayanan administratif kependudukan khususnya pembuatan e-KTP, KK.Pembuatan Surat Pindah, Pembuatan Surat Izin Keramaian, dan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atuaran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>5</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat di ambil kesimpulan bahwa penelitian ini adalah penelitian yang berkaitan dengan Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administratif kependudukan yang dilakukan di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran setelah dipecahnya Kecamatan Padang Cermin Menjadi Kecamatan Way Ratai dan Teluk Pandan masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang ada.

---

<sup>4</sup>Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta:PustakaPelajar, 2012), h.224.

<sup>5</sup> Lijan Poltek Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), H. 5.

## **B. Alasan Memilih Judul**

### **1. Alasan Objektif**

Pemekaran wilayah seharusnya memberikan pembangunan yang lebih baik yang berdampak pada jenis pelayanan administratif dalam pembuatan e-KTP, KK, Pembuatan Surat Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Pembuatan Surat Izin Keramaian dan efisiensi pelayanan itu sendiri, hal ini menarik perhatian untuk dijadikan bahan penelitian bidang Pemikiran Politik Islam. Judul yang diangkat ada kaitanya dengan konsentrasi jurusan Pemikiran Politik Islam, selain itu penelitian ini didukung dengan sarana dan prasarana serta literatur yang memadai sehingga memungkinkan penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

### **2. Alasan Subjektif**

Pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya pembuatan e-KTP, KK. Pembuatan Surat Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan Pembuatan Surat Izin Keramaian.

Dengan adanya pemekaran wilayah, banyak dari masyarakat yang belum puas, yang mana Kecamatan Way Ratai secara administratif belum bisa berdiri secara otonom yang masih harus berhubungan dengan Kabupaten dalam hal layanan khususnya administratif kependudukan.

### C. Latar Belakang Masalah

Memasuki reformasi pemekaran wilayah atau pembentukan daerah otonomi baru, semakin marak sehingga disahkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah yang kemudian direvisi menjadi UU No. 32 Tahun 2004. Satu hal yang tidak dapat dipungkiri bahwa pemekaran wilayah ini jelas mempunyai dampak pada pelayanan publik.<sup>6</sup>

Tuntunan dari pemekaran wilayah yang terjadi selama ini pada umumnya didasari oleh ketidak terjangkau pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan yang maksimal sebagai akibat dari luasnya wilayah dan perkembangan jumlah penduduk, disamping sarana dan prasarana penunjang lainnya. Hal ini mengakibatkan terjadinya kesenjangan dalam masyarakat dengan pemerintah, dimana masyarakat yang posisinya relatif jauh dengan pemerintah pusat.<sup>7</sup>

Upaya pemekaran wilayah dipandang sebagai sebuah terobosan untuk mempercepat pembangunan melalui peningkatan kualitas dan kemudahan memperoleh pelayanan bagi masyarakat. Pemekaran wilayah juga merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pembangunan. Dalam hal ini pelayanan, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan rasa aman kepada masyarakat. Pelaku pelayanan (pemerintah) juga dituntut untuk berlaku lemah lembut dan dalam memberikan pelayanan harus

---

<sup>6</sup> Silvana Yosephus, *Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap pelayanan Publik Studi di Kantor Kecamatan Tomboriri Timur Dalam Pelayanan Administrasi Pengurusan Kartu Keluarga*. Diakses Pada Tanggal 9 Desember 2017 Pukul 11: 30 WIB

<sup>7</sup> *Ibid.*, h. 2.

menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf, agar sipenerima pelayanan terhindar dari rasa takut/segan, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S.Ali-Imran: 159 yaitu,<sup>8</sup>

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ

حَوْلِكَ ۗ فَأَعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ

عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S. Ali-Imran 3:159.*

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga biasa menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Ponegoro: Al-Hikma, 2010).,h 71.

pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu daerah otonom baru yang memekarkan diri adalah Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran pada tahun 2004. Berdasarkan hal tersebut dengan memperhatikan aspirasi masyarakat dan dukungan serta kebijakan pemerintah dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah Kabupaten Pesawaran maka diperlukan pemekaran kecamatan yang berpotensi sesuai dengan ketentuan, peningkatan pelayanan masyarakat.

Kecamatan Way Ratai ini merupakan wilayah yang baru dimekarkan pada tanggal 20 Oktober Tahun 2014 dari wilayah induk yaitu Kecamatan Padang Cermin. Pemekaran wilayah ini diperkuat dengan peraturan daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 12 Tahun 2014 tentang pemekaran Kecamatan Padang Cermin.<sup>9</sup>

Kabupaten Pesawaran meliputi tiga kecamatan yaitu: Kecamatan Padang Cermin, Way Ratai, dan Kecamatan Teluk Pandan. Beberapa fakta sederhana biasa diungkapkan disini. Pertama kabupaten pesawaran dengan wilayah yang luas tergolong memiliki jumlah kecamatan wilayah yang sedikit. dengan keadaan seperti ini Kecamatan Way Ratai dengan luasnya wilayah, pengelolaan pelayanan terhadap masyarakat menjadi jauh tidak efisien.

Pelayanan publik dalam skripsi ini dibatasi pada jenis pelayanan administratif pembuatan e-KTP, KK, Pembuatan Surat Pindah, Keterangan Tidak Mampu dan Surat Izin Keramaian. Pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan

---

<sup>9</sup>Profil Kecamatan Way Ratai.

yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

Masalah yang terjadi dengan melihat luasnya wilayah, pemekaran wilayah yang dilakukan pemerintah, Kecamatan Way Ratai secara administratif belum bisa berdiri secara otonom yang masih harus berhubungan dengan Kabupaten dalam hal layanan khususnya administratif kependudukan. Masalah pembuatan pengurusan kependudukan, masyarakat dalam mengurus keperluannya harus mendatangi kantor kecamatan dan kabupaten karena dalam pengurusan administratif khususnya, belum ada ketetapan lokasi tempat untuk mengurusnya, sehingga masyarakat harus menempuh perjalanan yang jauh untuk ke kantor kabupatennya. Ada sebagian kecil masyarakat belum memiliki kartu keluarga sebagai identitasnya. Pembuatan surat kependudukan merupakan hal yang penting bagi masyarakat, masyarakat berhak memiliki identitas kependudukan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Masalah lain misalnya, pegawai yang ada di kantor Kecamatan Way Ratai masih sedikit sehingga masyarakat selalu berdatangan membuat kepentingan kartu keluarga khususnya akan sedikit terlamabat kepengurusan dan juga akan kurang terlayani dengan baik karena kekurangan tenaga pegawai yang mengerjakan tersebut.

Seperti yang terjadi pada wilayah-wilayah yang baru dimekarkan, pelayanan administratif kependudukan yang sebenarnya menjadi alasan untuk dilakukan pemekaran tersebut justru menjadi masalah yang krusial. Demikian halnya yang

terjadi di wilayah Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran. Hal ini bagi penulis cukup menarik untuk diteliti lebih lanjut. Sehingga judul skripsi Penelitian ini adalah tentang Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pembahasan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah dampak pemekaran wilayah terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran?
2. Apakah faktor pendukung dan dan penghambat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik?

#### **E. Tujuan**

1. Mengetahui dampak pemekaran wilayah terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran.
2. Mengetahui Faktor pendukung dan dan penghambat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik

## **F. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat teoritis: diharapkan hasil penelitian ini akan menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang pemikiran politik islam khususnya menyangkut pemekaran wilayah Kecamatan terhadap pelayanan publik.
2. Kegunaan praktis: diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparatur pemerintah kecamatan khususnya dan pemda kabupaten umumnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

## **G. Metode Penelitian**

Metode adalah “cara tepat untuk melakukan suatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai tujuan”.<sup>10</sup> Sedangkan penelitian adalah “memikiran yang sistematis mengenai berbagai jenis masalah yang pemahamannya memerlukan pengumpulan data dan penafsiran fakta-fakta”. Jadi metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Cholid Nuroboko dan Ahmadi, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 1997), h. 1.

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 2.

## 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan dalam kancah yang sebenarnya.<sup>12</sup> Hakikatnya penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengenali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian. Adapun data-data tersebut diperoleh dari lokasi yang berada di Kecamatan Way Ratai.

Selain penelitian lapangan, juga didukung dengan penelitian pustaka (*Library Research*) yang bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan bantuan material, misalnya: buku, catatan, koran, dokumen, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan tingkat kesejahteraan.

## 2. Sifat Penelitian

Sedangkan penulisan ini bersifat deskriptif analisis yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin, tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti. Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.<sup>13</sup>

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif yaitu: penelitian ini dilakukan hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara

---

<sup>12</sup> Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), h. 32.

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), h.208.

umum. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan hasil wawancara yang mendalam, dalam berbentuk angket akan tetapi tidak menggunakan analisis statistik dan hasil dari penelitian tersebut didapat dari hasil wawancara yang mendalam dengan menggunakan angket diulas dengan menggambarkan bagaimana peristiwa dampak pemekaran wilayah terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik yang ada di Kecamatan Way Ratai.

### **3. Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung dalam penelitian yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan guna mendapatkan data secara langsung dari masyarakat, digunakan sebagai pokok yang diperoleh melalui, dokumentasi, dan wawancara. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah 51 orang dari masyarakat setempat dan 2 orang aparatur pelayanan kecamatan, yang ada di Kecamatan Way Ratai dengan penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap yang paling tahu tentang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan, dalam penelitian ini data sekundernya yaitu data dokumentasi dari aparatur pemerintah Kecamatan Way Ratai.

#### 4. Tehnik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

##### a. Metode Interview (Wawancara)

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal atau semacam percakapan memerlukan kemampuan responden untuk merumuskan buah pikiran atau perannya dengan tepat.<sup>14</sup>

*Interview* sebagai suatu proses Tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadap secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengarkan suaranya dengan telinga sendiri, merupakan alat mengumpul informasi langsung untuk berbagai jenis data data sosial, baik yang terpendam (*latent*) maupun yang *memanifes*.<sup>15</sup>

Bentuk wawancara yang dipakai adalah wawancara bebas dan bebas terpimpin. Wawancara bebas adalah proses wawancara dimana *interview* tidak secara langsung mengarahkan Tanya jawab pada pokok-pokok persoalan dari fokus penelitian.<sup>16</sup> Sedangkan wawancara bebas terpimpin adalah kombinasi wawancara bebas dan wawancara terpimpin. Jadi wawancara hanya pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi.<sup>17</sup> Penentuan sumber data kepada orang yang di wawancarai

---

<sup>14</sup>Nasutrition, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 115.

<sup>15</sup>Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*(Yogyakarta: Andi, 1989), h. 217.

<sup>16</sup>Nasutrition, *Metodelogi Penelitain Pariwisata Dan Perhotelan*, h. 64.

<sup>17</sup>*Ibid.*, h. 65.

dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu kepada orang-orang yang dipandang tahu situasi sosial tersebut.<sup>18</sup>

Penulis menggunakan metode ini sebagai pokok dalam memperoleh data dari lokasi penelitian, terutama yang berkaitan dengan dampak pemekaran wilayah terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan publik di sekitar Kecamatan Way Ratai.

#### b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi tidak kalah penting dari metode-metode lain. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>19</sup> Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, yang penulis peroleh dari berbagai media.

### 5. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah semua individu untuk semua kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel yang hendak digeneralisasikan.<sup>20</sup> Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian.<sup>21</sup> Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan publik yang ada di kecamatan yaitu pelayanan administrasi dibatasi yang berjumlah 51 orang dan pegawai kecamatan 2 orang .

<sup>18</sup>Sugiyono, *Op, Cit.*, h. 216

<sup>19</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta Ilmu, 1992), h. 202.

<sup>20</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), h.206.

<sup>21</sup>*Ibid.*,h. 130.

## b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>22</sup> Untuk mewakili populasi yang telah ditetapkan dalam penelitian ini maka diperlukan sampel sebagai cerminan guna menggambarkan keadaan populasi dan agar lebih mudah dalam melaksanakan penelitian, atau bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>23</sup>

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara *purposive random* yaitu semua populasi yaitu 53 orang sehingga yang diwawancarai adalah 53 orang, ini adalah orang-orang yang minta atau melakukan pelayanan administrasi Kecamatan Way Ratai dari mulai mekar sampai sekarang.

## 6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematif data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.<sup>24</sup>

Setelah keseluruhan data terkumpul, maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam menganalisa ini penulis menggunakan metode berfikir deduktif yakni berangkat dari fakta-fakta yang umum, peristiwa-peristiwa yang konkrit, ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat khusus.<sup>25</sup>

<sup>22</sup>Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teori dan Praktek, Op. Cit.*, h. 109.

<sup>23</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 116.

<sup>24</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 2.

<sup>25</sup>Sutrisno Hadi, *Metode Research, Jilid 1*, (Yogyakarta: Andi, 2002), h. 42.

Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah memberikan pendekatan kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.<sup>26</sup> Yaitu dengan cara memaparkan informasi-informasi yang akurat yang diperoleh dari masyarakat yang ada di Kecamatan Way Ratai dengan aparatur desa yang berkaitan dengan Pemekaran wilayah dan kepuasan masyarakat pada pelayanan. Kemudian dari data dan teori yang ada tersebut ditarik kesimpulan yang bersifat khusus yaitu dampak pemekaran wilayah terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik.

## 7. Tinjauan Pustaka

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan, terkait dengan pemekaran wilayah dan otonomi daerah adalah sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul “ Pemekaran Wilayah Dan Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Politik Islam, Studi Di Kecamatan Bandar Negeri Semuong Kabupaten Tanggamus” yag ditulis oleh Mardiyana. D, Pemikiran Politik Islam 2013.<sup>27</sup> Dimana fokus kajiannya pada permasalahan bagaimana dampak pemekaran wilayah terhadap pelayan publik di Kecamatan Bandar Negeri Semuong Kabupaten Tanggamus dan apa tujuan dari Pemekaran Wilayah yang terjadi di Kecamatan Bandar Negeri Semuong Kabupaten Tanggamus.

---

<sup>26</sup>Kartino Kartono, *Op. Cit.*, h. 352.

<sup>27</sup> Mardiyana. D ,*Pemekaran Wilayah Dan Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Politik Islam, Studi Di Kecamatan Bandar Negeri Semuong Kabupaten Tanggamus*” pada tahun 2013.

2. Jurnal yang berjudul “Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kesejahteraan Di Kabupaten Lampung Utara “ yang ditulis oleh Susanti dalam jurnal ekonomi pembangunan pada tahun 2004 dengan persyaratan yang dimaksud diharapkan agar daerah yang baru dibentuk dapat tumbuh, berkembang dan mampu menyelenggarakan otonomi daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang optimal guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan dalam memperkuat keutuhan negara kesatuan republik indonesia. Tujuan dilakukan pemekaran wilayah pada daerah adalah untuk membuka peluang-peluang baru bagi upaya pemberdayaan masyarakat, dan meningkatkan intensitas pembangunan guna mensejahterakan masyarakat, selain itu dengan adanya pemekaran wilayah makatuntutan akan mutu dari pelayanan yang diberikan pemerintah makin meningkat.<sup>28</sup>
3. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemekaran Desa Di Kabupaten Pesisir Barat Terhadap Percepatan Dan Pemerataan Pembangunan Studi kasus Pekon Lintik Kecamatan Krui selatan Kabupaten Pesisir Barat. yang ditulis oleh Lestiawati, *Pemikiran Politik Islam* 2018.<sup>29</sup> Dimana fokus kajiannya pada permasalahan pengaruh pemekaran Desa di Kabupaten Pesisir Barat terhadap percepatan dan pemerataan pembangunan yang terjadi di Pekon Lintik Kecamatan Krui selatan Kabupaten Pesisir Barat. Pembentukan

---

<sup>28</sup> Susanti ,”*Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kesejahteraan Di Kabupaten Lampung Utara*”. Jurnal Ekonomi Pembangunan Pada Tahun 2004. <http://www.thesis.umy.ac.id/data/publik/downloadt4279.pdf>. di akses pada tanggal 10 maret 2016 pukul 09.00. WIB.

<sup>29</sup> Lestiawati, *Pengaruh Pemekaran Desa di Kabupaten Pesisir Barat Terhadap Pemerataan dan Pemerataan Pembangunan Studi Di Kasus Pekon Lintik Kecamatan Krui Selatan Kabupaten Pesisir*” pada tahun 2018.

daerah otonomi, daerah baru yang terpisah dari daerah induk untuk mengatur rumah tangganya sendiri.



## BAB II

### PEMEKARAN WILAYAH, KEPUASAN MASYARAKAT DAN PELAYANAN PUBLIK

#### H. Pemekaran Wilayah

##### 1. Pengertian Pemekaran Wilayah

Pemekaran wilayah adalah suatu proses pembagian wilayah menjadi lebih dari satu wilayah dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan mempercepat pembangunan.<sup>30</sup> Pemekaran wilayah adalah pembentukan daerah otonom baru untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>31</sup>

Pemekaran wilayah juga merupakan bagian upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggara pemerintah dan pengelola pembangunan. Pemekaran wilayah pembentukan daerah otonom baru sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Albert Hasibuan, *Otonomi Daerah (Peluang Dan Tantangan)*, (Jakarta: Swadaya, 1995), h.32.

<sup>31</sup> Pemerintah RI, *Undang-Undang Otonomi Daerah*, (Jakarta: Pemerintah, 2004), h.4.

<sup>32</sup> *Ibid.*, h.36.

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Pemekaran Wilayah

Eugene Bardach di dalam bukunya yang sangat provokatif yaitu *The Implementation Game* menyatakan bahwa sulit untuk membuat sebuah program dan kebijakan umum yang kelihatannya bagus di atas kertas. Lebih sulit lagi merumuskannya dalam kata-kata dan slogan-slogan yang kedengarannya mengenakan bagi telinga para pemimpin dan para pemilih yang mendengarkannya. Dan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk dan cara yang memuaskan semua orang termasuk mereka yang dianggap sebagai klien.<sup>33</sup> Bardach bermaksud melukiskan kesulitan-kesulitan dalam mencapai kesepakatan di dalam proses kebijakan publik dan menerapkan kebijakan tersebut. Hal ini terlihat pada pelaksanaan kerja serta pemindahan dari tujuan yang disepakati ke proses pencapaian tujuan tersebut. Jones sendiri menilai bahwa dalam Implementasi Kebijakan, pergeseran atau pemindahan yang dimaksudkan oleh Bardach tadi merupakan salah satu masa tenggang yang populer dalam proses kebijakan publik, yaitu pergeseran dari aspek politik ke aspek administrasi. Dengan demikian cukup penting untuk diakui bahwa tidak ada gambaran yang jelas tentang kebijakan umum di dalam praktik. Pada bagian akhir dari penjelasannya, Bardach juga mengatakan bahwa proses kesepakatan untuk menyetujui suatu program tertentu jarang memecahkan masalah yang memuaskan bagi setiap orang.

Hogwood dan Gunn menyatakan secara garis besar menjelaskan bahwa kegagalan suatu kebijakan (*policy failure*) dapat dikelompokkan menjadi dua

---

<sup>33</sup> Eugene Bardach. *The Implementation Game*. MT Press, 1977

katagori. Pertama, yaitu tidak terimplementasikannya kebijakan itu (*non implementation gap*) dan Implementasi Kebijakan yang tidak berhasil (*unsuccesfull implementation*). Tidak terimplementasinya kebijakan berarti bahwa suatu kebijakan tidak berjalan sesuai dengan harapan, bahkan bisa diakibatkan karena pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam implementasi tidak bersedia bekerjasama, atau sedemikian luasnya jangkauan yang ingin dicapai oleh kebijakan. Masih menurut Hogwood dan Gunn, agar implementasi kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik maka harus memperhatikan faktor-faktor berikut ini yaitu:

- a. kondisi eksternal yang dihadapi organisasi dan instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan dan kendala
- b. untuk melaksanakan kebijakan harus tersedia waktu dan sumber-sumber yang memadai
- c. keterpaduan antar sumber daya yaitu manusia, dana dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam rangka memformulasikan penelitian tentang Implementasi Kebijakan hal terpenting adalah merancang dan mengidentifikasi variabel-variabel yang dianggap penting, kemudian menetapkan variabel mana yang paling mempengaruhi dalam menentukan berhasil atau gagalnya suatu kebijakan. Masih menurut kedua ahli tadi, Sabatier dan Mazmanian, bahwa variabel-variabel yang dapat mempengaruhi berhasil atau gagalnya suatu kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Mudah atau tidaknya masalah yang akan dikerjakan

2. kemampuan keputusan kebijakan untuk menstrukturkan secara tepat proses implementasi kebijakan dan pengaruh langsung berbagai variabel politik terhadap keseimbangan dukungan bagi tujuan yang termuat dalam keputusan tersebut.

### 3. Tujuan Pemekaran Wilayah

Pemekaran wilayah, yaitu pemisahan diri suatu daerah dari induknya dengan tujuan mendapatkan status yang lebih tinggi dan meningkatkan pembangunan daerah. Contohnya, pemekaran daerah dapat meningkatkan status kekuasaan, pemeran daerah juga dapat memperbesar peluang menjadi PNS, dengan adanya otonomi daerah, memungkinkan sebagian orang menikmati kas daerah, selain itu juga pemekaran daerah dapat menggali setiap potensi kebudayaan atau sumber daya alam dari setiap daerah atau provinsi masing-masing.

. Secara umum pemekaran wilayah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendekatkan rentang kendali antara masyarakat dengan pemerintah. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh **Siti Zuhro**, bahwa esensi pemekaran daerah adalah untuk memperpendek rentang kendali (span of control) antara pengambil kebijakan dan masyarakat untuk menciptakan pemerataan pembangunan.<sup>34</sup> Untuk lebih jelasnya tujuan dari pemekaran daerah akan diuraikan beberapa pendapat ahli dan regulasi di bawah ini:

---

<sup>34</sup> Harian Republika, *Pemekaran Daerah dan Implikasinya*, Jakarta, 16 Pebruari 2009.

- 1). **Ryaas Rasyid**, tujuan pemekaran adalah percepatan pembangunan daerah guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang memberikan dampak meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan mendekatkan rentang kendali pelayanan terhadap masyarakat sekaligus percepatan pembangunan fisik.<sup>35</sup>
- 2). **Tri Ratnawati**, tujuan pembentukan, pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, percepatan demokrasi, percepatan perekonomian daerah, percepatan pengelolaan potensi daerah, peningkatan keamanan dan ketertiban, serta peningkatan hubungan serasi antara Pusat dan Daerah.<sup>36</sup>
- 3). **H. Siswanto Sunarno**, secara filosofi tujuan pemekaran terdiri atas dua kepentingan, yaitu:
  - a. Pendekatan pelayanan umum pemerintahan kepada masyarakat
  - b. Untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat.<sup>37</sup>Dengan demikian tujuan pemekaran daerah adalah untuk mendekatkan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

---

<sup>35</sup> Ryaas Rasyid, *Usulkan Otonomi Daerah Pindah ke Provinsi*, Harian Ekonomi Neraca Nasional, Jakarta, 2011, hal.1 dan lihat juga Harian Kompas, *Pemerintah Daerah Otonomi Daerah Perlu Ditata Ulang*, Jakarta, 2011, 11 Nopember 2011, h.3.

<sup>36</sup> Tri Ratnawati, *Pemekaran Daerah Politik Lokal dan Beberapa Isu Terseleksi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009, h.23-24.

<sup>37</sup> H.Siswanto Sunarno, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, h.15.

## I. Kepuasan Masyarakat

### 1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikanya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan didalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan oleh Cadotte, Wooddruff, dan Jenkins, sebagai “perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”. Kepuasan pelanggan menurut Oliver (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.198), merupakan evaluasi *surprise* yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk”. Hamper sama dengan Oliver, menurut Wiwie “kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa”. Hal ini diperkuat oleh Cravens,

bahwa “kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan/ produk/ merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan para pesaing.”<sup>38</sup>

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan:

### **a. Kualitas pelayanan**

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolak ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kualitas

---

<sup>38</sup> Fahmi Rezha, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat”. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 5 (Maret 2018),h.982.

pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

Menurut Parasuraman et al terdapat empat dimensi kualitas pelayanan. Keempat dimensi itu mencakup:

1. Reliabilitas (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Empati (*Emphaty*)
4. Bukti Fisik (*Tangibles*)<sup>39</sup>

**b. Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan masyarakat**

Mutu layanan mampu berpengaruh positif atau tidaknya tergantung petugas pelayanan. Hasil ini menunjukkan dengan kinerja yang baik dari para petugas akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Para pegawai memang menjadi tumpuan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sendiri juga sering menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perusahaan dari sikap dan cara kerja para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kemampuan, tanggung jawab dan disiplin serta memiliki kecepatan di dalam memberikan pelayanan maka akan memberikan pelayanan yang akurat dan dapat menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu atau masyarakat dapat mendapatkan ijin yang diajukan sesuai waktu yang dijanjikan. Sementara dengan sikap sopan dan adil membuat masyarakat merasa lebih dihargai dan tidak merasa didiskriminasikan atau dibedakan-bedakan ketika

---

<sup>39</sup> Fahmi Rezha, *Op.Cit.*, h. 983.

mendapat pelayanan. Dengan sikap dan cara kerja pelayanan seperti inilah yang membuat masyarakat puas.<sup>40</sup>

## **J. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>41</sup> Terminologi pelayanan publik dapat kita jumpai ditengah masyarakat (media cetak, televisi, dan internet) secara beragam. Dalam berbagai media tersebut terkadang mereka menggunakan istilah/terminologi (pe) layanan publik, (pe) layanan masyarakat, ataupun (pe) layanan umum secara bergantian dan memang pada kenyataannya konsep dan definisinya boleh dikatakan relatif sama dan tiak ada konsep yang baku mengenai terminologi istilah ini. Kalau mengambil pandangan kedalam bahasa inggirs, kita bisa menemui terminologi tersebut sebagai *public service*, yang bias kita artikan, secara beragam sebagaimana diatas. Dalam literatur ilmu sosial, terutama dalam penelitian media pun definisi *public service* tidak mempunyai setanar yang baku.

---

<sup>40</sup> Prijo Anggoro, *Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kota Semarang*, Tesis, Universitas Diponegoro 2002.

<sup>41</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2013), h.223.

Akan tetapi, ada suatu konsep yang biasa diterima secara umum bahwa pengertian (pe) layanan publik/umum/masyarakat biasa dijabarkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau institusi-institusi lain atas nama pemerintah kepada masyarakat. Sementara itu dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”<sup>42</sup>

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayanan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang ditunjukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri adalah untuk kepentingan masyarakat

---

<sup>42</sup> Media Lukman, *Badan Layanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.15-16.

yang mendirikan. Artinya birokrat yang sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat.

Pelayan publik diberikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.<sup>43</sup>

Melihat dari beberapa pengertian diatas, hal ini sejalan dengan firman Allah SWT, Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa dengan memberikan yang buruk dan tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hendaklah

---

<sup>43</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Publik, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara 2011), h 3-6.

setiap umatnya menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ  
 اللَّهُ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: *Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (QS. An-Nahl:91).*<sup>44</sup>

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karenta itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

<sup>44</sup> Departemen Agama RI, *Op. Cit*, h.227.

## 2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Literatur kontemporer tentang layanan publik banyak mengupas akan pentingnya perubahan paradigma manajemen layanan publik yang lebih yang berorientasi kepada pemenuhan ekspektasi warga Negara sebagai konsumen. Dalam bidang layanan tertentu perlu ditransformasikan bentuk organisasi publik yang lebih otonom dan fleksibel serta mengurangi rantai komando birokrasi yang kurang menekankan warga Negara sebagai konsumen. Pinto (1998) menyebut bahwa pengembangan pelanggan/konsumen sebagai fokus utama dalam sektor publik untuk mencapai birokrasi yang lebih responsif menjadi isu utama dibanyak Negara dan tentu saja penyediaan barang dan jasa telah menjadi sesuatu yang kritis dalam reformasi (pelayanan publik) sekarang ini. Dalam kaitan pemenuhan ekspektasi konsumen (sebagai pengguna utama) tersebut, pemerintah mencoba melepaskan beberapa pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dari organisasi birokrasi murni kepada pola unit organisasi pemerintah yang lebih otonom dan mandiri.

Terminologi pelayanan publik dapat kita jumpai ditengah masyarakat (media cetak, televisi, dan internet) secara beragam. Dalam berbagai media tersebut terkadang mereka menggunakan istilah/terminologi (pe) layanan publik, (pe) layanan masyarakat, ataupun (pe) layanan umum secara bergantian dan memang pada kenyataannya konsep dan definisinya boleh dikatakan relatif sama dan tiak ada konsep yang baku mengenai terminologi istilah ini. Kalau mengambil pandangan kedalam bahasa Inggris, kita bias menemui terminologi tersebut sebagai *public service*, yang bias kita artikan, secara beragam sebagaimana

diatas. Dalam literatur ilmu sosial, terutama dalam penelitian media pun definisi *public service* tidak mempunyai setanar yang baku.

Akan tetapi, ada suatu konsep yang bias diterima secara umum bahwa pengertian (pe) layanan publik/umum/masyarakat bias dijabarkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau institusi-institusi lain atas nama pemerintah kepada masyarakat. Sementara itu dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, undang-undang tersebut memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam 2 (dua) bentuk, yakni:

a. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik biasa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bias dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan seluruh kekayaan Negara yang tidak bias dipisahkan atau bias diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara /BUMN).

b. Pelayanan administratif

Pelayanan publik dalam katagori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda; dan kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh Negara diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Kegiatan pelayanan publik administratif yang dilakukan oleh instansi pemerintah adalah layanan yang menyediakan dokumen penting atau surat-surat bernilai kepada masyarakat untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat. Contohnya adalah layanan dalam bidang penerbitan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, izin mendirikan bangunan, sertifikat tanah, suarat nikah, dan sebagainya. Kegiatan layanan dalam bentuk ini bisanya bersifat monopoli dan mandatori, artinya diselenggarakan oleh hanya satu instansi pemerintah dan tidak bias dilakukan oleh instansi nonpemerintah/suwasta, terutama layanan penerbitan surat nikah, akta kelahiran, dan sertifikat tanah.

Dengan melihat kedua jenis/fungsi layanan diatas serta ruang lingkup pelayanan publik sebagai mana yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan sejalan dengan reformasi keuangan Negara dengan lahirnya UU No.17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, serta adanya transformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang beroreantasi terhadap kepuasan pelanggan, maka satuan kerja pemerintah yang menyediakan pelayanan jasa seperti rumah Sakit Cipto Mangunkusumo, Institut Teknologi Sepuluh

November Surabaya, Pusat Pembiayaan Perumahan dan Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari Malang, serta UPTD TransJakarta Busway ditransformasikan dari instansi pemerintah biasa kepada suatu bentuk unit/instansi pemerintah yang disebut dengan Badan Layanan Umum/Daerah (BLU/D).

Akan tetapi, perlu digaris bawahi bahwa baik itu UU No. Tahun 2004 dan PP No. 23 Tahun 2005 sebenarnya hanya menerangkan pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK/BLU) bagi satker yang mengelola PNBPN atau SKPD/Unit Kerja yang mengelola lain-lain PAD yang sah. Kedua produk hukum tersebut tidak menyebutkan BLU/D secara utuh, yang berarti sebagaimana BLU/D itu ditinjau dari sudut kelembagaan dan hubungan dengan pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Ini berbeda kasusnya dengan UU No. 9 Tahun 2003 tentang BUMN yang mengatur secara jelas bagaimana pengelolaan BUMN. Begitupun juga halnya dengan PP No. 6 Tahun 2000 tentang Perusahaan Jawatan (telah dihapus), yang mengatur secara rinci bagaimana perjan dikelola, baik itu ditinjau dari pengelolaan keuangan, kelembagaan dan hubungan pihak-pihak yang berkepentingan.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh para peres dalam sambara lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekuarangan atau kerusakan.

Agar pelayanan diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus dipenuhi. Negara berkembang pada umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pemahaman pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANASLAN. Variable yang dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani

2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variable pelayanan prima disektor publik seperti diatas dapat diimplemtasikan dan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan yang sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan yang menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

#### 4. **Setandar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya pelayanan**

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. **Sara dan Prasarana**

Penyediaan sara dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.



## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat pembangunan serta pemerataan pembangunan suatu daerah. Untuk itu, pembentukan daerah harus memperhatikan berbagai faktor, seperti kemampuan ekonomi, potensi daerah, luas wilayah, dan kependudukan, serta pertimbangan dan syarat lain yang memungkinkan daerah itu dapat menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya daerah dan diberikan kewenangan sebagai daerah otonom baru yang berdiri sendiri.

Daerah pemekaran selain diberi wewenang untuk mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, juga diberikan kesempatan dalam pembentukan daerah otonom sendiri. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang yang membolehkan, yakni dalam NKRI dibagi atas daerah-daerah provinsi, dan daerah-daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah. Pembentukan suatu daerah baru, mencakup nama, cakupan wilayah, batas ibu kota, kewenangan menyelenggarakan urusan pemerintahan, penunjukan pejabat kepala daerah, pengisian keanggotaan DPRD, pengalihan kepegawaian, pendanaan, peralatan dan dokumen, serta perangkat daerah.

Pembentukan daerah pemerintahan dapat dilakukan dalam dua tipe atau bentuk, yaitu berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang bersandingan, atau pemekaran suatu daerah menjadi dua daerah atau lebih.

Berkaitan dengan pembentukan daerah ada dua hal yang mendasar untuk mendapatkan persetujuan pemekaran suatu daerah.<sup>45</sup> Untuk dapat melakukan pemekaran ditentukan persyaratan bahwa pemekaran itu dapat dilakukan apabila mencapai batas minimal usia penyelenggaraan pemerintahan, untuk provinsi 10 tahun, untuk kabupaten/kota 7 tahun, dan kecamatan 5 tahun.<sup>46</sup> Pembentukan suatu daerah pemekaran harus memenuhi persyaratan administrasi, teknis, dan fisik kewilayahan. Persyaratan administrasi untuk provinsi meliputi adanya persetujuan DPRD kabupaten/kota dan Bupati/ Walikota yang akan menjadi wilayah cakupan provinsi, persetujuan DPRD provinsi induk dan Gubernur, serta rekomendasi dari menteri dalam negeri, syarat teknis meliputi faktor yang menjadi dasar pembentukan daerah yang mencakup kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, kependudukan, luas daerah, pertahanan, dan keamanan. Pembagian administrasi pemerintahan di Indonesia berdasarkan pasal 18 UUD1945 dan penjelasannya sebagaimana diuraikan, serta Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, bahwa didaerah-daerah yang bersifat otonom, untuk daerah provinsi dan kabupaten/kota dibentuk berdasarkan asas desentralisasi dan dekonsentrasi, serta tugas pembentukan. Pembangunan daerah pada khususnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang secara tidak langsung diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah.

---

<sup>45</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007, *Tentang Tata Cara Pembentukan, Penggabungan, dan Pemekaran Daerah Otonom*, Jakarta, h.27.

<sup>46</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 129 Tahun 2000, *Tentang Tata Cara Pembentukan, Penggabungan, dan Pemekaran Daerah Otonom*, Jakarta, 2009.

Selain untuk memenuhi persyaratan pemekaran ada juga beberapa tahap yang harus ditempuh oleh daerah yang akan memekarkan diri, yaitu persia, sumber daya manusia infrastruktur, anggaran dan lain-lain.

## **B. Sejarah Singkat Berdirinya Kecamatan Way Ratai**

Kecamatan Way Ratai merupakan Pemekaran dari Kecamatan Padang Cermin, dimana Kecamatan Padang Cermin terbentuk pada bulan September Tahun 1920 dengan Asisten Demang Pertama yang bernama Muhammad Ali masuk ke Residenan Teluk Betung, baru setelah merdeka menjadi Kabupaten Lampung Selatan. Berdasarkan UU Nomor 33 Tahun 2007 Tanggal 12 Juli 2007 Kecamatan Padang Cermin menjadi wilayah Kabupaten Pesawaran hasil pemekaran dari Kabupaten Lampung Selatan.<sup>47</sup>

Seiring dengan perjalanan waktu Kabupaten Pesawaran memekarkan Kecamatan Padang Cermin menjadi Kecamatan Way Ratai, dasar pembentukan Kecamatan Way Ratai Perda Nomor: 12 Tahun 2014 Tanggal 20 Oktober 2014 dengan Camat Pertama Drs. IHSAN BASRI.

Adapun Kecamatan Way Ratai terdiri dari 9 Desa:

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| 1. Desa Bunut luas wilayah            | : 1080 Ha  |
| 2. Desa Bunut Seberan luas wilayah    | : 825 Ha   |
| 3. Desa Wates Way Ratai Luwas wilayah | : 1340 Ha  |
| 3. Desa Ceringin Sari luas wilayah    | : 547 Ha   |
| 4. Desa Sumber Jaya luas wilayah      | : 148.1 Ha |

---

<sup>47</sup> Profil Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran

- |                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| 5. Desa Molyo Sari luas wilaya      | : 781.1 Ha   |
| 6. Desa Ponco Rejo luas wilaya      | : 499.6 Ha   |
| 7. Desa Gunung Rejo luas wilaya     | : 1348.64 Ha |
| 8. Desa Pesawaran Indah luas wilaya | : 1352.74 Ha |
| 9.. Desa Harapan Jaya luas wilaya   | : 1248.4 Ha  |

**1. Kondisi Geografis dan Kondisi Penduduk Wilayah Kecamatan Way Ratai.**

Kecamatan Way Ratai berbatasan:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan kawasan hutan Register 19
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Padang Cermin
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan 5 Kelumbayan Barat Tanggamus
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kedondong dan Kecamatan Way Khilau.

Luas wilayah pemerintahan Kecamatan Kecamatan Way Ratai adalah **10.503,78 Ha.**

Ketinggian Wilayah Kecamatan : 80 s/d 1.437 m.dpl.

Jarak Kantor Camat dengan Desa:

- |                      |         |         |
|----------------------|---------|---------|
| a. Desa Terjauh      | : 9 Km  | ¾ Jam   |
| b. Ibukota Kabupaten | : 41 Km | 1,5 Jam |
| c. Ibukota Provinsi  | : 45 Km | 1,5Ja   |

**Bentuk Wilayah :**

- |    |                        |        |
|----|------------------------|--------|
| a. | Batas berlembah        | : 7 %  |
| b. | Berlembah s/d Berbukit | : 31 % |
| c. | Berbukit s/d bergunung | : 62 % |

**Penggunaan Lahan**

- |    |                      |               |
|----|----------------------|---------------|
| a. | Perkebunan           | : 4.088 Ha    |
| b. | Sawah                | : 568 Ha      |
| c. | Ladang               | : 153 Ha      |
| d. | Kolam                | : 9 Ha        |
| e. | Pekarangan           | : 523 Ha      |
| f. | Hortikultura Tahunan | : 633 Ha      |
| g. | Lain-lain            | : 4.529,78 Ha |

**Kelembagaan Desa/Kelurahan**

- |    |                        |          |
|----|------------------------|----------|
| a. | Jumlah Desa            | : 10     |
| b. | Jumlah Dusun/RT        | : 78/202 |
| c. | LPM                    | : 10     |
| d. | BPD                    | : 10     |
| e. | Prasarana Pemerintahan |          |
| -  | Balai Desa             | : 10     |
| -  | Kantor Desa            | : 10     |

**Pemerintah Kecamatan**

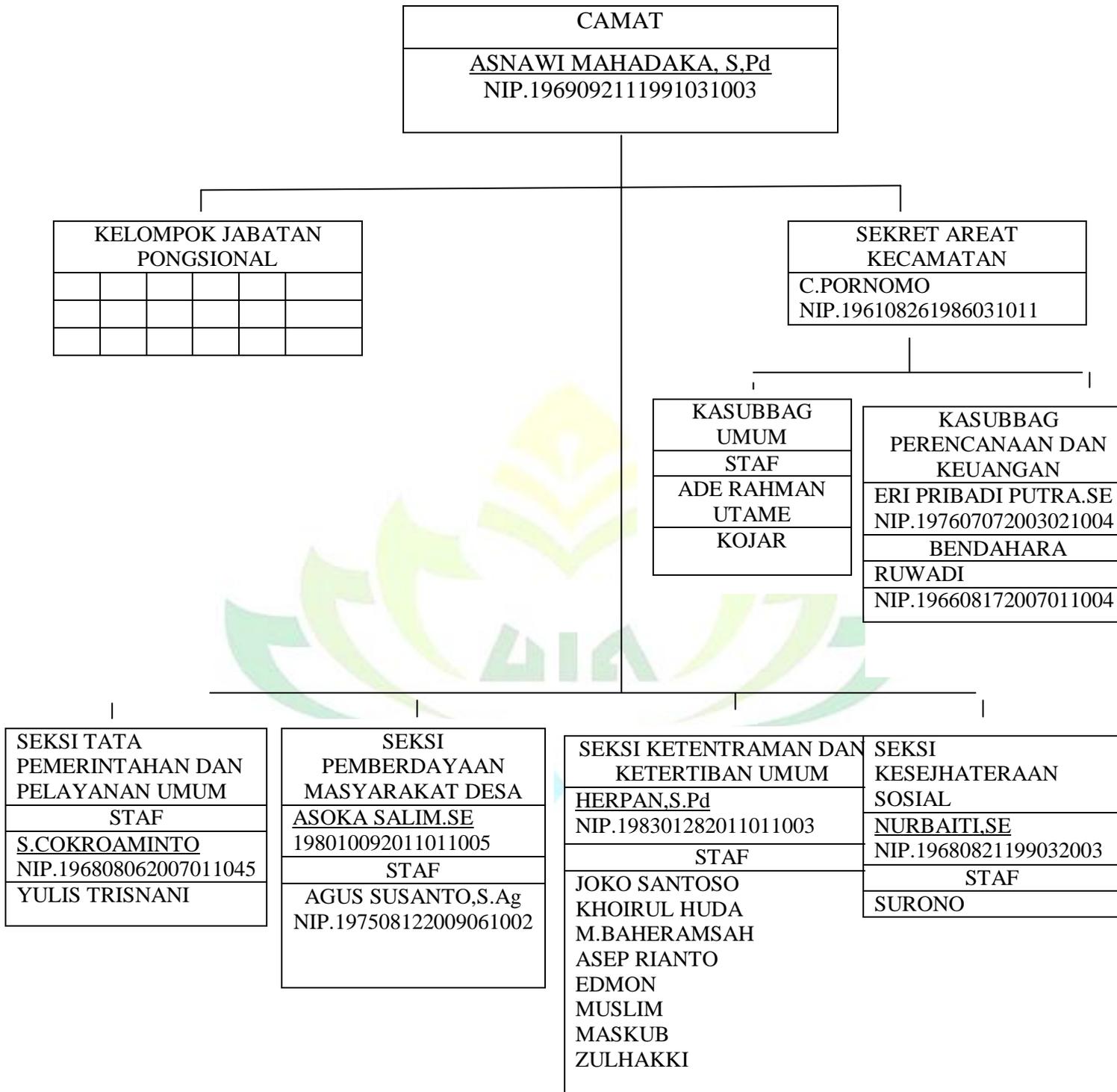
- a. Kantor Kecamatan : 1. Milik Pemerintah
- b. Luas Tanah :2. 2.500 M
- c. Luas Bangunan :3. 423 M
- d. Tahun dibangun :4. 1.983 ex Kecamatan Padang Cermin
- e. Kondisi Bangunan : 5. Rusak Ringan



**Jumlah Penduduk Kecamatan Way Ratai**

<b>NO</b>	<b>DESA</b>	<b>KK</b>	<b>LAKI- LAKI</b>	<b>PEREMPUAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	BUNUT	1.135	2.054	1.853	3.907
2.	BUNUT SEBERANG	1.092	1.547	1.379	2.926
3.	WATES WAY RATAI	2.473	3.656	3.483	7.139
4.	CERINGIN ASRI	645	1.216	1.153	2.369
5.	SUMBER JAYA	1.187	2.349	2.157	4.506
6.	MOLYO SARI	811	1.560	1.411	2.971
7.	PONCOREJO	562	895	814	1.709
8.	GUNUNG REJO	1.067	1.792	658	3.450
9.	PESAWARAN INDAH	1.128	2.302	1.915	4.217
10.	HARAPAN JAYA	718	2.013	1.691	3.704
	<b>JUMLAH</b>	<b>10.818</b>	<b>19.384</b>	<b>17.514</b>	<b>36.894</b>

## 2. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Way Ratai



### C. Jenis-Jenis Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dalam menentukan hasil dari jenis-jenis pelayanan yang pernah diurus oleh masyarakat di Kecamatan Way Ratai, pada bagian ini terdapat beberapa pernyataan yang berhubungan dengan Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.

Jenis-jenis pelayanan dan kepuasan, pernyataan kepuasan pelayanan publik.

Jenis-jenis pelayanan yang pernah diurus:

1. Pelayanan Pembuatan e-KTP
2. Pelayanan Pembuatan KK
3. Pelayanan Pembuatan Surat Pindah
4. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu
5. Pelayanan Pembuatan Surat Izin Keramaian

Pernyataan kepuasan dari masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Way Ratai Kabupaten Peswara dengan menggunakan 51 responden dari masyarakat:

1. Masyarakat mengurus dan menilai pembuatan e-KTP

Sangat Puas (SP)	= 0
Cukup Puas (CP)	= 1 Orang
Tidak Puas (TP)	= 46 Orang
Sangat Tidak Puas (STP)	= 11 Orang

Jadi masyarakat Kecamatan Way Ratai Kabupaten Peswaran yang mengurus pembuatan e-KTP adalah 48 orang.

2. Masyarakat mengurus dan menilai pembuatan KK

Sangat Puas (SP)	= 0
Cukup Puas (CP)	= 12 Orang
Tidak Puas (TP)	= 17 Orang
Sangat Tidak Puas (STP)	= 0

Jadi masyarakat Kecamatan Way Ratai Kabupaten Peswaran yang mengurus pembuatan KK adalah 29 orang.

3. Masyarakat mengurus dan menilai pembuatan Surat Pindah

Sangat Puas (SP)	= 0
Cukup Puas (CP)	= 2 Orang
Tidak Puas (TP)	= 3 Orang
Sangat Tidak Puas(STP)	= 0

Jadi masyarakat Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran yang mengurus pembuatan Surat Pindah 5 orang.

4. Masyarakat mengurus dan menilai Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu

Sangat Puas (SP)	= 0
Cukup Puas (CP)	= 16 Orang
Tidak Puas (TP)	= 10 Orang
Sangat Tidak Puas (STP)	= 0

Jadi masyarakat Kecamatan Way Ratai Kabupaten Peswara yang mengurus pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu 26 orang.

5. Masyarakat mengurus dan menilai Pembuatan Surat Izin Keramaian

Sangat Puas (SP)	= 0
Cukup Puas (SP)	= 3 Orang
Tidak Puas (TP)	= 0
Sangat Tidak Puas (STP)	= 0

Jadi masyarakat Kecamatan Way Ratai Kabupaten Peswara yang mengurus pembuatan Surat Izin Keramaian 3 orang.

Keseluruhan mengurus pembuatan kepengurusan layanan adalah 111 orang dan hasil masyarakat menilai dari kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah:

Sangat Puas (SP)	= 0
Cukup Puas (CP)	= 34
Tidak Puas (TP)	= 66
Sangat Tidak Puas (STP)	= 11

## **BAB 1V**

### **DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK**

#### **PASCA PEMEKARAN WILAYAH DI KECAMATAN WAY RATAI KABUPATEN PESAWARAN**

##### **A. Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dengan adanya pemekaran wilayah ternyata membawa dampak bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Salah satu dampak yang terjadi tersebut adalah dibidang pelayanan publik yang dalam hal ini pelayanan dalam pembuatan e-KTP, KK, pembuatan Surat Pindah, pembuatan Surat Tidak Mampu, dan pembuatan Surat Izin Keramaian. Penulis juga mengatakan Adanya pemekaran wilayah bagi suatu daerah yang cukup luas wilayahnya seperti Kecamatan Way Ratai, agar dapat meningkatkan pelayanan publik dalam arti wilayah yang mengecil agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan adanya efisiensi biaya dan waktu. Akibat dari pemekaran wilayah banyak hal yang mengalami perbandingan kondisi rill sebelum dan sesudah pemekaran. Pemekaran wilayah merupakan sesuatu hal yang sangat baik, karena dengan adanya pemekaran daerah, maka daerah setempat mengalami perubahan. Diantarannya perubahan tersebut yang berubah dari segi infrastruktur pembangunan daerah disisi lain ada juga hambatan atau kendala merupakan bagian dari semangat dan motivasi memajukan suatu daerah, itulah yang di alami pada daerah pemekaran. Pemekaran daerah pada hakekatnya meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat asli Kecamatan

Way Ratai sehingga kehidupan masyarakat lokal harus sejajar dengan kehidupan masyarakat di daerah lain yang levelnya sudah maju. Didalam teori menjelaskan bahwa, dengan mempertimbangkan perkembangan regional terutama di Kecamatan, Kabupaten kota dan desa maka suatu kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi kepentingan bagi masyarakat. Adapun tujuan pemekaran wilayah adalah untuk:

1. Meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggara pemerintah dan pelayanan publik.
2. Adapun tujuan pemekaran wilayah Secara umum pemekaran wilayah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendekatkan rentang kendali antara masyarakat dengan pemerintah.<sup>48</sup>

Dengan adanya pemekaran di Kecamatan Way Ratai ini, diharapkan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sesuai dengan tujuan dan maksud pemekaran, antara lain:

1. Peningkatan penyelenggaraan pemerintah yaitu seluruh aktivitas aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

---

<sup>48</sup> Ryaas Rasyid, *Usulkan Otonomi Daerah Pindah ke Provinsi*, Harian Ekonomi Neraca Nasional, Jakarta, 2011, hal.1 dan lihat juga Harian Kompas, *Pemerintah Daerah Otonomi Daerah Perlu Ditata Ulang*, Jakarta, 2011, 11 November 2011, h.3.

2. Peningkatan keikutsertaan masyarakat dan pemerintah dalam pelayanan publik Terlibatnya masyarakat dalam pelayanan publik adalah, kedisiplinan dalam mengikuti aturan pelayanan, mendukung sarana prasarana pelayanan, dan untuk kemajuan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendekatkan rentang kendali antara masyarakat dengan pemerintah.

Pemekaran wilayah merupakan salah satu aspek dari adanya pelaksanaan otonomi daerah. Di Indonesia sendiri pemekaran wilayah berkembang secara intensif sebagai salah satu upaya dalam pemerataan pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adanya pemekaran wilayah juga harus memenuhi beberapa syarat-syarat tersebut diantaranya adalah memiliki kemampuan ekonomi, potensi daerah, social budaya, sosial, politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan lain sebagainya. Dalam pemekaran wilayah, diperlukan juga suatu masa persiapan baik dalam bidang pengalihan aparatur daerah maupun persiapan infrastruktur perekonomian serta pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk menghindari kondisi dimana posisi dan kontrol dari daerah otonom baru diberbagai bidang atau aspek jauh tertinggal dari daerah induk. Aspek yang paling mendasar adalah diperlukanya pembagian potensi ekonom yang merata, sehingga daerah otonom yang baru dapat sebanding dan ikut bersaing dengan daerah induk. Selain kebutuhan yang harus dipenuhi terlebih dahulu bagi suatu pembentukan daerah otonom baru, adanya pemekaran wilayah juga akan merubah suatu pola belanja aparatur dan pembangunan. Yang mana meningkatkan serta menciptakan permintaan barang dan jasa baru, sebagai upaya

memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Kondisi tersebut merupakan salah satu dampak baik positif maupun negatif dari adanya pemekaran wilayah. Walaupun pemekaran wilayah memiliki tujuan yang baik baik bagi kesejahteraan masyarakat dan pemerataan pembangunan serta pelayanan pemerintah, namun tidak dapat dipungkiri bahwa adanya suatu pemekaran wilayah juga memberikan dampak bagi kehidupan masyarakat, Negara, maupun pemerintah.

Pemekaran secara umum, akan memberikan dampak yang baik bagi kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Bapak Untung masyarakat Kecamatan Way Ratai Mengatakan "*Dampak pemekaran ada dampaknya pasti, yaitu lebih dekat jarak tempuhnya dari kecamatan, akan tetapi dalam pembuatan e-KTP jarak tempuh semakin jauh karena pembuatan e-KTP dialihkan kekabupaten dan itu jaraknya sangat jauh, serta masih lama dalam pembuatan e-KTP, KK dll menurut saya masih berbelit-belit*".<sup>49</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan bapak Untung masyarakat Way Ratai yang di wawancarai pada tanggal 26 april 2018 tentang dampak pemekaran wilayah terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Penulis menyimpulkan bahwa, Tentu menurutnya pemekaran wilayah baru, memberikan dampak positif dan mempermudah segala urusannya pembentukan kebijakan oleh pemerintah pasti juga didasarkan pada adanya dampak positif yang akan dirasakan baik dari masyarakat maupun pemerintah itu sendiri, termasuk mengenai kebijakan pemekaran wilayah. Pemekaran wilayah juga atau disebut juga dengan otonomi dapat membatu kontrol pemerintah pusat terhadap keadaan suatu daerah, karena

---

<sup>49</sup> Untung, Masyarakat Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran, (Wawancara Pribadi 26 April 2018)

melalui pemekaran wilayah berarti adanya peluasan dan pelimpahan kekuasaan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Oleh sebab itu pemerintah pusat tidak perlu repot-repot memeriksa keadaan daerah satu-persatu.

Dengan adanya pemekaran wilayah maka akan berdampak pada peningkatan pelayanan pemerintah menjadi lebih muda untuk dijangkau, serta adanya pengembangan wilayah dan kampung juga dapat memperpendek jangkauan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, dan juga meningkatkan pembangunan infrastruktur daerah yang lebih maju sebagai salah satu upaya dalam pemerataan pembangunan daerah, itulah beberapa dampak positif yang sudah dijelaskan diatas bahwa pemekaran wilayah memiliki dampak pada keterjangkauan masyarakat dengan pemerintah khususnya dalam administrasi layanan. Akan tetapi sebaliknya belum memberikan harapan yang baik bagi masyarakat. Peneliti mengambil kesimpulan sesuai dengan hasil wawancara dan observasi tentang dampak pemekaran wilayah terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Tidak hanya dampak positif yang ditimbulkan karena adanya suatu pemekaran wilayah, namun pada kenyataan adapula dampak negatif dari pemekaran wilayah terlepas dari tujuannya demi kesejahteraan masyarakat. Pemekaran wilayah dapat memicu keinginan untuk melepaskan diri, sehingga dapat mengancam keutuhan serta stabilitas keamanan daerah maupun wilayah secara keseluruhan sebagai suatu Negara. Pemekaran wilayah juga akan berdampak pada keadaan pemerintahan pusat yang terabaikan, karena pemerintahan daerah akan sibuk bersaing dalam upaya memajukan serta pengembangan potensi daerah masing-masing. Pemekaran wilayah juga berdampak pada lebih dominannya

kepentingan pemerintah daerah yang baru, seperti upaya menyelaraskan dengan pemerintah daerah lainya dibanding mementingkan kepentingan kesejahteraan masyarakat lokal. Itulah beberapa dampak negatif dari pemekaran wilayah dapat berdampak negatif atau berdampak buruk pada tujuan utama adanya suatu pemekaran wilayah. Dimana pemerintah harus membangun pemerintahan yang baru dalam upaya peningkatan layanan pemerintah yang mana juga menjadi salah satu sarana pelayanan sosial, dan pemerataan pembangunan, namun justru pembangunan, namun justru kepentingan masyarakat menjadi terlalaikan karena kesibukan pemerintah.

Dalam BAB II tentang pelayanan publik menyatakan tujuan dan maksud dari pelayanan publik adalah:

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>50</sup>
2. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2013), h.223.

<sup>51</sup> Media Lukman, *Badan Layanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.15-16.

3. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Penulis mengatakan: Jika dilihat lebih jauh penerapan kebijakan pemekaran Wilayah di Kecamatan yang terjadi di Kecamatan Way Ratai pasca pemekaran sekarang ini, belum bisa seluruhnya memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dikarenakan yang mana Kecamatan Way Ratai secara administratif belum bisa berdiri secara otonom yang masih harus berhubungan dengan Kabupaten dalam hal layanan khususnya administratif kependudukan dari masalah lainnya adalah, masyarakat belum puas terhadap layanan salah satu contoh, pengurusan dalam pembuatan e-KTP masih harus membuat ke Kabupaten bukan di Kantor Kecamatan, sara dan prasarana kurang memadai seperti seringnya mati lampu dan alat-alat dalam pembuatan e-KTP juga tidak ada di Kecamatan hanya sebagian kecil dan sebagian besarnya hanya ada di Kabupaten Pesawaran, jadi masyarakat Way Ratai harus mengurus ke Kabupaten dan jarak tempuhnya jauh.

Dalam hal ini, tujuan pemekaran wilayah untuk memperpendek rentang kendali masyarakat dengan pemerintah dan mempermudah dalam pelayanan publik. Pemekaran wilayah yang terjadi saat ini adalah belum bisa memberikan

kepuasan bagi masyarakat dalam pengurusan surat kependudukan yang ada di Kantor Kecamatan Way Ratai. Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik mulai dirasakan oleh masyarakat pasca pemekaran kecamatan. Bardo Tokoh Agama Masyarakat Kecamatan Way Ratai mengatakan “*yang kami rasakan dalam pembuatan e-KTP dan lainnya tidak begitu terasa sama aja seperti dulu, akan tetapi dalam infrastruktur pembangunan semakin baik, jalan semakin baik*”.<sup>52</sup> Disini juga dapat dijelaskan bahwa pemekaran yang terjadi di Kecamatan Way Ratai itu sepenuhnya belum bisa sepenuhnya berdiri secara otonom karena pemekarannya juga baru dan juga masih banyak untuk direncanakan yang saat ini belum selesai oleh pemerintah, sehingga pemerintah harus bekerja keras demi tujuan dan harapan yang baik tentunya. Disisi lain setelah terjadinya pemekaran wilayah sangat membantu masyarakat, dibidang sarana jalan lalu lintas, pembangunan infrastruktur pembangunan semakin baik.

Menurut salah satu masyarakat yang peneliti wawancara yaitu Ibu Anita dalam mengurus surat kependudukan yang ada di Kantor Kecamatan Way Ratai berkomentar bahwa, Ibu Anita mengatakan “*Belum puas*”.<sup>53</sup>

Hasil wawancara peneliti yang singkat dengan Ibu Anita masyarakat Way Ratai yang di wawancara pada tanggal 26 juli 2018, menyimpulkan bahwa belum puas dengan apa yang diharapkan bagi masyarakat. Salah satu yang menjadi kendala mengapa masyarakat setempat tidak puas, karena Lilis Istiqomah mahasiswi mengatakan sebagai masyarakat Way Ratay. “*Tidak puas karena,*

---

<sup>52</sup> Bardo, Kepala Tokoh Agama, Kecamatan Way ratai ( Wawancara Pribadi Tanggal 26 April 2018)

<sup>53</sup> Anita, Masyarakat Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran, (Wawancara Pribadi Tanggal 26 April 2018)

*pelayan yang ada dikantor kecamatan masih kurang memadai, petugasnya masih sedikit untuk melayani masyarakat alat-alatnya juga kalau di Kecamatan belum lengkap kami harus ke Kabupaten ”.*<sup>54</sup>

Hasil wawancara pada tanggal 26 April 2018 kepada masyarakat yaitu Ibu Anita bahwa pemekaran wilayah di Kecamatan Wayratai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik berdampak pada pembuatan e-ktip karena tidak lagi mengurus di Kecamatan akan tetapi di Kabupaten mengapa masyarakat menilai tidak positif pasca pemekaran wilayah bahkan tidak memberikan kepuasan bagi masyarakat dengan berbagai alasan. Dalam teori dijelaskan, dapat disimpulkan juga bahwa pemerintah untuk bisa memenuhi kebutuhan dari masyarakat setempat, itu merupakan salah satu kewajiban, akan tetapi terselenggaranya pemekaran otonom baru ini merupakan proses yang panjang, tidak bisa kita harus mengatakan masyarakat tidak puas dengan dengan alasan layanannya kurang dan sebagainya, seharusnya masyarakat lebih memaklumi dengan adanya otonom baru ini sehingga pemerintah bisa lebih mengoptimalkan lagi dan meningkatkan lagi kualitas layanan yang ada sesuai dengan harapan kita bersama. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang

---

<sup>54</sup> Lilis Istiqomah, Mahasiswi, Masyarakat Kecamatan Way Ratai, (Wawancara Pribai tanggal 26 April 2018)

diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi diberbagai bidang kehidupan. *New public service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi Negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator Negara/daerah. Salah satu dari instansi dari prinsip NPS adalah bagaimana administrator mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared interests*) warga Negara (Denhardt dan Denhardt, 2007).<sup>55</sup>

Setelah satu dasawarsa lebih kebijakan otonomi daerah digulirkan, kata-kata atau istilah pelayanan publik menjadi sesuatu yang lumrah. Semua orang sudah tidak asing lagi dengan yang namanya pelayanan publik sehingga menjadi lupa bahwa paradigma berubah kearah pelayanan publik, bukanlah hanya sebatas merubah pola pikir dan orientasi kepada pelayanan publik semata. Setelah berhasil merubah orientasi dan paradigma tersebut, yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana cara mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah. Capaian ini merupakan tujuan jangkah menengah dan jangkah panjang. Oleh karena itu, semua Kementrian/Lembaga serta pemerintah daerah mempunyai target penyampaian yang jelas setiap tahunnya. Sejalan dengan hal tersebut diatas, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga

---

<sup>55</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 1.

meneukan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah masih lemah. Deputi pelayanan publik Kementerian Pendaya Gunaan Aparatur Negara (PAN) mengaku, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Selama ini masih banyak memiliki kelemahan dan kekurangan sehingga perlu diperbaiki. Hamper semua instansi pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui *one stof service* atau bisa disebut pelayanan terpadu satu atap. Namun implementasinya masih banyak ditemukan penyimpangan dan terkesan setengah hati. Dalam hal perizinan misalnya, masih banyak masyarakat mengeluhkan sulitnya mendapatkan surat izin. Padahal dalam peraturan perundang-undangan disebutkan, semua kewenangan instansi berada dalam satu pintu pelayanan terpadu. Kita lihat pemerintah daerah masih setengah hati, namanya pelayanan terpadu semua kewenangan ada di situ sehingga kalau misalnya mau investasi atau usaha apa, di situ bisa diputuskan dalam ruang atau gedung terpadu itu. Berbagai riset, penelitian, ide, gagasan dan kajian tentang kualitas pelayanan publik telah dimunculkan dan dilakukan, baik dalam bentuk opini, makalah, skripsi, tesis, maupun disertasi. Berbagai hal tentang kualitas pelayanan publik tersebut telah pula dipublikasikan dalam Koran, buku, majalah, jurnal, atau di internet. Kualitas pelayanan publik akan selalu menarik untuk dikaji dan dibahas, karena masyarakat selalu mengalami dinamika, ilmu pengetahuan dan teknologi pun selalu mengalami perkembangan dengan pesat. Seiring dengan hal tersebut, tentu saja konsep, dimensi, indikator-indikator tentang kualitas pelayanan publik akan mengalami perubahan seiring dengan perubahan zaman. Kemampuan beradaptasi dengan perubahan teesebut, akan menjadi modal bagi

pengambil kebijakan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, bagi Kepala Negara/daerah akan tetapi meningkatkan kepercayaan publik/rakyat kepada mereka, sehingga tidak menutup kemungkinan, bila mereka kembali mencalonkan diri sebagai Kepala Negara/daerah akan dipilih lagi oleh rakyatnya bahkan kebaikan yang telah mereka lakukan akan selalu dikenang oleh rakyatnya sepanjang masa.<sup>56</sup> Peneliti melakukan penelitian kepada seorang pegawai yang ada di Kecamatan Way Ratai mengenai tentang kenapa tidak semuanya mengurus di kantor kecamatan karena, S.Cokroaminto Staf Pelayanan Umum mengatakan: “*Alasan mengapa tidak lagi mengurus di Kecamatan karena, alat-alat yang ada di Kecamatannya rusak dan tidak lengkap itupun adanya di Kabupaten, untuk pembuatan e-KTP kalau perekaman biasanya ada perekaman bersifat dinas capil ngadain perekaman e-KTP kedesa-desa, itu berlangsung dari 2013 sebelum pemekaran. kalau KK, e-KTP dan Surat Pindah itu kalau di Kecamatan sifatnya cuman surat pengantar saja, tetapi yang membuat dan mengeluarkan di Kabupaten kalau Keterangan Tidak Mampu, Perizinan Keramaian itu di Kecamatan*”.<sup>57</sup>

Hasil wawancara peneliti kepada Staf Pelayanan Umum yaitu bapak S. Cokroaminto pada tanggal 21 April 2018 menjawab dengan baik bahwa kami bekerja semaksimal mungkin sesuai apa yang diharapkan masyarakat.

---

<sup>56</sup> *Ibid.*, h. 5-8.

<sup>57</sup> S.Cokroaminto, Staf Pelayanan Umum, (Wawancara di Kantor Kecamatan Way Ratai Tanggal 21 April 2018)

Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Way Ratai yang di rasakan oleh masyarakat sehingga masyarakat belum puas terhadap pelayanan yang ada. Untung masyarakat Way Ratai mengatakan “ *Menurut saya belum maksimal, pemerintah agar lebih memperhatikan lagi petugas dan pelayanan yang ada sehingga kami masyarakat yang ada di Kecamatan Way Ratai lebih mudah dan cepat dalam mengurus keperluan*”.<sup>58</sup>

Hasil wawancara peneliti kepada Bapak Untung pada tanggal 26 April 2018 mengenai tentang pelayanan publik bagi masyarakat belum maksimal. Dengan adanya pemekaran wilayah baru, dampak yang diharapkan dari masyarakat agar lebih mensejahterakan masyarakatnya dalam hal pelayanan publik. Akan tetapi, pemekaran wilayah tersebut belum biasa memberikan kepuasan bagi masyarakat, terutama dalam bidang pembuatan pengurusan e-KTP, KK, Pembuatan Surat Pindah, Surat Izin Keramaian, dan Surat Tidak Mampu dalam hal pelayanan publik. Pemerintah bekerja keras untuk melakukan yang terbaik demi kelancaran apa yang masyarakat inginkan, karena pemekaran ini baru bergulir selama kurang lebih 4 (Tahun) akan tetapi pemerintah terus berupaya memberikan yang terbaik, walaupun masih banyak kekurangan sana sini dan lain sebagainya, pemerintah akan mewujudkan sesuai dengan tujuan dan harapan yang sudah berlaku tentunya juga harapan masyarakat dan kita semua. Banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah akan tetapi itu bukan jadi alasan yang ril itu merupakan tugas dari pemerintah, yang mana dengan adanya otonom baru ini sesuai berjalan dengan lancar dan kita semua bisa saling menikmatinya bersama.

---

<sup>58</sup> Untung, Masyarakat Way ratai Kabupaten Peswaran, (Wawancara Pribadi Tanggal 26 April 2018)

Harapan dari masyarakat terhadap pelayanan administratif, sehingga kebutuhan masyarakat dalam mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Way Ratai dapat merasa terlayani Ibu Nurhayana Mengatakan “*Harapannya agar pemerintah lebih mendukung program kepentingan bagi masyarakat dan secepatnya melengkapi apa yang menjadi kekuarang di kantor kecamatan*”.<sup>59</sup>

Hasil wawancara peneliti kepada Ibu Nurhayanan masyarakat Way Ratai pada tanggal 26 April 2018 peneliti menyimpulkan bahwa, kita tahu bahwa Kecamatan Way Ratai merupakan kecamatan yang baru dimkarkan jadi pemerintah bekerja keras untuk memaksimalkan potensi yang ada sehingga demi kelancaran dan harapan kita kedepanya yang lebih baik. Keluhan dari masyarakat misalnya, tentang alat, dan layanan yang lainya menjadi suatu kendala, itu tidak lain merupakan pekerjaan pemerintah untuk membenahi dan memperbaiki yang terbaik dan juga akan memperbaiki dalam jangka pendek maupun jangka panjang, yang mana pemerintah telah berupaya bekerja selama berlangsungnya pemekaran. Masyarakat juga mengharapkan agar pemerintah lebih memperhatikan alat-alat dalam melakukan pembuatan e-KTP karena, di Kantor Kecamatan Way ratai belum lengkap, pemerintah juga lebih memperhatikan petugas dan pelayanannya sehingga masyarakat terlayanoi dan puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh petugas. Pemerintah sesuai dengan tujuan yang ada yaitu sigap, cepat dan tanggap. Yulis Trisnaini mengatakan “*Ketepatan Waktu pelayanan kita berikan pelayanan dengan cepat, tepat dan benar masyarakat tidak perlu menunggu berhari-hari kebutuhan langsung diperoses dan bias langsung jadi, kecuali*

---

<sup>59</sup> Nurahayanan, Masyarakat Way Ratai, (Wawancara pribadi Tanggal 26 April 2018)

*pembuatan AJB (Akta Jual Beli) karena pemeriksaanya berkas harus benar-benar valid*".<sup>60</sup> Hasil wawancara peneliti kepada Ibu Yulis Trisnaini Petugas Pelayanan Operatur e-KTP pada tanggal 21 April 2018. Seuai dengan amanat UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintang daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Tugas pokok pemerintah modrn menurut Rasyid (1997:7) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Untuk melaksanakan tersebut maka diperlukan organisasi publik dan mamajemen publik. Organisasi publik sebagai elemen dari administrasi publik merupakan wada untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi publik. Organisasi publik dibentuk untuk diberikan kepada pelayanan publik/ warga Negara. Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regolasi kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan pemerintah daerah. Namun realitanya

---

<sup>60</sup> Yulis Trisnaini, Petugas Pelayanan Operatur e-KTP, (Wawancara di Kantor Kecamatan Pada Tanggal 21 April 2018)

menunjukkan bahwa kondisi penyelenggara pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa.

Menurut Ismail Mohamad (2003:2), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaranya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaranya, pelayanan publik masih banyak memiliki kelemahan. Jika dilihat juga dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Penerapan otonomi daerah selama ini masih sebatas sebagai upaya peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Komitmen untuk memperbaiki kondisi masyarakat secara nyata dan sistemik melalui perbaikan kinerja organisasi dan layanan publik relatif masih rendah. Tidak sedikit pun dipublikasikan media menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum mengalami peningkatan yang signifikan dengan peningkatan belanja daerah, peningkatan beban masyarakat yang berupa kenaikan pajak dan biaya layanan (Kumorotomo, 2005). Realitas tersebut menunjukkan bahwa layanan publik sebagai bagian yang sangat penting

dari peran Negara/daerah dalam tantangan demokratis belum dapat dioptimalkan. Padahal layanan publik menjadi indikator utama sejauh mana suatu pemerintahan telah menjalankan madat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara Negara. Layanan publik antara rakyat dengan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari peruses pembangunan partisipasi dan akuntabilitas publik.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdeminsi menjadi kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berti menjamin hak-hak asasi warga Negara (Fernandes dkk, 2002). Prinsip layanan prima menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Orientasi dan pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna layanan. Membangun pelayanan prima harus dimulai dan diwujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat member pelayanan yang terbaik, mendekati atau melebihi standar pelayanan yang ada (Sedarmayanti, 2004).<sup>61</sup>

Sebagai kecamatana yang baru dimekarkan diri dari kecamatan iduknya yaitu Padang Cermin, tidak biasa dipungkiri peran pemerintahan sangatlah dibutuhkan, hal ini didasari pada tata kelola dan sistem pemerintahan yang baru. pengaruh pemerintah khususnya pemerintahan Kecamatan Way Ratai Kabupaten Peswaran.

---

<sup>61</sup> *Ibid.*, h. 85-87.

Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran, tidak terlepas dari perubahan dan dampak dari pemekaran itu sendiri. Peneliti mengadakan penelitian dalam rangka menemukan kondisi dimasyarakat yang terjadi khususnya dalam analisis pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah terjadi pemekaran wilayah. banyak temuan yang penulis temukan dari hasil pelayanan pembuatan pengurusan, misalnya dalam pembuatan e-KTP, pembuatan KK, pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, pembuatan Surat Pindah dan pembuatan Surat Izin Keramaian. Surat menyurat pengurusan yang lainnya masih banyak ditemukan kendala dan penilaian yang sama dengan sebelumnya, dengan alasan yang memang masih biasa ditoleransi, karena sistem pemerintahan dan administarsi pemerintahan yang masih baru semenjak diresmikanya kecamatan ini pada tahun 2014 yang lalu.

Pemekaran sebagai pelaksanaan Undang-Undang yang mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan maksimal kepada masyarakat sehingga mampu terjadi perbaikan pada semua aspek kehidupan bagi semua masyarakat daerah yang memekarkan diri. Hal ini yang menjadi dasar terbentuknya daerah-daerah baru untuk memberikan ruang gerak yang lebih luas bagi setiap daerah. Pemekaran dalam rangka membina dan menciptakan kemandirian yang lebih maksimal bagi daerah-daerah yang memekarkan diri. Walaupun masalah dan kendalah masih tetap ada. Secara kronologis pemekaran wilayah adalah atas prakarsa dari daerah yang menginginkan pemekaran tersebut, tentunya dengan analisis bahwa daerah pemekaran memang layak untuk

memekarkan diri sehingga ditetapkan daerah tersebut untuk biasa menjalankan pemerintahan daerah yang bersifat otonom.

Berdasarkan hasil survey, terdapat alasan-alasan yang mendasari dilaksanakannya pemekaran wilayah, yaitu:

1. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dijadikan alasan utama karena adanya kendala geografis, dan infrastruktur.
2. Alasan ekonomi. Dimana pemekaran wilayah diharapkan dapat mempercepat pembangunan daerah.
3. Alasan keadilan. Bahwa pemekaran dijadikan alasan untuk mendapatkan keadilan. Artinya, pemekaran wilayah diharapkan akan menciptakan keadilan terutama dalam hal pelayanan publik.

Selain dari ketiga alasan diatas terbentuknya kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran juga sangat dipengaruhi oleh timpangnya pembangunan serta kurangnya perhatian pembangunan dari pemerintah kabupaten dan kecamatan induknya, menyebabkan masyarakat merasa kurang diperhatikan terutama dalam hal pelayanan dalam pengurusan dikantor Kecamatan Way Ratai. Selain itu faktor luas wilayah juga sangat mendukung untuk dibentuknya baru.

#### **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pembuatan Pelayanan**

Faktor pendukung dalam memenuhi pelayanan bagi masyarakat adalah dinas capil sering mengadakan perekaman biasanya bersifat keliling desa-kedesa agar masyarakat lebih mudah dan infrastuktur pembangunan jalan semakin baik.

Adapun faktor penghambat dalam pembuatan layanan, S. Cokroaminto Staf Pelayanan Umum mengatakan: “ *Tidak ada kendala yang di alami secara serius, hanya kendala kecil seperti seringnya mati lampu sehingga komputer sehingga tidak beroperasi. Sekarang belum ada perubahan masalah penetapan tentang mengurus pembuatan e-KTP, selama ini masih di Kabupaten untuk mengurusnya, alasan mengapa tidak lagi mengurus di Kecamatan karena alat-alat yang ada di Kecamatan rusak dan tidak lengkap itu pun adanya di Kabupaten, untuk pembuatan e-KTP kalau perekaman biasanya ada perekaman biasanya bersifat dinas capil ngadain perekaman e-KTP kedesa-desa itu berlangsung 2013 sebelum pemekaran hingga sekarang, kalau KK, e-KTP dan Surat Pindah itu kalau di Kecamatan sifatnya cuman surat pengantar saja, tetapi yang membuat dan mengeluarkan di Kabupaten kalau Keterangan Tidak Mampu dan Perizinan Keramaian itu di Kecamatan* ”<sup>62</sup>

Hasil wawancara terhadap Staf Pelayanan Umum dengan bapak S. Cokroaminto yang peneliti wawancara pada tanggal 21 April 2018 yaitu menghasilkan beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam suatu pelayanan yang ada dikantor Kecamatan Way Ratai pasca pemekaran wilayah yaitu sebagai berikut:

Faktor pendukung:

- ✓   Infrastruktur jalan semakin bagus

---

<sup>62</sup> Cokroaminto, Staf Pelayanan Umum (wawancara pribadi pada tanggal 21 April 2018)

- ✓ Pihak pemerintah mengerahkan dari Dinas Capil untuk membantu dan mempermudah dalam rangka perekaman pembuatan e-KTP dari Desa ke Desa

Faktor penghambat dalam suatu layanan adalah:

- ✓ Seringnya mati lampu sehingga menjadi kendala dalam melakukan aktifitas suatu pelayanan
- ✓ Kurangnya pegawai dalam melakukan pelayanan untuk kebutuhan masyarakat dalam mengurus apapun yang dilakukan oleh masyarakat sehingga lambat dan terhambat dalam ketepatan waktu dan jadinya suatu layanan
- ✓ Penetapan tempat pembuatan pengurusan e-KTP belum di tetapkan masih harus mengurus ke dua tempat yaitu Kecamatan Way Ratai dan Kabupaten Pesawaran.

Menurut Seagian teori administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal setate*) sedangkan fungsi layanan dikaitkan dengan hakekat Negara sebagai sesuatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaanya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional

bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.<sup>63</sup> Dalam melakukan suatu pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Way Ratai untuk kebutuhan masyarakat sehingga pemerintah lebih memperhatikan pegawai-pegawainya, alat-alatnya dalam melakukan keperluan bagi masyarakat, sarana prasarana dan yang lebih penting adalah memberikan pelayanan yang baik yang ada di kantor kecamatan sehingga masyarakat lebih mudah dan puas dalam mengurus suatu keperluan yang bersangkutan di kantor kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran. Berkenaan dengan hal tersebut, maka tidak ada cara lain yang lebih bijaksana kecuali dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut tidaklah hanya sebatas wacana diskusi atau seminar. Peningkatan kualitas pelayanan dapat diprogramkan setelah melalui serangkaian kajian ilmiah. Kajian ilmiah/akademis ilmiah dapat diperoleh setelah mengetahui dan mengkaji berbagai persoalan pelayanan publik, dimensi-dimensi, indikator-indikator, dan studi kasus tentang pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Karakter tersebut dapat menjadi dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

---

<sup>63</sup> *Ibid.*, h.140.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran, maka dengan ini dapat penulis tarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Masalah yang terjadi dengan melihat luasnya wilayah, pemekaran wilayah yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Way Ratai secara administratif belum bisa berdiri secara otonom yang masih harus berhubungan dengan kabupaten dalam hal layanan khususnya administratif kependudukan. Disamping itu juga, pemekaran wilayah ternyata membawa dampak bagi masyarakat dalam pelayanan publik, salah satu dampak yang terjadi tersebut adalah dibidang pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang dalam hal ini pelayanan dalam pembuatan e-KTP, KK, pembuatan Surat Pindah, pembuatan Surat Tidak Mampu, dan pembuatan Surat Izin Keramaian belum bisa memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat karena kendala dalam pelayanan belum terpenuhi oleh pemerintah.

2. Faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik

**a. Faktor pendukung dalam pelayanan publik**

1. Infrastruktur jalan semakin baik

2. Pihak pemerintah mengerahkan dari Dinas Capil untuk membantu dan

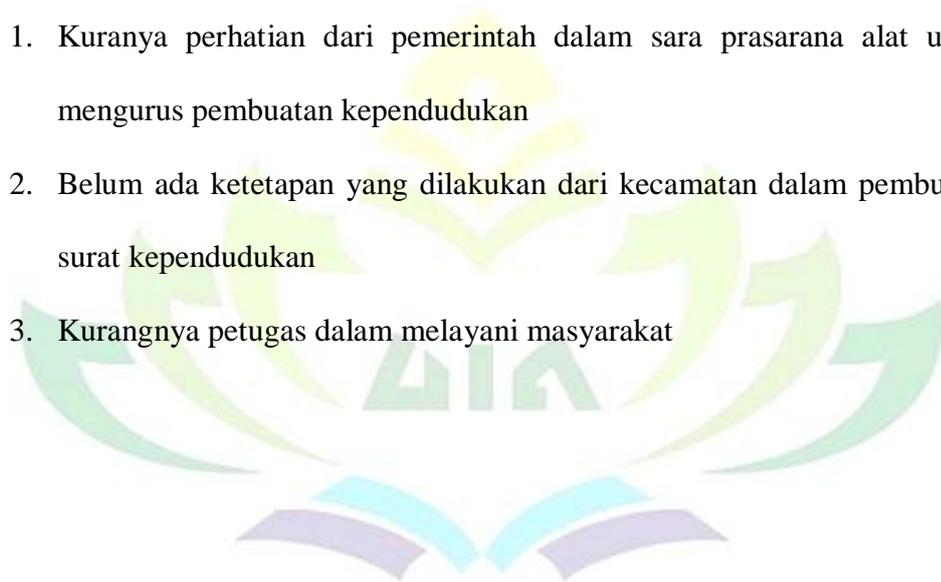
mempermudah dalam rangka perekaman pembuatan e-KTP dari Desa ke Desa

**b. Faktor penghambat dalam pelayanan publik**

1. Kurangnya perhatian dari pemerintah dalam sara prasarana alat untuk mengurus pembuatan kependudukan

2. Belum ada ketetapan yang dilakukan dari kecamatan dalam pembuatan surat kependudukan

3. Kurangnya petugas dalam melayani masyarakat



## **B. SARAN**

1. Aparatur pemerintah daerah seharusnya dalam hal ini dapat memberikan perhatian terhadap masyarakat pelaksanaan pelayanan di kantor kecamatan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar biasa lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya layanan dibidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, serta ketetapan tempat pelaksanaan pembuatan khususnya dibidang administrasi kependudukan.
2. Agar pemerintah lebih memperhatikan, merawat, menjaga sarana dan prasarana yang telah ada dan ketetapan tempat seharusnya di Kecamatan bukan di Kabupaten khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP sehingga fungsinya dapat dioptimalisasikan.
3. Pentingnya peningkatan kesadaran masyarakat tentang prosedur yang seharusnya dilengkapi agar memperoleh pelayanan lebih optimal. Oleh karena itu, masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan kepentinganya kepemilikan administrasi kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

Cholid Nuroboko dan Ahmadi, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 1997.  
Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Ponegoro: Al-Hikma, 2010.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka 1991.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Ponegoro: Al-Hikma, 2010.

Hasibuan, Albert, *Otonomi Daerah (Peluang dan Tantangan)*, Swadaya, Jakarta, 1995.

Jurnal, Bunga, T. T. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survei pada Pelanggan*. Universitas Brawijaya. Malang, Tesis yang tidak dipublikasikan 2009.

Jurnal, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta, 2004.

Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 1996.

Lestiawati, *Pengaruh Pemekaran Desa di Kabupaten Pesisir Barat Terhadap Percematan dan Pemerataan Pembangunan Studi Di Kasus Pekon Lintik Kecamatan Krui Selatan Kabupaten Pesisir* pada tahun 2018.

Media Lukman, *Badan Layanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara 2013.

D.Mardiyana, *Pemekaran Wilayah Dan Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Politik Islam, Studi Di Kecamatan Bandar Negeri Semuong Kabupaten Tanggamus* pada tahun 2013.

Hasan Iqbal M, *Pokok-Pokok Materi Statistik2*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

Moersaleh dan Musanaf, *Pedoman Pembuatan Skripsi*, (Jakarta: Gunung Agung, 1981).

Nasutrition, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.

Nasutrition, *Metodelogi Penelitain Pariwisata Dan Perhotelan*.

Pemerintah RI, *Undang-Undang Otonomi Daerah*, Jakarta: Pemerintah, 2004.

Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2013.

Anggoro Prijo, *Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kota Semarang*, Tesis, Universitas Diponegoro 2002.

Profil Kecamatan Way Ratai.

Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:PustakaPelajar, 2012.

Yosephus Silvana, *Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap pelayanan Publik Studi diKantor Kecamatan Tomboriri Timur Dalam Pelayanan Administrasi Pengurusan Kartu Keluarga*. Diakses Pada Tanggal 9 Desember 2017.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1993.

Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research* Yogyakarta: Andi, 1989.

Suhersimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta Ilmu, 1992.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sutrisno Hadi, *Metode Research, Jilid 1*, Yogyakarta: Andi, 2002.

Susanti ,”*Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kesejahteraan Di Kabupaten Lapung Utara*”. Jurnal Ekonomi Pembangunan Pada Tahun 2004.

Sinambela Poltek Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

