

## **ABSTRAK**

### **PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT HASIL PEMEKARAN PEMERINTAH KECAMATAN WAY RATAI KABUPATEN PESAWARAN PROVINSI LAMPUNG**

**Oleh**

**Nicolas Mario Ardiyanto, Upik Hamidah, Marlia Eka Putri AT**

Pemekaran wilayah pemerintahan merupakan suatu langkah strategis yang ditempuh oleh pemerintah untuk meningkatkan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan baik dalam rangka pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan menuju terwujudnya suatu tatanan kehidupan masyarakat yang maju, mandiri, sejahtera, adil dan makmur. Permasalahan pada penelitian adalah bagaimana upaya peningkatan pelayanan masyarakat hasil pemekaran pemerintah Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung dan faktor-faktor apakah yang menjadi penghambat upaya peningkatan pelayanan masyarakat hasil pemekaran pemerintah Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung.

Pendekatan masalah dilakukan secara yuridis empiris yaitu dengan melakukan penelitian langsung di lokasi penelitian dengan melihat, bertanya dan mendengar dari pihak-pihak yang terkait. Sumber data yang di dapat dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan pemekaran wilayah kecamatan membawa dampak positif bagi kualitas pelayanan publik di kecamatan Way Ratai baik dari dimensi pelayanan kesehatan maupun pelayanan pembuaan Kartu Tanda Penduduk. Dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk sendiri hal ini dilihat dari adanya peningkatan kualitas dari segi ketepatan waktu, prosedur yang jelas serta sosialisasi kebijakan dan keamanan dalam aspek pelayanan Publik. Hal tersebut dikarenakan adanya pemekaran yang menjadikan jarak baik secara geografis, sosiologis dan psikologis antara aparat dan masyarakat yang semula jauh kini menjadi lebih erat. Faktor penghambat pelaksanaan pemberdayaan pemerintah kecamatan hasil pemekaran, dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat adalah sumber daya aparat, prosedur dan Sarana dan prasarana

Kata kunci: Pelayanan, Masyarakat, Pemekaran Kecamatan

## ABSTRACT

### ***IMPROVING COMMUNITY SERVICE RESULTS OF GOVERNMENT EXPANSION OF WAY RATAI DISTRICT, PESAWARAN REGENCY, LAMPUNG PROVINCE***

By

**Nicolas Mario Ardiyanto, Upik Hamidah, Marlia Eka Putri AT**

*The division of government areas is a strategic step taken by the government to improve the implementation of the duties of government both in the framework of service, empowerment and development towards the realization of an advanced, independent, prosperous, just and prosperous society life order. The problem in the research is how to improve public services resulting from the expansion of the government in Way Ratai Subdistrict, Lampung Province Pesawaran District and what factors become obstacles to efforts to improve community services resulting from the expansion of the government, Way Ratai District, Lampung Province Pesawaran District.*

*The problem approach is done empirically juridically by conducting direct research at the research location by looking at, asking questions and hearing from the parties concerned. Data sources can be obtained using primary data and secondary data. Data analysis in this study uses qualitative analysis.*

*The results of the study showed that the division of the subdistrict area had a positive impact on the quality of public services in Way Ratai sub-district both from the dimensions of health services and the service of aging. In the service of making its own Identity Card, this is seen from the improvement in quality in terms of timeliness, clear procedures and socialization of policies and security in the aspect of Public services. This is because there is a division which makes the distance geographically, sociologically and psychologically between the apparatus and the community that was far away now become tighter. Inhibiting factors for the empowerment of sub-district government as a result of the expansion, in order to improve public services are apparatus resources, procedures and facilities and infrastructure*

*Keywords: Service, Community, District Expansion*

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemekaran wilayah pemerintahan merupakan suatu langkah strategis yang ditempuh oleh pemerintah untuk meningkatkan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan baik dalam rangka pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan menuju terwujudnya

suatu tatanan kehidupan masyarakat yang maju, mandiri, sejahtera, adil dan makmur. Pemekaran daerah otonom lebih ditekankan pada aspek mendekatkan pelayanan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemekaran daerah merupakan cara

atau pendekatan untuk mempercepat aklerasi pembangunan daerah dan daerah otonom baru, sebagai kesatuan geografis, politik, ekonomi, sosial dan budaya.

Semenjak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menunjukkan adanya upaya peningkatan pemberdayaan yang dilakukan di dalam pemerintahan daerah. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tersebut, bahwa fungsi dari pelaksanaan pemerintahan daerah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, peran serta masyarakat, dan serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan pemerintahan daerah yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tersebut maka di pandang perlu untuk melakukan pemekaran wilayah baik pada wilayah Kabupaten/Kota, Kecamatan maupun Desa. Pemekaran ini dimaksudkan untuk dapat mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meningkatkan pelayanan publik dan pembaguan yang lebih merata. Upaya ini diharapkan dapat mempercepat pelaksanaan pembangunan daerah, peningkatan keamanan, percepatan pengelolaan potensi daerah, peningkatan perekonomian daerah yang dapat dilakukan secara berkesinambungan dalam ruang

lingkup daerah dengan skala yang lebih kecil.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan, menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota dengan Peraturan Daerah yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Namun didalam Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah pasal 50 ayat 1 menjelaskan Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggara pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa atau sebutan lain dari kelurahan. Kecamatan merupakan unit pemerintahan yang berada di bawah kabupaten yang tugas dan kewajibannya lebih berat dibandingkan desa/kelurahan yang mempunyai peranan cukup besar terhadap masyarakat.

Untuk melakukan pemekaran kecamatan yang awalnya hanya satu kecamatan kemudian di bagi menjadi dua kecamatan bukanlah hal yang mudah. Pembentukan kecamatan baru harus memenuhi syarat administratif, memiliki personil atau perangkat yang cukup, memiliki kantor kecamatan sendiri, fasilitas kantor lainnya termasuk di dalamnya biaya rutin yang semuanya itu merupakan salah satu dasar dalam kelayakan untuk menjadikan suatu daerah pemekaran supaya dapat meningkatkan efektifitas kelancaran pelaksanaan roda pemerintahan di tingkat kecamatan.

Pembentukan kecamatan diatur dalam peraturan menteri setelah mendapat pertimbangan tertulis dari menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

menjelaskan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih konkrit dari peraturan sebelumnya mengenai upaya mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya di singkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Berdasarkan uraian Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tersebut diatas sebagai wujud dari upaya peningkatan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung kembali melakukan pemekaran kecamatan dan kelurahan. Perwujudan ini dituangkan dalam Peraturan Daerah kabupaten Pesawaran Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pembentukan Kecamatan Teluk Pandan dan Kecamatan Way Ratai.

Kecamatan Way Ratai merupakan sebuah kecamatan di Kabupaten Pesawaran, Lampung, Indonesia yang merupakan hasil pemekaran yang berasal dari sebagian wilayah Kecamatan Padang Cermin. Peresmian Kecamatan ini dilaksanakan di Desa Mulyasari pada tanggal 19 November 2014.

Pada bagian ketiga cakupan wilayah Kecamatan Way Ratai pasal 4 menjelaskan ada 10 desa di Kecamatan Way Ratai, dengan cakupan wilayah :

- a. Desa Bunut
- b. Desa Bunut Seberang
- c. Desa Wates Way Ratai
- d. Desa Ceringin Asri
- e. Desa Sumber Jaya
- f. Desa Mulyo Sari
- g. Desa Poncorejo
- h. Desa Gunung Rejo
- i. Desa Pesawaran Indah
- j. Desa Harapan Jaya

Sejak tanggal 19 November 2014, pemekaran Kecamatan Way Ratai berjalan, sampai saat ini masyarakat belum merasakan tujuan pemekaran kecamatan dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat. Pelayanan masyarakat ini tidak di dukung dengan fasilitas kantor kecamatan yang masih dibawah ideal seperti masih kurangnya bangku untuk masyarakat yang berkunjung ke kecamatan sehingga dapat terlihat masyarakat antri berdiri.

Keadaan geografis dan bentuk kontur Kecamatan Way Ratai adalah pegunungan dan bukit menjadikan sebagian besar penduduknya bekerja sebagai petani yang memanfaatkan hasil pertanian dan perkebunan. Untuk mendukung peningkatan hasil produksi masyarakat salah satu upaya pemerintah kecamatan dengan memperbaiki dan menambah jalan namun kenyataannya masih banyak ditemui jalan rusak akibat sistem drainase yang buruk dan masih banyak jalan belum beraspal yang menghubungkan setiap desa sehingga menghambat proses distribusi.

Selain itu kurangnya pemanfaatan sektor pariwisata yang belum sepenuhnya dikembangkan menjadi tempat wisata yang dapat meningkatkan penghasilan tambahan masyarakat sekitar dan menambah pendapatan daerah disebabkan karena

kurangnya upaya pemerintah kecamatan dalam mempublikasi dan kecilnya bantuan biaya perawatan yang diberikan pemerintah serta keterbatasan akses menuju tempat wisata yang menyebabkan kecilnya jumlah pengunjung yang datang.

Pembentukan daerah baru, tidak boleh mengakibatkan daerah induk tidak mampu menyelenggarakan otonomi daerah, dengan demikian baik daerah yang dibentuk maupun daerah induknya harus mampu menyelenggarakan otonomi daerah, sehingga tujuan pembentukan daerah dapat terwujud. Sesuai dengan tujuan utama dari pemekaran yaitu pelayanan dan kesejahteraan baik daerah yang dimekarkan maupun daerah induk, salah satu indikator dari kesejahteraan suatu daerah adalah tingginya pertumbuhan ekonomi dan rendahnya angka kemiskinan. Oleh karena itu, kebijakan pemekaran daerah perlu dilakukan evaluasi karena untuk melihat pencapaian tujuan yang ingin dicapai salah satunya yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat. Mengingat perkembangan pembentukan daerah otonom baru saat ini sangat berkembang pesat, dan tidak jarang menimbulkan implikasi kebijakan, seperti menimbulkan dampak negatif maupun positif. Selama ini yang mengusulkan pemekaran daerah adalah daerah-daerah yang jauh dari pusat pemerintahan atau daerah induk dan tidak mendapatkan pemerataan pelayanan publik. Kenyataannya, pertimbangan pemekaran daerah saat ini bukan menjadi pertimbangan pelayanan publik atau pemerataan pembangunan, akan tetapi lebih pada usul kelompok elit, kelompok elit yang dimaksud adalah pejabat yang ingin kembali berperan dalam politik dengan kata lain pemekaran daerah saat ini

lebih pada pertimbangan kepentingan politik.

Kecamatan merupakan pembagian wilayah administratif di bawah kabupaten atau kota yang terdiri dari desa-desa atau kelurahan. Kedudukan kecamatan yaitu sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja yang dipimpin oleh camat. Tujuan dibentuknya kecamatan adalah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan pemerintah dalam Pasal 221 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan “Daerah Kabupaten atau Kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa atau Kelurahan”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat Hasil Pemekaran Pemerintah Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung?
- 2) Faktor-Faktor Apakah Yang Menjadi Penghambat Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat Hasil Pemekaran Pemerintah Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### a. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dalam skripsi ini, pada garis besarnya adalah untuk menjawab permasalahan, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui dan memaparkan upaya peningkatan pelayanan masyarakat hasil pemekaran pemerintah Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung?
- 2) Untuk mengetahui faktor penghambat upaya peningkatan pelayanan masyarakat hasil pemekaran pemerintah Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung?

### b. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Kegunaan Teoritis
- 2) Kegunaan Praktis

## D. Pendekatan Masalah

- 1) Pendekatan Yuridis Normatif
- 2) Pendekatan Empiris

## E. Sumber dan Jenis Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder

## F. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

### 1. Prosedur Pengumpulan Data

- a. Studi Pustaka (*Library Research*)
- b. Studi Lapangan (*Field Research*).

### 2. Prosedur Pengolahan Data

- a. Editing Data
- b. Klasifikasi Data
- c. Sistematika Data.<sup>1</sup>

## G. Analisis Data

Setelah diperoleh data kemudian dianalisis dengan menggunakan

metode analisis secara kualitatif yaitu setelah data didapat diuraikan secara sistematis dan disimpulkan dengan cara pikir induktif sehingga menjadi gambaran umum jawaban permasalahan berdasarkan hasil penelitian.<sup>2</sup>

## H. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Pelaksanaan Pemberdayaan Pemerintah Kecamatan Hasil Pemekaran, Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Masyarakat

Bagi instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor sarana prasarana, kualitas sumber daya manusia dan akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrumen dalam pemberian pelayanan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti faktor sarana prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya

<sup>1</sup>Hardiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika

<sup>2</sup> Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hlm. 48.

tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti jargon “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang pemerintahan, sosial ekonomi di Kantor Kecamatan. Intensitas pelayanan ini berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan Pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh KTP, Kartu Keluarga, semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat.

Pemberian pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan dan Kecamatan yang dimiliki oleh masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga

yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Proses pelayanan administrasi dokumen pada dasarnya telah mengalami perkembangan yang cukup berarti, bahkan mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat.

Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dalam hal ini sangatlah penting. Dimana petugas/pelaksana pelayanan dituntut untuk tanggap dalam proses pelayanan.

Prosedur pelayanan publik di Kecamatan Way Ratai secara umum berbeda dengan prosedur pelayanan yang ada di daerah lain. Seperti halnya dalam pengurusan KTP, Kartu Keluarga atau pelayanan lainnya harus melalui tingkat terendah yaitu RT atau dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak Kantor Kecamatan.

Adapun penilaian dimensi dalam pelayanan umum di Kantor Kecamatan Way Ratai, antara lain:

### 1. *Tangibles*

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan Kantor Kecamatan menempati gedung baru. Hal ini juga diperkuat dari hasil observasi yang peneliti lakukan, bahwa kelengkapan fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Way Ratai sebelum pemekaran masih terlihat kurang memadai. Hal ini terlihat dari gedung yang masih berstatus kontrak di salah satu rumah warga, sarana komputerisasi yang jumlahnya belum memadai, serta kelengkapan media informasi berupa kotak saran dan *pamflet*. Perubahan kelengkapan fasilitas serta sarana prasarana yang ada setelah pemekaran dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Way Ratai.

Salah satu fasilitas yang harus dipenuhi oleh kantor pemerintahan adalah sarana komputer yang memadai guna mendukung pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Terlihat bahwa sarana komputer yang ada di Kecamatan Way Ratai sudah cukup lengkap dan sesuai dengan peruntukannya terutama dalam memberikan pelayanan surat menyurat atau keterangan lain yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga bagi operasional kantor yang dibutuhkan. Terdapat 3 perangkat komputer yang ada di Kecamatan Way Ratai yang digunakan untuk menunjang pekerjaan pegawai yaitu di ruang pemerintahan dan ruang pelayanan.

### 2. *Reliability*

Dimensi ini dilihat dari kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Way Ratai setelah proses pemekaran.

Selain berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil observasi bahwa kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Way Ratai sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa pelayanan yang dirasakan kurang baik terutama oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Way Ratai.

### 3. *Responsiveness*

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, di mana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Dimensi ini dilihat dari kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Way Ratai setelah proses pemekaran.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan informan di atas, menunjukkan bahwa dimensi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen di Kecamatan Way Ratai setelah pemekaran sudah cukup baik bila dilihat dari aspek ketepatan tetapi bila dilihat dari aspek kecepatan



dan ketanggapan pelayanan yang diberikan masih belum baik.

4. *Assurance*

Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal di atas memperlihatkan bahwa masyarakat pengguna jasa seringkali belum mempunyai akses terhadap informasi pelayanan yang dibutuhkan, demikian pula kecenderungan aparat birokrasi justru terkesan menyembunyikan informasi kepada masyarakat. Dimensi ini dilihat dari kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Way Ratai setelah proses pemekaran.

Hasil observasi mengenai pemberian pelayanan publik salah satunya diukur kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna pelayanan di Kecamatan Way Ratai dirasakan masih kurang baik terutama dari segi keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. *Emphaty*

Pemberian pelayanan publik dituntut untuk mempunyai sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang dilakukan oleh pihak Kecamatan

Way Ratai setelah proses pemekaran.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dengan informan di atas, menunjukkan bahwa dimensi sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat di Kecamatan Way Ratai setelah pemekaran belum baik bila dilihat dari ketegasan dalam prosedur pelayanan tetapi bila dilihat dari aspek perhatian yang diberikan kepada masyarakat masih kurang baik. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan kesempurnaan pelayanan, baik pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi yang dapat memuaskan pelanggan para pengguna jasa yang penyampaiannya dilakukan secara *excellence*.

Hasil wawancara di atas diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai pemberian pelayanan publik dituntut untuk mempunyai sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Way Ratai setelah proses pemekaran dirasakan masih kurang baik terutama dilihat dari aspek perhatian pegawai dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka menurut peneliti pemekaran wilayah kecamatan membawa dampak positif bagi kualitas pelayanan publik di kecamatan Way Ratai baik dari dimensi pelayanan kesehatan maupun

pelayanan pembuaan Kartu Tanda Penduduk. Dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk sendiri hal ini dilihat dari adanya peningkatan kualitas dari segi ketepatan waktu, prosedur yang jelas serta sosialisasi kebijakan dan keamanan dalam aspek pelayanan Publik. Hal tersebut dikarenakan adanya pemekaran yang menjadikan jarak baik secara geografis, sosiologis dan psikologis antara aparaturnya dan masyarakat yang semula jauh kini menjadi lebih erat.

Hal tersebut erat kaitannya dengan kondisi masyarakat Kecamatan Way Ratai yang masih mengedepankan nilai-nilai kekerabatan dalam filosofi pelayanan publik serta mengedepankan kearifan local dalam spirit pelayanan publiknya terlebih lagi dengan adanya pemekaran menjadikan rasio perbandingan jumlah aparaturnya dan masyarakat yang harus dilayani menjadi lebih seimbang. Misalnya saja dari segi penggunaan waktu, kendala utama persoalan waktu sebelum terjadi pemekaran lebih mengarah kepada hal-hal yang berbau geografis dimana keadaan alam serta ruang jarak yang terlampaui renggang dapat dipangkas oleh kebijakan pemekaran. Begitu pula adanya dengan sosialisasi dan informasi tentang prosedur pelayanan menjadi lebih mudah untuk diakses.

Selain itu, kedekatan aparaturnya dan masyarakat dari aspek sosiologis dan psikologis juga berdampak pada keamanan pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, pemekaran berdampak jelas pada berdirinya pusat pelayanan kesehatan di Kecamatan Way Ratai sehingga akses masyarakat ke pelayanan kesehatan yang memadai menjadi lebih mudah dimana sesuai

dengan kondisi pelayanan Kartu Tanda Penduduk, kedekatan Secara geografis, sosiologis dan psikologis yang menjadi ruh dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Way Ratai namun yang menjadi sorotan dalam penelitian ini, perlu adanya perimbangan rasio aparaturnya serta infrastruktur kesehatan guna terselenggaranya pelayanan kesehatan yang profesional.

Pemekaran wilayah adalah salah satu upaya untuk meningkatkan intensitas dan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pengembangan wilayah yang baru dibentuk harus memiliki sumber daya yang seimbang baik secara aparaturnya pemerintah maupun kondisi desa agar tidak terjadi ketimpangan dalam menjalankan sistem pemerintahan. Dengan adanya pemekaran Kecamatan Way Ratai menjadikan otonomi daerah diharapkan menjadi jalan alternatif bagi pemerintah dalam melaksanakan segala urusan dalam bidang pemerintahan untuk mempermudah pengoptimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang beragam kepada masyarakat dengan berbagai populasi yang berbeda akan menjadi lancar apabila pihak pemerintah membuat struktur yang jelas sesuai dengan kebutuhan. Sesuai dengan letak geografis Kecamatan Way Ratai Rabi Jonggor tidak terlalu jauh dengan pusat pemerintahan dan kondisi adat masyarakat sehingga pemekaran dan pembentukan Kecamatan Way Ratai baru menjadi salah satu pilihan dalam melaksanakan otonomi tersebut.

Pemekaran Kecamatan Way Ratai ini pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan public kepada masyarakat demi percepatan

terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Disamping itu juga sebagai pendidikan politik bagi Kecamatan Way Ratai ataupun pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Pemekaran yang sering terjadi di berbagai wilayah disebabkan oleh tuntutan masyarakat kepada pemerintah atas dasar kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan yang kurang baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Tuntutan tersebut berkaitan dengan luas wilayah di Kecamatan Way Ratai sehingga menyebabkan pelaksanaan birokrasi lambat dan membutuhkan waktu yang cukup lama menuju pusat pemerintahan Kecamatan Way Ratai. Pemekaran atas dasar prakarsa masyarakat desa dimulai dengan adanya sosialisasi Kecamatan Way Ratai melalui Kepala Jorong kepada masyarakat yaitu dengan mensosialisasikan pentingnya pemekaran dan menampung aspirasi masyarakat. Tahap sosialisasi yang dilakukan kemudian menghasilkan kesepakatan bahwa pemekaran Kecamatan Kecamatan Way Ratai perlu dilakukan. Dengan demikian pemerintah Kecamatan Way Ratai harus mampu menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat baik itu pelayanan dalam bidang pendidikan, politik, sosial, kesehatan ekonomi serta budaya.

Pemekaran Kecamatan Way Ratai diharapkan dapat memberikan perubahan yang baik terhadap masyarakat Kecamatan Way Ratai khususnya pelayanan publik yang selalu dikeluhkan oleh masyarakat selama ini. Permasalahan pelayanan publik yang dirasa oleh masyarakat salah satu disebabkan oleh dana desa yang minim tidak sebanding dengan luas wilayah dan jumlah penduduk

sehingga mengakibatkan pemekaran Kecamatan Way Ratai.

Pemekaran Kecamatan Way Ratai juga dimaksudkan untuk memperpendek alur birokrasi serta kewenangan sumber daya manusia maupun sumber daya alam langsung oleh daerah. Dengan kondisi tersebut akan mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui pemberdayaan dalam bidang pertanian dan perkebunan

Adanya pemekaran Kecamatan Way Ratai sebagai daerah otonomi baru maka akan memberikan peluang kepada putra daerah untuk mengembangkan potensinya dalam pemerintahan yang selama ini kurang dirasakan. Tentunya tenaga kerja yang dibutuhkan pada sektor pemerintahan akan semakin banyak sehingga mengurangi pengangguran dalam Kecamatan Way Ratai tersebut dan merupakan dampak dari pemekaran Kecamatan Way Ratai. Pemekaran yang terjadi pada Kecamatan Way Ratai tidak hanya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi juga memudahkan masyarakat dalam mengembangkan sumber daya manusia dan sumber daya alam. Selama ini pemerintah Kabupaten Pesawaran maupun Kecamatan Way Ratai kurang memberikan perhatian kepada masyarakat sehingga keinginan masyarakat kurang dipenuhi. Contohnya dalam bidang pertanian karena 80% penduduknya bermata pencaharian sebagai petani, pedagang dan buruh tani. Sehingga dengan luasnya lahan menjadikan potensi yang dimiliki harus dikelola dengan baik sehingga meningkatkan perekonomian masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 tentang Dana

Desa bahwa dana desa adalah dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang akan diperuntukkannya bagi desa yang kemudian ditransfer melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten/Kota dan akan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.

**b. Faktor penghambat pelaksanaan pemberdayaan pemerintah kecamatan hasil pemekaran, dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat**

Pada pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah maupun swasta akan menemukan beberapa kendala yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Hal ini pun terjadi pada Kecamatan Way Ratai setelah adanya pemekaran wilayah.

Adanya pemekaran dan menciptakan daerah otonomi baru diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan publik dengan memberikan pemberdayaan masyarakat dalam skala luas. Oleh karena itu, pemekaran wilayah Kecamatan Way Ratai harus didasarkan pada pertimbangan yang obyektif sehingga tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

Berdasarkan uraian di atas, maka menurut peneliti faktor penghambat pelaksanaan pemberdayaan pemerintah kecamatan hasil pemekaran, dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat (studi pada kecamatan way ratai, kabupaten pesawaran, lampung) adalah:

- a. Sumber daya aparatur, bagi kecamatan yang baru mengalami pemekaran seperti kecamatan Way Ratai, aparatur yang berpengalaman sangat di butuhkan dalam setiap proses pelayanan namun yang lebih penting adalah rasio perbandingan yang harus di perkecil jaraknya
- b. Prosedur, mengingat berpindahnya pusat pelayanan publik dari ibu Kota kecamatan lama ke Ibukota Kecamatan Way Ratai maka sudah sewajarnya ada prosedur yang berubah maka proses adaptasi yang lambat mampu menjadi penghambat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik
- c. Sarana dan prasarana, percepatan pembangunan sarana dan prasarana diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayan publik di kecamatan Way Ratai masalah yang menjadi penghambat adalah rasio perbandingan prasarana yang belum mencapai keseimbangan namun bila dibandingkan sebelum pemekaran, kondisi tersebut bisa dikatakan lebih baik.

**I. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan dan hasil penelitian di atas, penulis menarik simpulan sebagai berikut:

1. Pemekaran wilayah kecamatan membawa dampak positif bagi kualitas pelayanan publik di kecamatan Way Ratai baik dari dimensi pelayanan kesehatan maupun pelayanan pembuaan Kartu Tanda Penduduk. Dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk sendiri hal ini dilihat dari adanya peningkatan kualitas dari segi ketepatan waktu, prosedur yang jelas serta sosialisasi kebijakan dan keamanan dalam aspek pelayanan Publik. Hal tersebut dikarenakan adanya pemekaran yang

menjadikan jarak baik secara geografis, sosiologis dan psikologis antara aparaturnya dan masyarakat yang semula jauh kini menjadi lebih erat. Hal tersebut erat kaitannya dengan kondisi masyarakat Kecamatan Way Ratai yang masih mengedepankan nilai-nilai kekerabatan dalam filosofi pelayanan publik serta mengedepankan kearifan local dalam spirit pelayanan publiknya terlebih lagi dengan adanya pemekaran menjadikan rasio perbandingan jumlah aparaturnya dan masyarakat yang harus dilayani menjadi lebih seimbang. Misalnya saja dari segi penggunaan waktu, kendala utama persoalan waktu sebelum terjadi pemekaran lebih mengarah kepada hal-hal yang berbau geografis dimana keadaan alam serta ruang jarak yang teralampau renggang dapat dipangkas oleh kebijakan pemekaran. Begitu pula adanya dengan sosialisasi dan informasi tentang prosedur pelayanan menjadi lebih mudah untuk diakses. Selain itu, kedekatan aparaturnya dan masyarakat dari aspek sosiologis dan psikologis juga berdampak pada keamanan pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, pemekaran berdampak jelas pada berdirinya pusat pelayanan kesehatan di Kecamatan Way Ratai sehingga akses masyarakat ke pelayanan kesehatan yang memadai menjadi lebih mudah dimana sesuai dengan kondisi pelayanan Kartu Tanda Penduduk, kedekatan Secara geografis, sosiologis dan psikologis yang menjadi ruh dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Way Ratai namun yang menjadi sorotan dalam penelitian ini, perlu

adanya pertimbangan rasio aparaturnya serta infrastruktur kesehatannya guna terselenggaranya pelayanan kesehatan yang profesional.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pemberdayaan pemerintah kecamatan hasil pemekaran, dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat (studi pada kecamatan way ratai, kabupaten pesawaran, lampung) adalah:

- a. Sumber daya aparaturnya, bagi kecamatan yang baru mengalami pemekaran seperti kecamatan Way Ratai, aparaturnya yang berpengalaman sangat dibutuhkan dalam setiap proses pelayanan namun yang lebih penting adalah rasio perbandingan yang harus diperkecil jaraknya
- b. Prosedur, mengingat berpindahnya pusat pelayanan publik dari ibu Kota kecamatan lama ke Ibukota Kecamatan Way Ratai maka sudah sewajarnya ada prosedur yang berubah maka proses adaptasi yang lambat mampu menjadi penghambat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik
- c. Sarana dan prasarana, percepatan pembangunan sarana dan prasarana diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kecamatan Way Ratai masalah yang menjadi penghambat adalah rasio perbandingan prasarana yang belum mencapai keseimbangan namun bila dibandingkan sebelum pemekaran, kondisi tersebut bisa dikatakan lebih baik.

## **J. Saran**

1. Perlu adanya penyesuaian yang cepat dengan prosedur yang

berubah pasca pemekaran terutama di wilayah pengelolaan kebijakan oleh instansi terkait di Kecamatan Way Ratai walaupun prosedur dalam proses pelayanan dapat di mengerti oleh masyarakat namun yang menjadi tantangan selanjutnya adalah bagaimana instansi mampu mengelola prosedur dan merekonstruksi prosedur sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Dibandingkan sebelum pemekaran memang terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik namun hal tersebut hendaknya tidak menjadikan Pemerintah Kecamatan cepat berpuas diri. Perlu adanya penambahan prasarana pelayanan publik dalam mencapai rasio keseimbangan antara masyarakat dan sarana serta prasarana pelayanan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2005. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jurnal of Marketing Vol. 49
- Agus, Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Juanda, 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Bandung: penerbit PT Alumni.
- Khairuddin, SS. 2008. *Pembangunan Masyarakat Tinjauan Aspek Sosiologi, Ekonomi, dan*

*Perencanaan*. Yogyakarta: penerbitb Liberti Yogyakarta.

- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nurmayani, 2009. *Hukum Administrasi Daerah*. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Purwadarmina, 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Sibuea, Hotman P. 2010. *Asas Negara Hukum, Peraturan Kebijakan, Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Syaukani. 2008. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

#### Dasar Hukum

- Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

- Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran nomor 12 Tahun 2014 tentang Pembentukan Kecamatan Teluk Pandan dan Kecamatan Way Ratai.
- Peraturan Kecamatan Way Ratai tentang Badan Kerja Sama Antar Desa (BKAD)
- Peraturan Kecamatan Way Ratai tentang Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk.
- Peraturan Kecamatan Way Ratai tentang Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pembuatan Kartu Keluarga.
- Peraturan Kecamatan Way Ratai tentang Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pembuatan Akta Jual Beli Tanah/Hibah (PPATS).
- Barda Nawawi Arief, *Bungai Rampai Kebijakan Hukum Pidana*, Kencana, Jakarta, 2011
- Iskandar, U., & Siran S. A., *Pola Pengelolaan Hutan Tropika, Alternatif Pengelolaan Hutan yang Selaras dengan Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, PT. Bayu Indra Grafika, Yogyakarta, 2014.
- Rahmi Hidayati D, dkk, *Pemberantasan Illegal Logging dan Penyeludupan Kayu*, Wana Aksara, Banten, 2012.
- Sudaryono & Natangsa Surbakti, *Buku Pegangan Kuliah Hukum Pidana*, Fakultas Hukum UMS, 2010