

**DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH KECAMATAN TERHADAP  
PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR DAN PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN DANAU KERINCI BARAT  
KABUPATEN KERINCI**

**Elsa Yolanda, Syafri Juana, Ardianto Arsan  
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email:

[elsayolanda288@gmail.com](mailto:elsayolanda288@gmail.com)

[syafrijuana@gmail.com](mailto:syafrijuana@gmail.com)

[ardiantoarsan@gmail.com](mailto:ardiantoarsan@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to see the impact of the division of the sub-district on infrastructure development and improving the quality of public services in the District of Danau Kerinci Barat, Kerinci Regency. This study took place at the office of the District of Danau Kerinci Barat, Kerinci Regency. This study uses descriptive qualitative research with sampling insidental technique as a determinant in the selection of research informants. Based on data analysis from the results of the research conducted, it was concluded that the division of the sub-district was still not maximal in providing a good impact in accelerating infrastructure development in the Danau Kerinci Barat sub-district, this can be seen from the lack of physical developments that existed after the expansion, after the expansion. no infrastructure development has been implemented or realized. In terms of improving public services after the expansion of the improvement of public services is the convenience felt by the community to get good service. The division of sub-districts has had a fairly good impact in improving the quality of public services in Danau Kerinci Barat District, but there are still several dimensions of the quality of public services that have not been implemented properly.*

**Keywords:** *Impact, Expansion, Infrastructur Development, Quality Services*

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dampak pemekaran wilayah Kecamatan terhadap pembangunan infrastruktur dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Penelitian ini mengambil lokasi di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik *Insidental Sampling* sebagai penentu dalam pemilihan informan penelitian. Berdasarkan analisa data dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa pemekaran Kecamatan masih belum maksimal dalam memberikan dampak yang baik dalam mempercepat pembangunan infrastruktur di Kecamatan Danau Kerinci Barat, hal ini dapat dilihat dari sedikitnya pembangunan-pembangunan fisik yang ada setelah pemekaran, setelah adanya pemekaran belum ada pembangunan infrastruktur yang telah terlaksana atau terealisasikan. Dalam segi peningkatan pelayanan publik setelah adanya pemekaran terhadap peningkatan pelayanan publik adalah kemudahan yang dirasakan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah baik. Pemekaran Kecamatan memberika dampak

cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Danau Kerinci Barat, akan tetapi masih terdapat beberapa dimensi dari kualitas pelayanan publik yang masih belum terlaksana dengan baik.

**Kata kunci :** Dampak, Pemekaran, Pembangunan Infrastruktur, Kualitas Pelayanan.

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pemekaran daerah merupakan suatu langkah strategis yang ditempuh oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan baik dalam rangka pelayanan, maupun pemberdayaan pembangunan. Dengan perkataan lain, hakikat pemekaran daerah otonom lebih ditekankan pada aspek pendekatan pelayanan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu pemekaran daerah merupakan cara atau pendekatan untuk mempercepat akselerasi pembangunan daerah. Kaitannya dengan pengembangan wilayah, sekarang ini telah dibentuk suatu program pemerintah tentang penggabungan dan penghapusan suatu wilayah. Dalam peraturan pemerintah lebih ditekankan kepada pemanfaatan potensi-potensi yang ada di daerah pemekaran agar dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga pelaksanaan pembangunan serta pelayanan terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari setiap individu. Pelayanan publik pada dasarnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki hak untuk memonopoli atau menyediakan barang atau jasa publik kepada setiap warga negaranya. Paradigma baru mengenai organisasi pelayanan publik pada dasarnya berasal dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan, karena pada hakikatnya pemerintah memang pemberi atau penyedia layanan untuk rakyatnya. Paradigma baru pelayanan publik tersebut menuntut perubahan dalam orientasi penyesuaian arah baru dalam pelayanan. (Dwiyanto, 2017: 13).

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu isu kebijakan yang sangat strategis di Indonesia, hal ini disebabkan oleh pelaksanaan pelayanan publik yang tidak ada kemajuan dan hanya berjalan ditempat. Pelaksanaan kebijakan pelayanan publik merupakan proses perubahan dalam paradigma administrasi publik untuk menjelaskan bahwa pentingnya pembentukan manajemen publik untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan disegala aspek. (Dwiyanto, 2017: 17).

Wilayah Kecamatan yang terlalu luas secara signifikan memberikan dampak secara langsung dalam menentukan program dari pelayanan publik. Rentang kendali pemerintahan yang terlalu jauh dan luas menjadi salah satu faktor pendorong yang melahirkan aspirasi masyarakat dalam pembentukan suatu Kecamatan baru. Jarak yang jauh menuju pusat pemerintahan Kecamatan untuk mendapatkan jasa dan pelayanan pemerintah serta birokrasi yang terlalu panjang, dipandang sebagai suatu masalah yang menyebabkan kurang efektif dalam memberikan pelayanan demi kesejahteraan masyarakat. Solusinya adalah dengan adanya pembentukan Kecamatan baru, sehingga masyarakat sebagai pelanggan akan lebih dekat dengan pemberi layanan dan masyarakat berharap mendapatkan pelayanan prima yang nantinya memberi dampak yang lebih positif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Landasan hukum untuk Pemekaran Daerah di Indonesia adalah Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. 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. Pada prinsipnya pemekaran wilayah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan meningkatkan dan mempercepat pelayanan, demokrasi, perekonomian daerah, pengelolaan potensi daerah, keamanan dan ketertiban, serta menjaga hubungan yang serasi antara pusat dengan daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 14 Tahun 2019, Pembentukan Kecamatan Danau Kerinci Barat bertujuan dalam rangka untuk : (a) Meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa perlu dilakukan penataan Kecamatan di Kabupaten Kerinci; (b) Sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, pelayanan yang cepat dan mudah serta dalam upaya pemberdayaan masyarakat perlu pembentukan Kecamatan Danau Kerinci Barat; (c) Sesuai ketentuan Pasal 211 ayat 1 dan ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juncto ketentuan Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, penataan Kecamatan dengan membentuk Kecamatan baru diatur dalam Peraturan Daerah.

Berdasarkan pengamatan penulis, ternyata masih ditemui beberapa permasalahan yang terjadi di Kecamatan Danau Kerinci Barat menyangkut masalah dalam pembangunan infrastruktur yaitu perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya belum dapat dilaksanakan atau belum terealisasi dan juga beberapa pembangunan yang sudah ada dibiarkan terbengkalai begitu saja. Sasaran yang telah direncanakan dalam pembangunan infrastruktur belum tercapai. Serta kendala dalam pembangunan infrastruktur yang ada di Kecamatan Danau Kerinci barat yaitu kurangnya dana menjadi kendala utama dalam proses pembangunan infrastruktur. Dalam segi peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini masih dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Masalah lainnya mengenai prosedur dari setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Setelah dimekarkannya Kecamatan Danau Kerinci Barat besar harapan masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang lebih maksimal, dengan memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat seperti bukti fisik memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, kehandalan petugas dalam pemberian pelayanan, ketanggapan petugas dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta petugas kecamatan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat serta petugas berusaha untuk melayani masyarakat dengan mendahulukan kepentingan masyarakat.

Salah satu tujuan utama pemekaran wilayah dalam hal ini Kecamatan yaitu untuk memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dan pelaksanaan pembangunan yang lebih merata, dipandang sebagai sesuatu yang berimplikasi luas terhadap masyarakat maupun pemerintah itu sendiri baik yang bersifat positif maupun negatif, tentunya hal tersebut perlu ditinjau secara lebih mendalam dan menyeluruh. Untuk

itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Dampak Pemekaran Wilayah Kecamatan terhadap Pembangunan Infrastruktur dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci”.

#### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian diatas, dapat diajukan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah dampak pemekaran wilayah Kecamatan terhadap pembangunan infrastruktur di Kecamatan Danau Kerinci Barat?
2. Bagaimanakah dampak pemekaran wilayah Kecamatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Danau Kerinci Barat?

#### ***Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah dampak pemekaran wilayah kecamatan terhadap pembangunan infrastruktur di Kecamatan Danau Kerinci Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah dampak pemekaran wilayah kecamatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Danau Kerinci Barat.

#### **Tinjauan**

##### **Pustaka**

##### **Pemekaran**

Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, Pemekaran adalah suatu proses membagi satu daerah administratif (daerah otonom) yang sudah ada menjadi dua atau lebih daerah otonom baru.

### **Konsep Pemekaran Wilayah**

Menurut Effendi dalam Made Mudana, dkk (2016: 25), upaya pemekaran wilayah di pandang sebagai terobosan untuk mempercepat pembangunan melalui peningkatan kualitas dan kemudahan memperoleh pelayanan bagi masyarakat, serta pemerintah untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentang keadilan pemerintah, sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pembangunan.

### **Pembangunan Infrastruktur**

Pembangunan infrastruktur adalah suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang dilakukan secara terencana untuk membangun prasarana atau segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pembangunan (Ulyani, 2013: 15).

### **Pelayanan Publik**

Sadu Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011: 11) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Moenir dalam Hardiyansyah (2011: 18) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materia melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019: 18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Bodgarn dan Taylor dalam Moleong (2009: 4) menjelaskan bahwa metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Kemudian pendekatan dilakukan secara kualitatif ini dimaksudkan agar pelaksanaan penelitian mendapat hasil yang objektif dan tidak berdasar pikiran penulis dan subjektivitas berdasar akibat penyaringan dari lingkungan.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Camat Kecamatan Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Lokasi ini penulis pilih sebagai lokasi penelitian karena pertimbangan lokasi tersebut sesuai dengan topik yang akan diteliti dan juga peneliti berasal dari wilayah tersebut, peneliti cukup mengetahui kondisi di wilayah yang menjadi tujuan penelitian dan juga lingkungan untuk melakukan penelitian mendukung.

### **Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian

secara individual atau kelompok, ataupun melalui hasil observasi terhadap suatu tempat, kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data Sekunder adalah data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung, berupa data-data yang telah ada seperti arsip-arsip, dokumen, artikel, serta laporan yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan menurut Sugiyono (2017: 231) adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Teknik wawancara merupakan proses menggali informasi untuk mengetahui permasalahan yang akan diteliti, dengan pedoman wawancara yang sudah dipersiapkan sebelumnya.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung dalam penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Data Reduction (reduksi data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data Display (penyajian data)

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk uraian singkat, melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisaasi kan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Conclusin Drawing (verifikasi)

Alur kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **Teknik Keabsahan Data**

Untuk mendapatkan keabsahan data dalam penelitian ini maka dilakukan pengujian kredibilitas yang meliputi Triangulasi. Triangulasi dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data

yang diperoleh. Keabsahan data dilakukan untuk menjaga validitas data, maka dilakukan triangulasi baik terhadap sumber maupun teknik yang ada (Sugiyono, 2017: 274).

Adapun uji keabsahan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber  
Pengecekan data dan menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik  
Pengecekan data atau menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

### **III. PEMBAHASAN**

#### **Pembangunan Infrastruktur**

Pembangunan infrastruktur merupakan dinamika organisasi publik yang harus dilakukan untuk mendukung pengembangan wilayah. Pembangunan infrastruktur memiliki peranan penting dalam mewujudkan sasaran pembangunan seperti pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya menuju terciptanya keadilan sosial bagi seluruh rakyat. Pentingnya pembangunan infrastruktur bagi suatu daerah ditandai oleh nilai manfaat dan kegunaan yang dirasakan masyarakat diberbagai hal karena cukup beralasan jika pembangunan infrastruktur mendapat perhatian pemerintah. Pembangunan infrastruktur ditinjau dari aspek kepentingan masyarakat dapat meningkatkan tranformasi informasi dan kemudahan akses. Mencermati betapa pentingnya infrastruktur dalam kehidupan masyarakat, disamping untuk meningkatkan akselerasi pembangunan maka cukup beralasan jika setiap wilayah dibangunnya infrastruktur yang memadai.

##### **1. Perencanaan dalam Pembangunan infrastruktur**

Dalam pembangunan di Kecamatan Danau Kerinci Barat dalam perencanaan pembangunan infrastruktur belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dan belum pembangunan yang sudah direncanakan yang terealisasi atau terlaksana.

Dalam perencanaan pembangunan infrastruktur yang ada di Kecamatan Danau Kerinci Barat yaitu pembangunan irigasi, pembangunan gedung kesenian serta memperbaiki segala infrastruktur, namun upaya pembangunan yang direncanakan belum berjalan sesuai dengan perencanaan awal. Apabila dalam perencanaan pembangunan dilakukan secara konsisten, pengendalian yang efektif, dan faktor-faktor yang menghambat proses pembangunan teratasi, maka pembangunan hanya menunggu waktu untuk mencapai tujuan.

##### **2. Sasaran dalam Pembangunan Infrastruktur**

Pembangunan infrastruktur memiliki peranan penting dalam mewujudkan sasaran pembangunan seperti pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya menuju terciptanya keadilan sosial bagi seluruh rakyat. Sasaran yang akan dicapai akan berpengaruh pada pencapaian dalam pembangunan infrastruktur di Kecamatan Danau Kerinci Barat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sasaran yang akan dicapai dalam pembangunan infrastruktur yaitu pembangunan gedung kesenian, memperbaiki infrastruktur yang ada, serta penyelesaian pembangunan kantor camat di Kecamatan Danau Kerinci Barat. Dalam upaya pencapaian sasaran, pihak kecamatan perlu melakukan kerja sama dengan berbagai pihak agar sasaran pembangunan yang telah direncanakan

sebelumnya dapat berjalan dengan baik dan sasaran pembangunan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Pembangunan infrastruktur memiliki peranan penting dalam mewujudkan sasaran pembangunan seperti pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya menuju terciptanya keadilan sosial bagi seluruh rakyat.

## **2. Kendala dalam Pembangunan Infrastruktur**

Dalam proses kegiatan pembangunan khususnya dalam pembangunan infrastruktur, sudah pasti memiliki berbagai kendala atau hambatan yang dihadapi oleh pihak kecamatan baik dalam perencanaan, pengambilan keputusan, maupun dalam penyelenggaraan kegiatan yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Danau Kecamatan Barat mengalami kendala dalam proses pembangunan infrastruktur kurangnya dana untuk melakukan proses pembangunan. Dana yang akan digunakan untuk pembangunan infrastruktur di alokasikan untuk penanganan wabah covid-19 yang sedang terjadi.

## **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan

serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan- harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

### **1. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)**

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal seperti kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam melakukan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat dari segi dimensi *tangibel* berdasarkan hasil penelitian dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini bisa dikatakan cukup baik. Hal yang baik ini di tunjukkan dalam segi kemudahan proses pelayanan yang dirasakan masyarakat, karena jarak untuk mendapatkan pelayanan semakin mudah, hal itulah yang membuat masyarakat merasakan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Akan tetapi dalam segi kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasa masih kurang, dari hasil penelitian yang dilakukan bersama masyarakat menunjukkan bahwa terdapat beberapa petugas yang tidak ada di kantor saat jam kerja dan masih ada petugas yang datang terlambat serta petugas yang keluar saat di jam kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas yang ada di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat masih kurang baik dalam segi kedipilinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)**

Pada penelitian ini *realibility* ditentukan oleh indikator- indikator seperti memiliki standar pelayanan dan kemampuan petugas menggunakan alat bantu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Danau Kerinci Barat belum baik. Karena banyak pengguna layanan atau masyarakat yang tidak mengetahui mengenai



standar pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat. Namun dalam segi kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu pelayanan di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat sudah cukup baik dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu, sehingga dengan kemampuan yang dimiliki petugas dalam penggunaan alat bantu seperti komputer dapat menunjang dan mempermudah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan cepat.

### **3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)**

Dimensi *responsiviness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator seperti merespon setiap pelanggan atau masyarakat di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat dengan cepat, tepat, dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap dimensi *responsiviness* dapat dijelaskan dari hasil kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat pada dimensi *responsiviness* sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan yang mana petugas yang sudah berusaha untuk melakukan proses pelayanan dengan cepat, tepat. Akan tetapi dalam segi ketepatan waktu masih ada beberapa keluhan masyarakat yang masih belum cukup puas terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

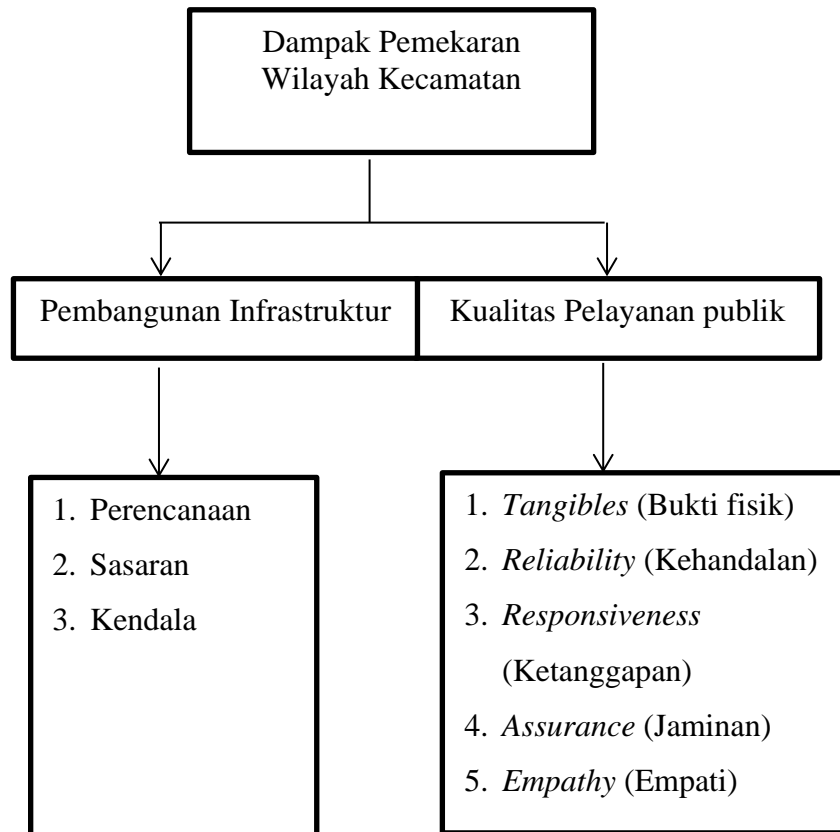
Pada penelitian ini dalam dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator seperti jaminan waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat. *Assurance* dalam sistem pelayanan publik di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat dalam memberikan jaminan waktu pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberi

pada masyarakat di Kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat guna meminta pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai jaminan biaya dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan kepada masyarakat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat, yang mana untuk mendapatkan pelayanan masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun untuk mendapatkan pelayanan. Rangkaian analisis pada indikator *assurance* (Jaminan) dapat dijelaskan sekualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Danau Kerinci sudah bagus. Indikator-indikator dalam dimensi ini yang ada dalam penelitian ini semua hasilnya bersifat positif dan baik untuk masyarakat. Pada dimensi *assurance* pada penelitian ini menunjukkan hasil yang baik.

### **5. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

Pada penelitian ini, dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah. Petugas di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat, belum sepenuhnya mendahulukan kepentingan masyarakat, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan masih banyak petugas yang tidak ada saat masih di jam kerja dan juga petugas yang datang terlambat, hal ini membuktikan bahwa petugas masih kurang dalam mendahulukan kepentingan masyarakat. Dari segi keramahan dalam melayani masyarakat juga masih kurang, terlihat dari beberapa petugas yang tidak menyapa dan acuh kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Danau Kerinci Barat.

**Gambar 1**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber : Ulyani (2013: 19)

Sumber : Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46)

#### IV. KESIMPULAN

##### **Pembangunan Infrastruktur**

Pemekaran Kecamatan Danau Kerinci Barat masih belum maksimal dalam memberikan dampak yang baik dalam mempercepat pembangunan infrastruktur di Kecamatan Danau Kerinci Barat. Pemekaran Kecamatan Danau Kerinci Barat bukanlah hal terbesar yang berdampak positif pada percepatan pembangunan infrastruktur, hal ini terlihat dari minimnya pembangunan fisik yang ada setelah pemekaran.

##### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pemekaran Kecamatan Danau Kerinci Barat sudah cukup baik dalam memberikan dampak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Danau Kerinci Barat, walaupun demikian masih terdapat beberapa dimensi dari kualitas pelayanan publik yang masih belum terlaksana dengan baik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Terima kasih kepada LPPM STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh yang telah memberi kesempatan untuk publish jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara (JAN).

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agus, Dwiyanto, 2011. *Manajemen Pelayanan Publik ; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hamidi, 2010. *Motodologi Penelian Bisnis*. Malang : UMM Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : GAVA MEDIA.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pius Abdillah, dkk. 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Arloka.
- Raharjdo, Adisasmita, 2011. *Pengelolaan anggaran dan Pendapatan Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Taufiqu, Rakhman, 2008. *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Ulyani, Grand, 2013. *Badan Penelitian dan Pembangunan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

### Jurnal

- Agustinus Naisaban dan Mutia Rahmah, 2019. Efektivitas Pemekaran Kecamatan Dalam Meningkatkan Pembangunan di Kecamatan Insana Tengah Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*. Vol. 2, No. 2, Desember 2019: 147–158.
- Claudia Pantow, Jhon Kaawoan, dan Neni Kumayas, 2019. Efektifitas Pemekaran Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan

Tompaso Barat Kabupaten Minahasa. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. Volume 3, No. 3 Tahun 2019: 2337–5736.

Edwin Bustami, 2018. Analisis Dampak Pemekaran Desa terhadap Pembangunan Infrastruktur di Desa Sungai Bendung Air Kecamatan Kayu Aro. Jurnal Administrasi Nagara (JAN). Vol 1, No. 2 Juni 2018.

Made Mudana, Tibertus Nempung, dan Heppimilia, 2016. Pemekaran Desa terhadap Pembangunan Infrastruktur di Desa Kapu Jaya Kecamatan Palangga Kabupaten Konawe Selatan. Jurnal Ekonomi (JE). Vol 1, No. 1, April 2016: 2503-1937.

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Kecamatan Danau Kerinci Barat.

Peraturan Pemerintah Nomor 129 Tahun 2000 Tentang Persyaratan Pembentukan dan Kriteria Pemekaran, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.