

DAMPAK PEMEKARAN KECAMATAN TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TANAH COGOK KABUPATEN KERINCI

**Mhd.WIRANTO, S.AP¹,
SYAFRI JUANA, S.Pd.,M.Pd², MARIO DIRGANTARA, S. Sos., M. AP³**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

email:

mhdwiranto99@gmail.com

syafrijuana@gmail.com

mariodirgantara1@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the impact of sub-district expansion on improving public services in Tanah Cogok District, Kerinci Regency. The informants in this study came from people who were directly related to the impact of sub-district expansion on improving public services. The research instrument is the researcher himself and data collection through interviews and field observations.

The results of the research are the impact of physical evidence after the expansion on public service improvement is to provide convenience and comfort for the community in getting government services and services provided, the impact of expansion on the reliability of providing services to the community is that the reliability of sub-district officers in providing services based on community service standards can enjoy Fast and accurate service so that people feel satisfied with the services provided. With the existence of this new sub-district the community can feel the impact this can be seen from the response of employees in providing services to the community. As a new sub-district, officers will provide fast and precise services so that the community can feel the impact on expansion, the impact with sub-district expansion on improving public services seen from the point of guaranteeing providing services, it can be seen that the community feels from service guarantees where the sub-district has guaranteed services quality, guarantees give trust to employees and guarantee services according to procedures and provisions and also the community feels the comfort of the District in the middle of the community and the impact of the expansion of Tanah Cogok District, the community can feel the impact of which officers put the interests of the community in getting services which are a priority in improving services. the community can see and feel the service portion since the sub-district was formed, the sub-district has placed standby service employees in serving the community

Keywords: *Public Service Improvement*

ABSTRAK

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci. Informan Dalam Penelitian ini berasal dari orang yang berkaitan langsung dalam Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan.

Hasil penelitian adalah Dampak bukti fisik setelah Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pemerintahan dan pelayanan yang diberikan, Dampak pemekaran terhadap kehandalan memberikan pelayanan bagi masyarakat adalah dengan keandalan petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan masyarakat bisa menikmati pelayanan yang cepat dan akurat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan, Dengan adanya kecamatan baru ini masyarakat bisa merasakan dampaknya ini bisa terlihat dari respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. sebagai Kecamatan baru petugas akan memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat sehingga masyarakat bisa merasakan Dampak terhadap pemekaran, Dampak dengan pemekaran kecamatan terhadap peningkatan pelayanan publik dilihat dari sudut jaminan memberikan pelayanan terlihat bahwa masyarakat merasakan dari jaminan pelayanan yang mana pihak kecamatan telah memberi jaminan pelayanan yang berkualitas, jaminan memberi kepercayaan kepada pegawai dan memberi jaminan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan dan juga masyarakat merasakan kermahan pihak Kecamatan ditengah masyarakat dan Dampak pemekaran Kecamatan Tanah Cogok masyarakat bisa merasakan dampak ang mana petugas mendahulukan kepentingan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang merupakan prioritas dalammeningkatkan pelayanan. masyarakat bisa melihat dan merasakan porsi pelayanan semenjak kecamatan ini terbentuk pihak kecamatan telah menempatkan pegawai pelayanan yang stanby dalam melayani masyarakat

Kata kunci : Peningkatan Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Jika berbicara masalah otonomi daerah maka tak akan lepas dari daerah otonom. Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah 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.

Secara teoritis, kata kunci dalam otonomi berarti juga desentralisasi. Desentralisasi, merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penyelenggaraan otonomi daerah selain sebagai amanat konstitusi, juga merupakan kebutuhan objektif bagi pemerintah saat ini. Untuk memenuhi kebutuhan objektif tersebut, maka penyelenggaraan otonomi daerah diharapkan mampu membuat penyelenggaraan pemerintahan jauh lebih baik, efisien, efektif, mendorong dalam memberdayakan masyarakat, mengembangkan kehidupan yang merata, adil serta mampu meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan daerah. Disamping itu, dengan adanya otonomi daerah diharapkan juga dapat membuka peluang bagi setiap daerah untuk lebih menggali dan memberdayakan potensi yang dimiliki daerah, serta memberi keleluasaan bagi daerah untuk mengatur urusan pemerintahannya sendiri.

Sejak diberlakukannya UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada hakekatnya diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Sejalan dengan harapan-harapan tersebut maka dalam rangka meningkatkan akselerasi dan kualitas pemerintahan daerah sesuai dengan jiwa dan semangat otonomi daerah yang tertuang dalam UU No. 32 Tahun 2004, maka dipandang perlu melakukan pemekaran wilayah baik pada wilayah Kabupaten/Kota, Kecamatan maupun Desa.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah, pemekaran daerah adalah pemecahan provinsi atau kabupaten/kota menjadi dua daerah atau lebih. Landasan hukum terbaru untuk pemekaran daerah di Indonesia adalah UU No. 23 Tahun 2014 sebagai revisi dari UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pemekaran wilayah adalah salah satu bentuk konkrit dari kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Kebijakan ini merupakan salah satu langkah strategis yang dipilih oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas-tugas pemerintah dalam rangka pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan masyarakat yang maju, mandiri, sejahtera, adil dan makmur.

Pemekaran wilayah ini dimaksudkan agar proses penyelenggaraan pemerintah dalam bidang pelayanan publik dan pembangunan daerah dapat lebih merata, berkesinambungan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Disamping itu pemekaran wilayah juga dimaksudkan agar dapat mempermudah ruang kontrol pemerintah terhadap masyarakat dan mempermudah komunikasi masyarakat terhadap pemerintah.

Kebijakan pemekaran yang dilakukan oleh pemerintah tersebut telah menimbulkan sikap pro dan kontra diberbagai kalangan politisi, tokoh masyarakat, pejabat pemerintah, dan diantara para pakar. Mereka memperdebatkan manfaat ataupun kerugian yang timbul dari banyaknya wilayah yang dimekarkan. Berbagai opini turut disampaikan oleh masyarakat, ada yang beropini bahwa pemekaran dilakukan semata-mata hanya untuk memperoleh dana baik dari

pemerintah pusat maupun dari pemerintah daerah, selain itu juga muncul sebuah tuduhan bahwa pemekaran merupakan sebuah bisnis dikalangan elit didaerah yang menginginkan sebuah jabatan atau posisi dari adanya pemekaran tersebut.

Namun disisi lain banyak opini yang mendukung adanya pemekaran ini, pemekaran dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada daerah dalam mengelola daerahnya masing-masing, selain itu dengan adanya pemekaran juga dapat memperpendek rentang kendali pemerintah dalam mengontrol masyarakatnya.

Menurut Widjaja, (2005:54) Pemekaran merupakan salah satu organisasi atau lembaga pada pemerintahan daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dan membantu kepala daerah menyelenggarakan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan daerah. Menurut Sartono (2009:32) mengemukakan bahwa pemekaran dapat membangun dan meningkatkan suasana kekeluargaan yang harmonis dan pergaulan antar warga bertambah serta dengan jumlah penduduk yang proporsional dapat membangun kehidupan masyarakat yang berpartisipasi terhadap pembangunan. Berdasarkan pendapat di atas bahwa pemekaran ternyata belum sepenuhnya mampu membawa masyarakat dalam kehidupan yang lebih baik karena masih adanya dampak yang dirasakan oleh masyarakat setelah terjadinya pemekaran.

Salah satu wilayah yang dimekarkan ialah kecamatan dan syarat untuk membentuk kecamatan baru tercantum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2000 menunjukkan bahwa harus memenuhi kriteria yang terdiri dari tiga indikator meliputi jumlah penduduk, luas wilayah dan jumlah desa atau kecamatan yang ada di kecamatan.

Dalam peraturan pemerintah tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran sebuah wilayah, disebutkan bahwa pemekaran daerah memiliki pertimbangan atau faktor-faktor yang harus dimiliki, diantaranya dilihat dari kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah

Kecamatan Tanah Cogok dimekarkan membentuk kecamatan baru karena telah memenuhi kriteria pemekaran yang telah ditentukan, jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya, dan dinilai memiliki potensi baik sumber daya manusia maupun sumber daya alamnya. Dikembangkannya daerah baru yang otonom melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka akan memberikan peluang untuk menggali berbagai potensi ekonomi daerah guna menunjang pelaksanaan pembangunan daerah (Pembaruan, 2002:5). Potensi yang dimiliki seperti area persawahan seluas 2775,75 ha dengan komoditas unggulannya yaitu padi serta lahan perkebunan dan perladangan seluas 702 ha. Berlandaskan pada pertimbangan potensi yang ada maka pemekaran kecamatan ditujukan untuk memanfaatkan potensi yang ada agar tercapai perkembangan ekonomi dan kesejahteraan bagi masyarakat.

Alasan kenapa terjadinya pemekaran di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci tentunya mempunyai alasan yang jelas sehingga terbentuknya kecamatan baru seperti Alasan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Hal ini dijadikan alasan utama karena adanya kendala infrastruktur dan sarana dan prsarana. Alasan ekonomi, Dimana pemekaran kecamatan diharapkan dapat mempercepat pembangunan di Kecamatan. Alasan anggaran Pemekaran kecamatan dilakukan untuk mendapatkan anggaran dari pemerintah. Dan Alasan keadilan, Pemekaran dijadikan alasan untuk mendapatkan keadilan. Artinya, pemekaran Kecamatan diharapkan akan menciptakan keadilan dalam hal pengisian jabatan publik dan pemerataan pembangunan. Kemudian atas aspirasi masyarakat dan tokoh-tokoh masyarakat untuk membentuk kecamatan baru maka terjadilah suatu pemekaran yaitu kecamatan tanah cogok.

Mengacu ada pendapat tersebut maka sebenarnya indikasi program yang ingin dicapai dalam pemekaran Kecamatan Tanah Cogok sudah termasuk ke dalam kesejahteraan. Sejak dibentuknya kecamatan baru yang sudah berlangsung selama tahun ini, tetapi sekilas terlihat bahwa masalah fasilitas masih sangat minim dan kondisi jalan yang masih kurang memadai.

Bahkan membuat sebagian masyarakat berpersepsi masih belum dapat merasakan dari dampak pemekaran kecamatan seperti yang diharapkan.

Pemekaran Kecamatan Tanah Cogok dilakukan tahun 2020 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci nomor 13 tahun 2019 tentang pembentukan Kecamatan tanah Cogok, memiliki beberapa indikasi program yang ingin dicapai yaitu meningkatkan produktivitas penduduk, meningkatkan kesejahteraan penduduk, meningkatkan sarana pendidikan.

Sebelum terjadinya pemekaran kecamatan Tanah Cogok yang mana masyarakat beranggapan bahwa pembangunan tidak merata pembangunan kebanyakan di pusat dekat dengan kecamatan, kemudian dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan kesehatan yang masyarakat butuhkan juga tidak begitu efektif dikecamatan semula karena jarak sehingga masyarakat berangan ingin membuat kecamatan baru dengan harapan dapat mempermudah masyarakat dalam berbagai hal menyangkut pemerintahan dan mempercepat pembangunan.

Sementara itu Fenomena yang terlihat pada saat ini yang mana terlihat dampak dari pemekaran kecamatan dalam peningkatan pelayanan publik Setelah Kecamatan Tanah Cogok terbentuk masyarakat merasakan bahwa pelayanan administrasi terjadinya peningkatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan sudah mulai optimal, kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dekat dengan desa-desa sekitar. Selain itu terlihat jelas peningkatan dalam pelayanan di Kecamatan Tanah Cogok seperti:

Fenomena yang terlihat pada satu tahun ini yang mana terlihat dampak dari pemekaran kecamatan dalam peningkatan pelayanan publik Setelah Kecamatan Tanah Cogok terbentuk masyarakat merasakan bahwa pelayanan administrasi terjadinya peningkatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan sudah mulai optimal, seperti halnya pegawai mampu memberikan kesan yang komunikasi dengan masyarakat sekitarnya, dan terbukti masyarakat merasa puas akan fasilitas fisik yang tersedia di Kecamatan Tanah cogok. Masyarakat merasa puas akan kemampuan dari petugas di kecamatan dalam memberikan pelayanan sebab kemampuan petugas pelayanan dapat diandalkan untuk menjalankan janji pelayanan terpercaya, tepat waktu dan dapat diandalkan. Daya tanggap pegawai dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat serta mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat masyarakat merasa puas. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat terjamin akan akan kepuasan masyarakat yg diinginkan. Toleransi yaitu mengenal masyarakat, pendengar yang baik dan sabar, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Dan petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan cukup perhatian dan akan berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kemampuan mereka.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci”**

1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimanakah Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimanakah Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci ?

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci Penelitian ini bermanfaat baik secara Praktis maupun Akademis, yaitu :

1.4.1 Manfaat Praktis

Secara praktis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu pengetahuan tentang Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik
- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pembandingan dalam rangka meningkatkan Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik

1.4.2. Manfaat Akademis

Secara akademis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik
- b. Dapat mengembangkan ilmu Administrasi khususnya dalam Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada penulisan skripsi dan bahan informasi dalam memperkaya hasil penelitian yang berkaitan dengan Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Otonomi Daerah

Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mendefinisikan otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah akan memberikan dampak positif di bidang ekonomi bagi perekonomian daerah.

1.5.2. Pemekaran Wilayah

Konsep Pemekaran Wilayah Pemekaran wilayah (propinsi, kabupaten, kecamatan, dan desa) merupakan dinamika kemauan politik masyarakat pada daerah-daerah yang memiliki cakupan luasan wilayah administratif cukup luas. Ditetapkannya UU No. 32 Tahun 2004 dan PP No. 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah, pemerintah telah memberikan ruang bagi daerah untuk melakukan pemekaran wilayah dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat secara merata pada setiap tingkatan. Berdasarkan ketentuan tersebut, pemekaran daerah dapat berupa penggabungan dari beberapa daerah atau bagian daerah yang berdekatan atau pemekaran dari satu daerah menjadi lebih dari satu daerah.

Sedangkan secara substansi, pemekaran daerah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah pada masyarakat dalam rangka percepatan pembangunan ekonomi daerah, peningkatan keamanan dan ketertiban untuk mewujudkan keserasian pembangunan antar pusat dan daerah. Selain itu diatas, pemekaran daerah dapat dijadikan sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal untuk sesuai potensi dan cita-cita daerah. Gagasan pemekaran wilayah dan pembentukan Daerah Otonom Baru memiliki dasar hukum yang cukup kuat.

Secara yuridis landasan yang memuat persoalan pembentukan daerah terdapat dalam pasal 18 UUD 1945 yang intinya, bahwa membagi daerah Indonesia atas daerah besar (provinsi) dan daerah provinsi akan dibagi dalam daerah yang lebih kecil. Selanjutnya dalam Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang memberi peluang pembentukan daerah dalam suatu NKRI, yaitu daerah yang dibentuk berdasarkan pertimbangan kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk, luas daerah dan pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah.

Dari sisi pemerintah pusat, proses pembahasan pemekaran wilayah yang datang dari berbagai daerah melalui dua tahapan besar yaitu proses teknokratis (kajian kelayakan teknis dan administratif), serta proses politik karena selain harus memenuhi persyaratan teknokratis yang telah diatur dalam UU dan Peraturan Pemerintah, proposal pemekaran harus didukung secara politis oleh DPR. Berikut akan digambarkan tentang skema proses pengusulan pemekaran di tingkat daerah.

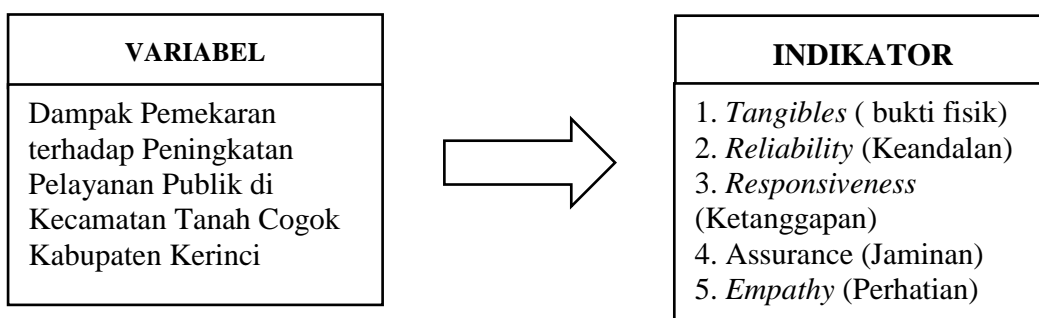
Pemekaran Kecamatan Tanah Cogok dilakukan tahun 2020 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci nomor 13 tahun 2019 tentang pembentukan Kecamatan tanah Cogok, memiliki beberapa indikasi program yang ingin dicapai yaitu meningkatkan produktivitas penduduk, meningkatkan kesejahteraan penduduk, meningkatkan sarana pendidikan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Pemekaran daerah di Indonesia adalah pembentukan wilayah administratif baru di tingkat provinsi maupun kota dan kabupaten dari induknya. pemekaran daerah/wilayah adalah pemecahan suatu pemerintah baik propinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa / Kelurahan menjadi dua daerah atau lebih. Pemekaran wilayah Kecamatan menjadi beberapa wilayah Kecamatan baru pada dasarnya merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat

Agar penelitian lebih terarah dan untuk menghindari kesalahan penafsiran istilah dalam penelitian Indikator yang di gunakan adalah secara umum Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci ditandai dengan :

Gambar1.1
Kerangka Pemikiran



II. METODE PENELITIAN

2.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hadari Nawawi (2007:33) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian

yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Selain itu, penelitian Kualitatif juga terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya, sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.

untuk mengetahui bagaimana Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci, Penulis menerapkan pendekatan penelitian Kualitatif yaitu analisa yang berdasarkan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

2.2. Informan

Informan Dalam Penelitian ini berasal dari orang yang berkaitan langsung dan mengetahui tentang Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci. Adapun informan penenelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Table 1.1.
Daftar Informan Penelitian

	NAMA	JABATAN	Keterangan
.	Jasman, S. Pd	Sekcam	Key Informan
.	Hj. Juairiah	Kasi Ekobang	
.	Muhammad Yasin, S. Pd	Kasi Kesra	
.	Sunandar, S. Pd	Ketua Forum Kades	
.	Marantang Jamal	Unsur Lembaga Adat	
.	Lisnandra, S. Pd	Unsur PKK Kecamatan	
.	Tatang Winata	Unsur Pemuda Sekecamatan	
.	Tuangku Idris	Unsur Ulama	

Sumber data : Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci 2020

2.3. Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian Sugiono, (2003:91), dalam penelitian kualitatif proses sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci atau situasi sosial tertentu yang syarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Dimana pengambilan sampel dilakukan dengan cara *porpositive sampling* yaitu sampel ditentukan berdasarkan dengan kriteria atau ciri-ciri khusus yang memiliki hubungan yang erat dengan kriteria atau ciri-ciri populasi

Dalam menentukan informan yang akan dipakai dalam suatu penelitian, ada lima kriteria untuk pemilihan informasi yaitu :

1. Subyek yang telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktifitas yang menjadi informasi.
2. Subyek yang masih terlibat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti.
3. Subyek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai.
4. Subyek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu.
5. Subyek yang sebelumnya tergolong masih “asing” dengan penelitian sehingga peneliti merasa tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subyek yang berfungsi ”guru baru” bagi peneliti.

2.4. Data yang Akan Diambil

Data yang diambil dalam penelitian ini terdiri dari beberapa jenis yaitu :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diolah untuk dijadikan pokok kajian permasalahan, data primer ini berasal dari data-data hasil wawancara langsung oleh peneliti dengan sumber data. Serta hasil observasi yang dilakukan dalam penelitian

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penunjang yang akan di ambil dari literatur- literatur, laporan–laporan dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Data ini merupakan data teoritis yang akan dijadikan sebagai data panduan dan sebagai landasan berfikir penelitian ini

2.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Sedangkan, data sekunder adalah data yang diperoleh baik dalam bentuk angka maupun uraian. Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain: Literatur yang relevan dengan judul penelitian, misalnya materi atau dokumen-dokumen dari pada Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci, serta karya tulis yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan, yaitu melalui teknik pengumpulan data dengan Wawancara.

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas dan dibahas juga menjadi daftar pengecek atau checklist apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau di tanyakan dengan pedoman demikian peneliti harus bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara konkrit dalam kalimat tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dengan konteks aktual saat wawancara.

2.6. Unit Analisis

Menurut Hamidi (2004:231) Unit analisis adalah satuan yang di teliti yng bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktifitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian

Adapun yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah adalah Masyarakat di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci.

2.6.1. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif kualitatif dimana jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Data dikelompokkan agar lebih muda dalam menyaring mana data yang dibutuhkan dan mana yang tidak. Setelah dikelompokkan, data tersebut penulis jabarkan dengan bentuk teks agar lebih dimengerti. Setelah itu, penulis menarik kesimpulan dari data tersebut, sehingga dapat menjawab pokok masalah penelitian.

Untuk menganalisis berbagai fenomena dilapangan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi
2. Reduksi Data Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (*display*) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam polahubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar

fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. *Display* data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

4. Interpretasi Data

Interpretasi data penelitian adalah sebuah bentuk dari kegiatan untuk melakukan penggabungan terhadap sebuah hasil dari analisis dengan berbagai macam pertanyaan, kriteria, maupun pada sebuah standar tertentu guna untuk dapat menciptakan sebuah makna dari adanya sebuah data yang idmana telah dikumpulkan oleh seseorang guna untuk mencari sebuah jawaban terhadap permasalahan yang dimana teradapat di dalam sebuah penelitian yang dimana sedang diperbaiki.

5. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Definisi Operasional Variabel

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini akan dideskripsikan pada Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci yang didasarkan pada hasil wawancara pada informan penelitan. Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik tersebut meliputi pemanfaatan bukti fisik, Keandalan petugas, Ketanggapan petugas, Jaminan pelayanan dan Perhatian petugas di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci

Untuk mendapatkan data Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci, peneliti selain melakukan pengamatan langsung juga melakukan wawancara bebas tanpa terikat.

3.2. Hasil Penelitian

Adapun Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci adalah sebagai berikut :

3.2.1. *Tangibles* (bukti fisik)

Bukti Fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan pihak Kecamatan Tanah Cogok Kabupten Kerinci dalam menunjukkan dampak pemekaran terhadap pelayanan publik seperti halnya Penampilan fisik, peralatan, serta penampilan seluruh personil dan media yang terlibat dalam penyediaan pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Tanah Cogok Kabupten Kerinci setelah kecamatan dimekarkan namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupten Kerinci

Dampak Bukti Fisik setelah Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci adalah memberi kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pemerintahan dan pelayanan yang diberikan sudah berangsur-angsur meningkat dan terdapat kemudahan dalam proses pelayanan yang dibutuhkan bagi masyarakat Tanah Cogok

3.2.2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan

prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Keandalan dari Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci. Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata masyarakat, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

dampak pemekaran terhadap keandalan memberikan pelayanan bagi masyarakat adalah dengan keandalan petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan masyarakat bisa menikmati pelayanan yang cepat dan akurat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

3.2.3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat.

Untuk mengukur dimensi Responsiveness dalam upaya mengetahui dampak pemekaran terhadap peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci berikut hasil wawancara dengan Informan penelitian yang telah ditentukan

Dampak dari Pemekaran Kecamatan terhadap daya tanggap pelayanan Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci dapat disimpulkan bahwa. Dengan adanya kecamatan baru ini masyarakat bisa merasakan dampaknya ini bisa terlihat dari respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. sebagai Kecamatan baru petugas akan memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat sehingga masyarakat bisa merasakan Dampak terhadap pemekaran

3.2.4. Assurance (Jaminan)

Jaminan ialah kemampuan Pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Dampak dari Pemekaran Kecamatan terhadap Jaminan pelayanan Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci dapat disimpulkan bahwa. Dengan adanya kecamatan baru ini masyarakat bisa merasakan Dampak dengan pemekaran kecamatan terhadap peningkatan pelayanan publik dilihat dari sudut jaminan memberikan pelayanan terlihat bahwa masyarakat merasakan dari jaminan pelayanan yang mana pihak kecamatan telah memberi jaminan pelayanan yang berkualitas, jaminan memberi kepercayaan kepada pegawai dan memberi jaminan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan dan juga masyarakat merasakan keramahan pihak Kecamatan ditengah masyarakat.

3.3.5. Empathy (Perhatian)

Empathy (perhatian) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap masyarakat dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai masyarakat.

Dampak dari Pemekaran Kecamatan terhadap perhatian pelayanan Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci dapat disimpulkan bahwa. dalam upaya menunjukkan dampak pemekaran Kecamatan Tanah Cogok masyarakat bisa merasakan dampak yang mana petugas mendahulukan

kepentingan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang merupakan prioritas dalam meningkatkan pelayanan. masyarakat bisa melihat dan merasakan porsi pelayanan semenjak kecamatan ini terbentuk pihak kecamatan telah menempatkan pegawai pelayanan yang standby dalam melayani masyarakat

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis pada uraian bab-bab sebelumnya mengenai Dampak Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci maka penulis mencoba untuk menarik kesimpulan tentang skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*) :

Dampak bukti fisik setelah Pemekaran terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci adalah memberi kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pemerintahan dan pelayanan yang diberikan sudah berangsur-angsur meningkat dan terdapat kemudahan dalam proses pelayanan yang dibutuhkan bagi masyarakat Tanah Cogok

2. Keandalan (*Reliability*)

Dampak pemekaran terhadap keandalan memberikan pelayanan bagi masyarakat adalah dengan keandalan petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan masyarakat bisa menikmati pelayanan yang cepat dan akurat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dengan adanya kecamatan baru ini masyarakat bisa merasakan dampaknya ini bisa terlihat dari respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. sebagai Kecamatan baru petugas akan memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat sehingga masyarakat bisa merasakan Dampak terhadap pemekaran

4. Jaminan (*Assurance*)

Dampak dengan pemekaran kecamatan terhadap peningkatan pelayanan publik dilihat dari sudut jaminan memberikan pelayanan terlihat bahwa masyarakat merasakan dari jaminan pelayanan yang mana pihak kecamatan telah memberi jaminan pelayanan yang berkualitas, jaminan memberi kepercayaan kepada pegawai dan memberi jaminan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan dan juga masyarakat merasakan kermahan pihak Kecamatan ditengah masyarakat.

5. Empati (*Empathy*)

Dampak pemekaran Kecamatan Tanah Cogok masyarakat bisa merasakan dampak ang mana petugas mendahulukan kepentingan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang merupakan prioritas dalam meningkatkan pelayanan. masyarakat bisa melihat dan merasakan porsi pelayanan semenjak kecamatan ini terbentuk pihak kecamatan telah menempatkan pegawai pelayanan yang standby dalam melayani masyarakat

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuknya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul Dampak Pemekaran Kecamatan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci. Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada STIA-NUSA tahun akademik 2020. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas bantuan, saran, arahan, bimbingan serta dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehubungan dengan itu pada

kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ketua STIA-NUSA Murlinus, S.H., M.H Beserta staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan study
2. Ketua Program Studi Ilmu Admnistrasi Negara Bapak Ade Nurma Jaya Putra, S.Sos., M.Ap. yang telah membantu dan membimbing saya selama selama perkuliahan ini
3. Bapak Ketua LPPM STIA-NUSA beserta Anggota
4. Bapak Syafri Juana, S. Pd., M.Pd dan Mario Dirgantara, S. Sos., M. Si., M. Ap selaku Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping
5. Bapak dan Ibu Dosen STIA-NUSA Besrta staf
6. Bapak Camat Tanah Cogok Kabupaten Kerinci beserta staf
7. Kedua Orang tua Ayahanda yang telah memberikan semangat, dukungan baik itu dukungan moril maupun materil
8. Istri Tercinta yang selalu mendampingi dan selalu memberi dorongan motivasi, semangat dan inspirasi

Teman-teman serta rekan-rekan yang telah memberikan bantuan, saran dan motivasi dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa, Skripsi yang penulis susun ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan arahan dan kritikan yang bersifat membangun dari semua pihak atau pembaca yang budiman, demi kesempurnaan tulisan ini untuk masa yang akan datang.

Akhirnya penulis menyampaikan harapan semoga tulisan ini dapat di terima dan bermanfaat serta berguna untuk kepentingan kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adi S, 2000. Prinsip-prinsip pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Bimo Walgito, 2004. Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu
- Budiman, 2005 Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara.Jakarta, Boediono, 2004. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta Bharata, 2004. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta. Hadari Nawawi, 2007. Pengantar Metodologi Riset Sosial, Bandung: Mandar Maju Hamidi, 2004. Metodologi Penelitian, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kasmir, 2006. Profesionalisme Aparatur Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik.” Widyapraja IIP Depdagri, III (19), hal. 21-29. Kepmenpan Nomor 4 Tahun 2000 Tentang Pemekaran Kecamatan Kepmenpan nomor 63 tahun 2004 tentang Peningkatan pelayanan
- Peraturan Pemerintah No. 129/2000, tentang pemekaran wilayah Kecamatan
- Peraturan Pemerintah No 78 Tahun 2007, tentang pemekaran daerah/wilayah

Perda Kabupaten Kerinci nomor 13 tahun 2019 tentang pembentukan Kecamatan tanah Cogok

Sartono, 2009. Reformasi tata pemerintahan dan otonomi daerah. Yogyakarta

Sugiono, 2003. Prosedur Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta Ilmu

Taliziduhu ndhara (2000 Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM

Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik

Widjaja, 2005. Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Walgito, 2000. Administrasi dan Birokrasi Pemerintah, Yogyakarta: Graha Ilmu