

**SKRIPSI**

**DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BARUGAE  
KECEMATAN DUAMPANUA KABUPATEN  
PINRANG**

Disusun dan diusulkan oleh

Muh.Askar Sittara

Nomor Stambuk : 105610388710



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2016**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang


Nama Mahasiswa : Muh.Askar Sittara

Nomor Stambuk : 105610388710

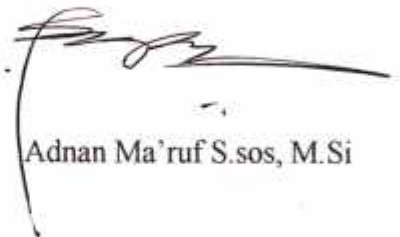
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

  
Dr. Abdul Masyar, M.Si

Pembimbing II

  
Adnan Ma'ruf S.sos, M.Si

Mengetahui

Dekan Fisipol


Unismuh Makassar



Dr. H. Muhammad Idris, M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi oleh Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor :1112/FSP/A.1-VIII/VIII/38/2017 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada Hari Kamis, Tanggal 24 Agustus 2017.

### TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,



Ir. H. Saleh Molla, MM

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji :


1. Dr. H. Muhammadiyah, MM (Ketua)

  
(.....)

2. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

  
(.....)

3. Drs. Muhammad Tahir, M.Si

  
(.....)

4. Nasrul Haq, S.Sos, MPA

  
(.....)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Dampak Pemekaran Desa Barugae terhadap pelayanan Publik. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *kualitatif* yaitu dengan melakukan obsevasi dilapangan yang menggambarkan serta mengkaji data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dari informan dan dimana informan sebanyak lima orang yang dipilih berdasarkan pandangnan bahwa informan memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti yakni Kepala Desa, Sekertaris Desa, Staff Desa, Tokoh Masyarakat,dan Masyarakat. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa observasi dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara terhadap informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setelah pemekaran Desa Barugae memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat Barugae, Hal ini dapat dilihat dari beberapa indicator yaitu, tingkat kehadiran dalam kegiatan. Bagaimana penyampaian informasi pelayanan public yang akurat terhadap masyarakat Barugae. Bagaimana penyedian fasilitas di kantor Desa Barugae. Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan public dapat dilihat dari segi faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan keterampilan, faktor sarana.

## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iii
Daftar Isi .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Pemekaran Desa.....	10
B. Konsep Pelayanan Publik.....	12
C. Efektifitas Pelayanan Publik.....	17
D. Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Pelayanan Publik.....	30
E. Kerangka Pikir.....	32
F. Fokus Penelitian.....	34
G. Deskripsi Fokus Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	39
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	39
C. Jenis dan Sumber Data .....	40
D. Informan Penelitian .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41

F. Teknik Analisis Data .....	41
G. Pengabsahan Data .....	43
BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA .....	
.....	
.....	
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
DAFTAR PUSTAKA .....	36

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur urusan rumah tangganya sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh daerah. Menurut Bagir Manan: “Otonomi adalah kebebasan dan kemandirian satuan pemerintahan lebih rendah untuk mengatur dan mengurus sebagian urusan pemerintahan”. Otonomi ditujukan untuk meningkatkan Pelayanan publik, ketersediaan fasilitas umum yang memadai dan terjangkau oleh Seluruh lapisan masyarakat, peningkatan kesejahteraan hidup bagi seluruh masyarakat di daerah, serta partisipasi masyarakat dalam menciptakan suasana yang demokratis di daerah semakin berkembang, juga keterjalinan komunikasi yang seimbang dan berkualitas antara pemerintah daerah, DPRD dan masyarakat, dalam mendorong kesuksesan otonomi itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan itu adalah adanya ruang dan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk melakukan pemekaran wilayah sebagai suatu wujud dari proses pelaksanaan otonomi. Pemekaran wilayah tersebut berupa pemekaran kecamatan dan pemekaran desa/kelurahan.

Tujuan pembentukan, pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, percepatan demokrasi, percepatan perekonomian daerah, percepatan pengelolaan potensi daerah, peningkatan keamanan dan ketertiban, serta peningkatan hubungan serasi antara pusat dan daerah”. Terkait dengan pemekaran desa, dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006 tentang Pembentukan Penghapusan, Penggabungan Desa dan Perubahan Status Desa menjadi Kelurahan, Pasal 2 menyatakan bahwa: “Pembentukan desa bertujuan untuk meningkatkan Pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan

masyarakat”.Dan sesuai dengan Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi atas daerah-daerah Provinsi dan Daerah Provinsi di bagi atas Kabupaten/Kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah untuk menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 perubahan kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pemekaran Daerah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Berkembangnya wacana pemekaran daerah,tidak terlepas dari pemberlakuan prinsip-prinsip Otonomi Daerah yang pada prinsipnya Otonomi daerah adalah media atau jalan untuk menjawab persoalan mendasar dalam tata Pemerintahan dan pelayanan terhadap publik.Pertama, Otonomi daerah haruslah merupakan jalan atau upaya untuk mendekatkan Pemerintah kepada Rakyat. Kedua, melalui Otonomi Daerah juga harus tercipta akuntabilitas yang terjaga dengan baik.

Aturan pemekaran Daerah dalam peraturan Pemerintah yang baru ini lebih ketat dengan dibandingkan dengan aturan PP Nomor 129/2000. Antara lain, terkait syaratjumlah Kabupaten/Kota bagi pemekaran Provinsi dan jumlah Kecamatan untuk Kabupaten/Kota, usulan dari tingkat Desa dan Kelurahan, Serta adanya persetujuan eksplisit dari Daerah induk dan Pemerintah di atasnya. Kementrian dalam Negeri mengisyaratkan bahwa: “PP Nomor 78/2007 memuat beberapa syarat pemekaran yang berbeda dengan aturan yang lama, diantaranya jumlah Kabupaten, waktu pemekaran, juga rekomendasi dari Kabupaten induk dan Provinsi “ yang eksplisit juga saluranya dari bawah, masyarakat yang menentukan, apa benar masyarakat kehendaki pemekaran dari forum komunikasi Desa dan Kelurahan. Tidak tiba-tiba ada satu forum mengusulkan pemekaran lalu diproses pemekaranya “”.



Salah satu perbedaan pokok kedua peraturan ini adalah penyerapan aspirasi warga. Dalam PP Nomor 129/2000, berbekal kemauan segelintir elit politik lokal saja usulan pembentukan daerah otonom sudah bisa diproses. Tetapi kini, lewat PP 78/2007, pengusul wajib menyertakan bukti aspirasi sebagian besar masyarakat setempat dalam bentuk keputusan badan permusyawaratan Desa (BPD), forum komunikasi kelurahan, atau lembaga sejenis. selanjutnya, mengajukan ke DPRD setelah melalui kajian-kajian yang harus memenuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku. Pemekaran daerah nantinya harus benar-benar merupakan aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui BPD, bukan aspirasi sekelompok masyarakat yang mengatas namakan masyarakat.

dengan adanya pemekaran Desa, diharapkan pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi lebih baik. dari perubahan tersebut dampak yang dapat dinikmati oleh masyarakat. dengan adanya pemekaran desa adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dan salah satu tujuan utama pemekaran daerah dalam hal ini Desa Barugae masyarakat merasa tidak maksimalnya kualitas pelayanan publik serta peningkatan mutu sumber daya manusia dan peningkatan mutu sumber daya alam masyarakat Barugae. sehingga lahirlah inisiatif masyarakat barugae untuk terpisah dari Desa Bungi, karna masyarakat barugae telah memahami persoalan yang sealama ini menjadi wacana dalam tataran masyarakat barugae tentang kurangnya peningkatan pelayanan publik. dan salah satu persoalan yang selama ini terjadi sebelum pisahnya masyarakat barugae dari Desa bungi tentang akses jarak Tempuh sekitar 15 KM masyarakat barugae ke kantor Desa Bungi, mengapa ini menjadi salah satu bagian dari alasan pemekaran Desa karna dalam sebuah proses pengurusan pelayanan di kantor Desa misalnya pengurusan akta kelahiran, akta kematian, akta tana, pengurusan ktp, Pengurusan KK, pengurusan surat nikah merupakan satu hal yang penting dalam kehidupan masyarakat mengingat Negara Indonesia memiliki administrasi yang jelas dan di atur dalam Undang-

Undang Dasar Negara Republik Indonesia. tetapi pada kenyataan yang terjadi dalam pelayanan publik di kantor Desa Bungi masih banyak aparat Desa yang memerlukan waktu begitu lumayan lama dalam menyelesaikan proses pengurusan yang diinginkan masyarakat karena terkadang aparat Desa datang ke kantor sekitar pukul jam 09.00 pagi dan meninggalkan kantor begitu cepat sekitar pukul 13.00 siang sementara bukan hanya segelintir kecil masyarakat yang datang ke kantor Desa untuk melakukan pengurusan administrasi.

Perbedaan geografis pimpinan Desa menjadi salah satu faktor penghambat tidak maksimalnya pelayanan publik mengapa demikian karena Desa Barugae yang telah memisahkan diri dari Desa Bungi itu kebanyakan penduduknya bukan kultur asli dari Desa Bungi, sementara pimpinan desa selama Desa Bungi berdiri itu selalu di pimpin oleh kultur asli dari Desa Bungi. dengan hal inilah masyarakat Barugae merasa tidak terlalu mendapat kepedulian yang signifikan. Masyarakat Barugae juga merasakan kurangnya peningkatan pengembangan dalam sektor pertanian misalnya Desa Bungi mendapatkan bantuan alat pertanian dan bantuan bibit, itu tidaklah terlalu maksimal pelayanannya pada masyarakat Barugae.

Setelah Mekarnya Desa Barugae dari Desa Bungi tentu besar harapan masyarakat Barugae untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang maksimal, serta besar harapan masyarakat dalam sektor peningkatan pertanian itu mampu di realisasikan pemerintah Desa secara merata dalam semua lapisan masyarakat Barugae, karena sebagian besar sumber kehidupan masyarakat Barugae itu dengan bertani. Dan tentunya masyarakat Barugae juga berharap dengan mekarnya Desa Barugae itu mampu melahirkan sosok pemimpin yang mengedepankan kepentingan masyarakat, dan menjunjung tinggi nilai-nilai budaya dan kearifan lokal masyarakat Desa Barugae, misalnya sosok pimpinan desa yang menjadi motor penggerak masyarakat dalam menciptakan suasana gotongroyong dalam segala hal.

Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang memberikan kewenangan demokrasi yang seluas-luasnya dan sebeb- bebasnya selama tidak melanggar regulasi dalam mengelola kekayaan alam secara bersama, sehingga inilah yang menjadikan alasan masyarakat barugae untuk terpisah dari desa bungi agar mampu mendapatkan pelayanan yang maksimal baik dalam pengurusan KTP, Akta kelahiran, akta tanah dari aparat desa. serta masyarakat barugae punya harapan yang besar untuk terlibat aktif berpartisipasi dalam pembangunan kemajuan Desa Barugae, dengan lahirnya sebuah kesadaran dari sosial *society* untuk membangun sinergi dengan birokrasi tentu memberikan semangat baru bagi kalangan pemerintah untuk memperhatikan kesejahteraan masyarakat, inilah yang menjadi alasan paska terjadinya pemekaran di Desa Barugae terdapat perubahan sosial, Perbuahan sumber daya manusia (SDM) serta peningkatan ekonomi selama tiga tahun setelah terjadinya pemekaran, dan ini tentu menjadi sebuah tuntutan dan tanggung jawab yang sangat besar bagi aparat Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, akuntabel, dan responsibility. Dari Penjelasan latar belakang di atas, penulis mencoba untuk mengangkat judul proposal penelitian

“DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DESA BARUGAE, KECEMATAN DUAMPANUA KAB. PINRANG” Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana pengaruh pemekaran wilayah terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah Dari apa yang diuraikan diatas maka penulis ingin membatasi lingkup permasalahan dengan merumuskan masalah yang dikemukakan Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan

1. Bagaimana Dampak Pemekaran Desa Dalam Pelayanan Publik.?
2. Apakah Pemekaran Desa Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

### **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Dampak Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.?
2. Untuk Mengetahui Apakah Pemekaran Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

- 1). Secara teoritis, diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terutama bagi peneliti di bidang ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, khususnya Jurusan ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan pemekaran desa.
- 2). Secara praktis, sebagai sumbangan pemikiran kepada pemerintah dalam melaksanakan kebijakan pemekaran Desa.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Pemekaran Desa**

Pemekaran Desa dapat dipandang sebagai upaya pengembangan organisasi untuk menghadapi berbagai perkembangan jaman dan tuntutan pelayanan dari masyarakat, organisasinya diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan melakukan perubahan-perubahan berencana yang selanjutnya dapat menjamin optimalisasi dan efektifitas pelaksanaan fungsi pemerintahan.

Sebagaimana di jelaskan oleh Sadu Wasisiono (2001) bahwa tujuan organisasi pemerintahan daerah dibentuk adalah untuk melayani kepentingan masyarakat sebagai warga yang berposisi sebagai konsumen dan pemegang saham. Dan adanya misi tertentu yang harus dijalankan dalam rangka pencapaian tujuan, bukan hanya sekedar menjalankan perundangan. Pada hakikatnya pelayanan kepada masyarakat tidaklah semata-mata aktivitas pemerintahan. Keberhasilan jalanya pemerintahan dan pembangunan justru memerlukan keterlibatan masyarakat. Begitu pula keberhasilan pemekaran desa juga perlu didukung masyarakat termaksud pengawasan yang dijalankan masyarakat yang disebut pengawasan sosial.

Ramses (2003) mengatakan bahwa pemekaran wilayah atau tepatnya membagi suatu daerah otonom menjadi beberapa daerah, bertujuan untuk mendekatkan dan mengoptimalkan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Mempercepat pertumbuhan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut. Partisipasi masyarakat akan meningkat karena akses yang lebih terbuka serta pengawasan yang lebih efektif karena wilayah pengawasan relatif lebih sempit.

Perubahan luas-luas wilayah atau batas-batas Desa membawa konsekuensi terhadap jangkauan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat karena peluang

terjadinya gangguan pada saluran komunikasi dapat diperkecil, struktur dan luas wilayah yang lebih sempit berimplikasi juga pada aktivitas koordinasi struktur dengan unit organisasi yang ramping sesuai dengan prinsip “ramping struktur kaya fungsi dengan demikian koordinasi yang dilakukan lebih mudah

Menurut Kristiadi (dalam Lolutung 1994) bahwa keuntungan organisasi ramping antara lain : pelayanan kepada masyarakat akan lebih baik karena prosedur lebih pendek dan pengambilan keputusan lebih cepat, serta komunikasi antar tingkatan manajemen menjadi lebih lancar.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka dimensi utama yang menjelaskan efektif tidaknya pemekaran Desa adalah pengawasan, komunikasi dan koordinasi yang kesemuanya turut menentukan terhadap tingkat pelayanan masyarakat.

Ndraha (2000) menyatakan bahwa beban pemerintah dan masyarakat menjadi lebih ringan, jika unit kerja pemerintah terdekat pada masyarakat diberdayakan. Adapun unit kerja pemerintah yang terdekat dengan masyarakat terletak pada daerah kabupaten atau kota sedangkan ujung tombaknya terletak pada kecamatan dan desa atau kelurahan.

Dari pendapat di atas, dapat dipahami bahwa semakin jauh penduduk dari pusat pemerintahan, semakin kecil memperoleh sentuhan pelayanan. Permintaan terhadap pelayanan semakin meningkat menuntut pusat-pusat pelayanan memperluas daerah layanannya. Akan tetapi pusat-pusat pelayanan memiliki keterbatasan jangkauan, sehingga diperlukan pusat-pusat pelayanan lain yang dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Dengan demikian dengan adanya pemekaran desa berarti menambah pusat-pusat pemerintah sehingga pelayanan dapat menjangkau wilayah-wilayah pemukiman yang sebelumnya terpencil dan pelayanan pemerintah

dapat tersentuh secara merata keseluruhan masyarakat yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## **B.Konsep Pelayanan publik**

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan pelayanan publik (masyarakat) secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan untuk memberikan jasa (service) kepada masyarakat, baik berupa pengaturan maupun pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pengertian dasar menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa :

“Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

The Liang Gie (2000) menyamakan pengertian pelayanan publik dengan pelayanan masyarakat dan mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat adalah kegiatan dan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan pengabdian diri. Dalam perguruan tinggi misalnya dikenal adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Pengabdian pada masyarakat dimaksud sebagai pengamalan ilmu bagi kepentingan masyarakat.

Selanjutnya Moenir (1995) menyatakan lebih lanjut bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak.”

Defenisi yang paling rinci oleh Gronroos (1990) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba)

yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, maka pelaksanaan pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan terhadap masyarakat, dan tidak selalu bahwa pelayanan itu bersifat kolektifitas, karena melayani kepentingan perorangan asal kepentingan masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan merupakan suatu kegiatan dari organisasi atau badan yang berorientasi pada pengabdian masyarakat.

Disisi lain Moenir (1995) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, yaitu :

1. Faktor kesadaran, ialah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Ada kesadaran dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan kehendak.
2. Faktor aturan, adalah seperangkat penting dalam segala tindakandan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.
3. Faktor organisasi, adalah mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan, ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan / organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.



5. Faktor kemampuan dan keterampilan yang meliputi, technical skill, konseptual skill, dan human skill.

6. Faktor sarana pelayanan, yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Selain diatas, menurut Agus Dwiyanto (2005: 148) terdapat lima indikator untuk mengukur pelayanan

publik yang baik yakni :

1. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;

2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;

3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;

4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;

5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.”

Seperti halnya yang diperlihatkan di kecamatan sebagai tingkat pemerintahan yang secara operasional berhadapan langsung dengan masyarakat yang terdiri dari Desa/Kelurahan dan bertugas serta berkewajiban melayani segala bentuk kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat ini akan selalu menuju pada pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan yang prima.

Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya No. 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

A. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggarannya menjadi mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

B. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : prosedur pelayanan umum, rincian biaya pelayanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian pelayanan umum.

C.. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

D. Keterbukaan, dalam arti bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.

E. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara

persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Disamping itu, juga harus dicegah adanya pengulangan dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan, yaitu mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

F. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang / jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

G. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil.

H. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.”

### **C. Efektifitas Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Efektifitas**

Dalam setiap organisasi efektifitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu efektifitas disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat dari ahli Handayani (1984:16) yang mengatakan “efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Efektifitas merupakan unsur pokok aktivitas dalam organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Bila dilihat dari aspek keberhasilan pencapaian tujuan maka efektifitas adalah yang memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi publik (Nurmandi, 1999:193).

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektifitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik. Senada dengan pendapat tersebut Sters dan Etzioni (dalam Kasim, 1993:11) mengatakan bahwa efektifitas suatu organisasi tergantung pada seberapa jauh organisasi tersebut berhasil dalam pencapaian tujuannya.

Ditinjau dari ketetapan waktu maka menurut Siagian (2002:171) efektifitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai

kegiatan. Untuk melengkapi pengertian efektifitas secara mendasar Siagian (2002) menjelaskan konsep efektifitas berdasarkan pendapat para ahli dalam 4 kelompok, yakni:

1. efektifitas berkaitan dengan hubungan antara teori organisasi.
2. menganggap efektifitas sebagai perbandingan/tingkatannya dimana sasaran yang dikemukakan dapat dianggap tercapai.
3. untuk memahami efektifitas adalah efektifitas eksternal atau perbandingan antara evaluasi lingkungan satu unit output dan evaluasi satu unit input.
4. kemampuan sistem untuk tetap berlangsung, beradaptasi dan berkembang tanpa memperdulikan tujuan-tujuan khusus yang akan dicapai.

Selanjutnya Soewarno Handyaningrat (1984) menyatakan “efektifitas sebagai suatu yang berhasil guna yaitu pelayanan bercorak maupun mutu dan kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan.” Dari pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas berhubungan dengan pelayanan yang bercorak maupun mutunya dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat 3 hal yang menonjol dalam unsur efektifitas, yakni:

1. pencapai tujuan, yaitu suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan /sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.
2. ketetapan waktu, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila penyelesaian atau tercapai tujuan sesuai atau bertepatan dengan waktu yang telah ditentukan.
3. manfaat, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan itu memberi hasil. Menurut Siagian (2003:17), efektifitas sebagai orientasi kerja menyoroti 4 hal:

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi/perusahaan yang jumlahnya sudah ditentukan dan dibatasi.
- b. Jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai.
- c. Batas waktu dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang telah ditentukan sebelumnya.

## **2. Makna dan Tujuan Pelayanan Publik**

Pelayanan masyarakat (publik) memang merupakan fungsi paling mendasar dari keberadaan pemerintah dimanapun. Namun pelayanan publik tidak akan pernah terwujud tanpa sejumlah prasyarat lain seperti adanya peluang dan kesempatan yang sama bagi semua unsur masyarakat, rasa aman dan tegaknya supremasi hukum, serta adanya saling percaya di antara pemerintah dan masyarakat itu sendiri. Karena itu fungsi pemerintah, baik pusat maupun daerah mencakup fungsi-fungsi stabilitas, distribusi dan pelayanan public sekaligus.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan. Pada umumnya, untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Asas pelayanan Publik adalah: (Tjandra dkk, 2005:11)

- a. Transparan Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan juga dapat diberi makna dalam kata respek. Respek dalam kegiatan pelayanan dapat diartikan menghormati atau menghargai kepentingan orang lain. Dengan demikian, maka dalam menyajikan pelayanan hendaknya menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, dan itu adalah ketulusan dan integritas.

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan ini bukan dari aparat tetapi dari customer/pelanggan dan dalam hal ini adalah masyarakat.

### **3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik**

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk.

Menurut Moenir (1995:190) bentuk pelayanan ada tiga macam, yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan. Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi, dan bidang-bidang lainnya yang bertugas

memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang

tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan mengenai apa saja yang diperlukan dengan lancar, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku dengan sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi, tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2. Pelayanan melalui tulisan. Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangan berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sedang terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dua macam, yaitu:

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi, dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan. Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan ataupun hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Dalam KEPMENPAN No. 63 TAHUN 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain-lain. Dokumen-dokumen tersebut antara lain KTP, akte kelahiran, buku pemilikan kendaraan bermotor, STNK, dan lain-lain.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

#### **4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (1995:82) terdapat faktor faktor yang mendukung pelayanan, yaitu:

1. Faktor Kesadaran Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan. Faktor kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang akan melandasi pada perbuatan/tindakan berikutnya.
2. Faktor Aturan Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan



sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a) Kewenangan, erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak. Aturan yang dibuat oleh orang yang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum. Kewenangan biasanya sudah ditetapkan dalam ketentuan-ketentuan pokok organisasi, tentang hak-kewajiban, wewenang-tanggungjawab dan tugas-pekerjaan.
- b) Pengetahuan dan pengalaman, dengan pengetahuan dan pengalaman dapat dimiliki pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang karena dapat mengantisipasi segala sesuatu yang berada antara 5-10 tahun yang akan datang.
- c) Kemampuan bahasa, dalam beberapa hal bahasa tulis mampu menerjemahkan secara lengkap kehendak atau fikiran. Bahasa yang digunakan dalam suatu aturan hendaklah bahasa yang sudah cukup dikenal dalam masyarakat baik arti maupun fungsinya. Susunan kalimatnya hendaknya mudah dicerna, sederhana, dan dapat menggambarkan secara lengkap apa yang dikehendaki.
- d) Pemahaman oleh pelaksana, petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu, berhadapan dengan orang, haruslah memahami lebih dahulu maksud dan arti aturan itu. Sebab petugas itulah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang

berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.

e) Disiplin dalam pelaksanaan, disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Adapun yang dimaksud dengan disiplin disini adalah ketaatan terhadap aturan tertulis dan lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan oleh pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggungjawab atas pelaksanaan aturan itu.

3.Faktor Organisasi Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4.Faktor Pendapatan Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

5.Faktor Kemampuan-Ketrampilan Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor Sarana Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka

kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain;

- a) mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
- b) meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa;
- c) kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
- d) ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
- e) lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
- f) menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
- g) menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

### **5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan, maka pihak-pihak pemberi pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan itu sendiri. Moenir (2001:40) menyatakan bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, wujud pelayanan yang didambakan masyarakat ialah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindirian, untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.

c.Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

d.Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Berdasarkan KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa “hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat.” Pernyataan tersebut menguatkan peranan pemerintah sebagai instansi yang berkewajiban pemberi pelayanan yang prima kepada masyarakat karena pada dasarnya, konsumen/masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan kondisi nyata, terdapatnya pedoman pelayanan publik tersebut belum dapat menjamin bahwa hak-hak masyarakat terpenuhi, buktinya masih banyak terdapat penyelewengan-penyelewangan dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mendapat pelayanan yang prima atau masyarakat menemui hambatan dalam mendapatkan pelayanan tersebut

#### **D. Pengaruh Pemekaran Desa terhadap Pelayanan publik.**

Pelayanan publik merupakan hak setiap individu yang harus di lindungi.Hukum internasional, menjamin terpenuhinya hak-hak individu tersebut melalui konvensi internasional untuk penegakan hak azasi manusia.<sup>4</sup> Sesuai dengan tujuan pemekaran desa yakni untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, dengan adanya Pemekaran Desa Barugae tentunya diharapkan mampu mensejahterakan masyarakat Desa Barugae melalui pelayanan publik. Ruang lingkup

pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan instansi pemerintahan diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam aturan tersebut diatur 14 (empat belas) unsur untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat, unsur tersebut antara lain: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kenyamanan pelayanan. Dari 14 (empat belas) unsur tersebut dapat dirumuskan 14 (empat belas) pertanyaan.

Kuesioner diadakan terhadap 20 (duapuluh) orang responden dari anggota masyarakat Desa Barugae sebagai sampel. Kriteria dalam menentukan sampel, peneliti mengambil empat kriteria yang dianggap mewakili kalangan yang ada di Desa Barugae berdasarkan status sosialnya, yang bertujuan untuk memudahkan kita dalam penentuan hasil indeks kepuasan masyarakat. Untuk masing-masing kriteria peneliti menentukan 5 orang responden, untuk mewakili status-status social di masyarakat yang terdiri dari : Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda dan Masyarakat Biasa. Dari hasil kuesioner yang diadakan, dapat dikatakan bahwa Pemerintah Desa Barugae telah memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya. Dengan demikian, maka apa yang menjadi tujuan dalam Pemekaran Desa yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. sudah dapat dilaksanakan dengan kategori Baik atau dengan mutu pelayanan.

## 6. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Tangible (berwujud)
- b. Reliability (kehandalan)
- c. Assurance (jaminan)
- d. Empathy (empati)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Tangible (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Reliability (kehandalan) : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - d. Keahlian tugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Responsiveness (ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :

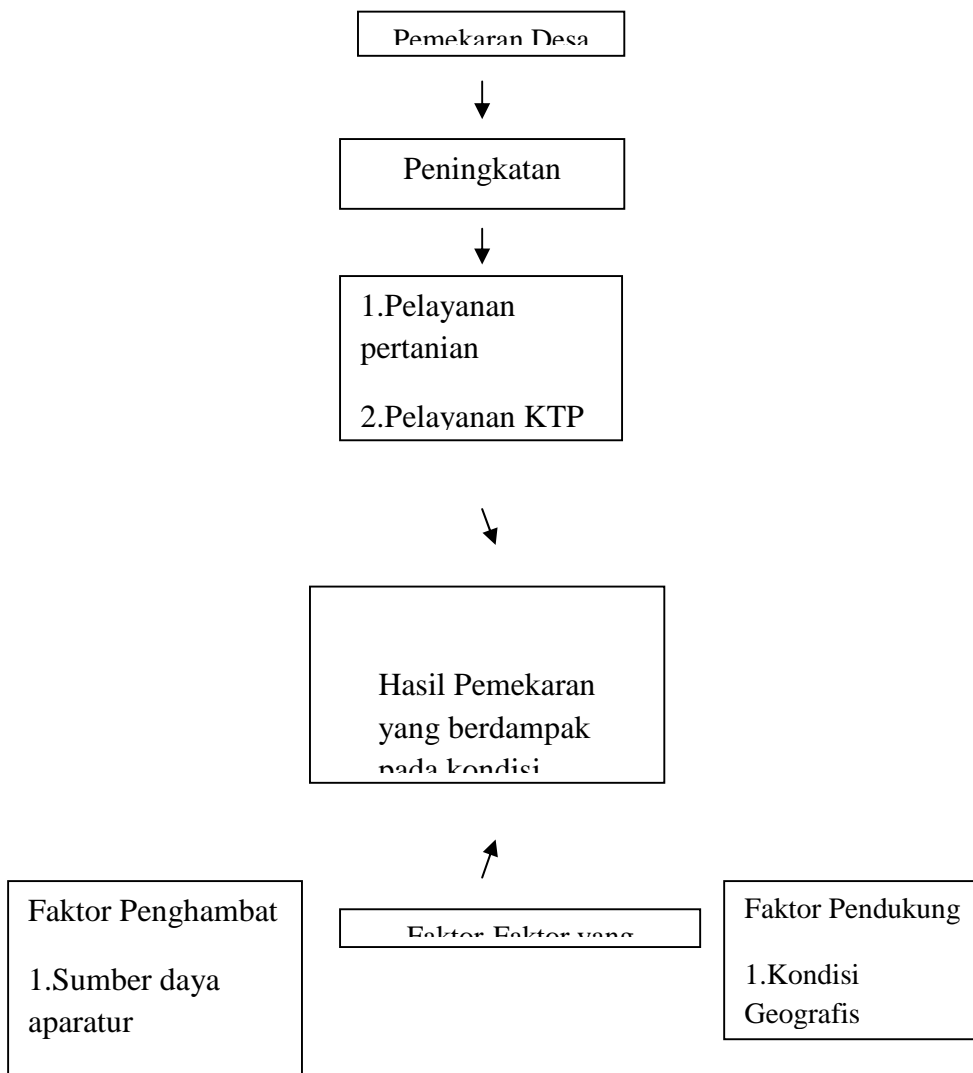
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
  - c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
  - d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
  - e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, Indikatornya adalah :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - d. Petugas memberikan kepastian biaya jaminan dalam pelayanan.
5. Emphaty (empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen Indikatornya adalah :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - c. Petugas melayani dengan sopan santun.
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### **E.Kerangka Pikir**

Setiap penelitian pasti diperlukan adanya kerangka rpikir sebagai pijakan atau sebagai pedoman dalam menentukan arah dari penelitian, hal ini diperlukan agar penelitian tetap

terfokus pada kajian yang akan diteliti. Alur kerangka pikispada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut:





**F.Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari judul teori yang akan digunakan, maka fokus penelitian yang akan diteliti yaitu untuk melihat Peningkatan kualitas pelayanan Publik Setelah Pemekaran Desa Barugae Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang.

**G.Deskripsi Fokus Penelitian**

Deskripsi fokus penelitian yang akan dicapai/ adalah terwujudnya kualitas pelayanan yang Prima pada Kantor Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang sebagai pendukung utama penyelenggara pelayanan Publik pada masyarakat yaitu :

1. Transparansi

Merupakan pelayanan yang terbuka, yang tidak berbelat-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan memiliki sarana pelayanan yang memadai Bagi Masyarakat Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan Oleh Aparatur Desa Barugae Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional

Pelayanan yang dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap pada prinsip efesiensi dan efektivitas di kantor desa barugae kecamatan duampanua, kabupaten pinrang.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.

5. Kesamaan hak

Tidak memandang artinya pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi tidak membedakan khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain semua diperlakukan sama dalam menerapkan pelayanan public di Kantor Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan baik pemberi dan penerima pelayanan Pada Kantor Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.

7. Kualitas pelayanan yang baik

Kualitas pelayanan diberikan kepada masyarakat harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan di Kantor Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian ini akan dimulai bulan Desember sampai February 2017. Penelitian ini berlangsung di Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang. Penelitian ini dilakukan karena untuk melihat permasalahan Kualitas Pelayanan Publik setelah terjadinya pemekaran, apakah pelayanan publik di Desa Barugae sudah maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat barugae.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi lapangan. Menggambarkan serta mengkaji data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan informan, observasi maupun dokumentasi dan studi kepustakaan.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi. Ciri-ciri fenomenologis yang dilakukan oleh peneliti fenomenologis menurut Moleong (2007) yaitu: (a) mengacu kepada kenyataan, dalam hal ini kesadaran tentang sesuatu benda secara jelas (b) memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi –situasi tertentu. (c) memulai dengan diam. Fenomenologi adalah untuk menghasilkan atau menemukan suatu teori yang berhubungan situasi tertentu. Situasi dimana individu saling berhubungan, bertindak, atau terlibat dalam suatu proses sebagai informan terhadap suatu peristiwa.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Adapun data dalam penelitian yang akan di gunakan terdiri dari atas data primer dan data sekunder yaitu :

1. Data Primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari informan, data tersebut mengenai Dampak pelayanan Publik setelah terjadinya pemekaran Desa Barugae , dan Mengenai kepuasan Masyarakat Barugae Terhadap Pelayanan Publik Aparatur Desa.
2. Data Sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder adalah data pendukung

yang diperoleh dari Kepala Desa, Staf Desa, Yang menjadi data sekunder peneliti yaitu diantaranya buku paket, undang-undang dan internet.

#### **D. Informan Penelitian**

Informan adalah orang-orang yang betul-betul paham atau pelaku yang terlibat dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung dalam proses pelaksanaan Pelayanan Publik dalam melihat kualitas pelayanan di Kantor Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang. Pemilihan Informan dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud dan tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti yang akan dilakukan. Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah :

**Tabel I. Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan/Status
1.	Muh.Yusuf Cange	Kepala Desa
2.	Hikardi S.ip	Sekretaris Desa
3.	Muh.Arsyad BA	Tokoh Masyarakat
4.	Sadi	Masyarakat
5.	Muh.Tahir Tabi	Masyarakat
6.	Mardin	Masyarakat

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik penelitian merupakan satu unsur penting dalam melakukan suatu penelitian. Teknik ini yang akan digunakan dalam menghimpun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.
2. Dokumentasi Adalah Melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data tertulis melalui Kantor Desa dan tokoh masyarakat yang terkait.

3. Wawancara terstruktur yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung dengan informan penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara. Tentang Pelayanan Publik pada Masyarakat Barugae Dan Di Kantor Desa barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Mengingat jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka teknik analisis data dilakukan dengan cara Teknik analisis data interaktif, data tersebut di uraikan sebagai berikut:

pada model ini terdapat komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiono: 2012) ketiga komponen yaitu :

- a. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapat data yang memenuhi standar data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

- b. Reduksi data

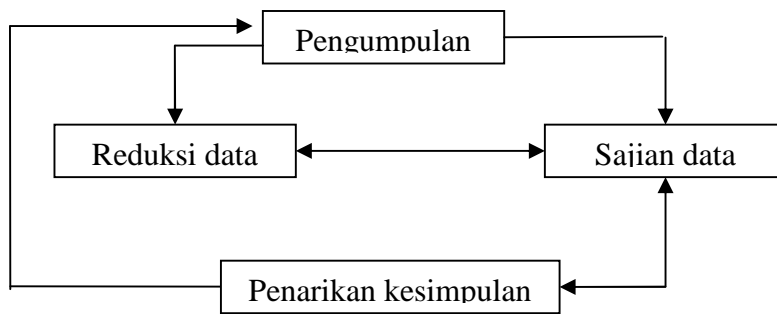
Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

- c. Sajian data

Sajian data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan secara singkat berarti cerita sistematis dan logis makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

- d. Penarikan Kesimpulan

Dalam awal pengumpulan data, peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.



Gambar 3.1 Analisis Interaktif

## G. Pengabsahan Data

Validitasi data sangat mendukung hasil akhir penelitian, oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa keabsahan data. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiono: 2012) keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi bermakna silang yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai waktu. Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini, untuk menguji kredibilitas data tentang proses pelayanan publik maka pengumpulan data pengujian data yang telah diperoleh dilakukan Aparatur desa, dan masyarakat yang menjadi objek.

### 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

### 3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi atau Karakteristik Objek Penelitian

##### PROFIL DESA

##### 2.1 Profil Desa

Untuk memperlancar pelaksanaan tugas tugas dibidang pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka dalam wilayah Kecamatan Duamanua dibentuk Desa Baruage yang merupakan hasil pemekaran dari Desa Bungi. Desa Barugae merupakan salah satu Desa dari lima belas (15) yang ada di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang. Desa Barugae terdiri atas dua Dusun pertanian, perikanan,dan perkebunan. Berikut gambaran tentang sejarah perkembangan desa ini:

TAHUN	PRISTIWA
2012	Desa Bungi Kecamatan Duamanua dimekarkan menjadi 2 (dua) Desa yakni desa Bungi sebaga desainduk dan desa Barugae sebagai desa hasil pemekaran
2012- 2013	SYARIFUDDIN, SE (Staf Kecamatan Duampanua) sebagai pejabat Kepala Desa Barugae
2013	MUHAMMAD YUSUF C Kepala Desa Baruage yang pertama terpilih sebagai pemenang suara terbanyak pada pemelihan lansung oleh masyarakat desa Brugae



## **B. PETA DAN KONDISI UMUM DESA**

### **I. Potensi Sumber Daya Alam**

#### **A. POTENSI UMUM**

##### **1.a. Batas Wilayah**

**Tabel 1**

**Batas Wilayah**

<b>Batas</b>	<b>Desa/Kelurahan</b>	<b>Kecamatan</b>
Sebelah utara	Desa Bungi	Duampanua
Sebelah Selatan	Kelurahan Data	Duampanua
Sebelah timur	Desa Buttu Sawe	Duampanua
Sebelah barat	Desa Maroneng	Duampanua

##### **1.b. Penetapan Batas dan Peta Wilayah**

**Tabel 2**

<b>Penetapan Batas</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<b>Peta Wilayah</b>
Ada	Perdes No.....	Ada

## B. Luas Wilayah menurut penggunaan

Tabel 3

### 1. Luas Wilayah menurut Penggunaan

Luas pemukiman	3,5 ha
Luas Persawahan	184 ha
Luas perkebunan	67 ha
Luas Perikanan/Tambak	105 ha
Luas prasarana umum lainnya	9,5 ha
Total luas	400,5 ha

### 2. Topografi

Tabel 4

### Orbitasi

Jarak ke ibu kota kecamatan	7 Km
Lama jarak tempuh ke ibu kota kecamatan dengan kendaraan bermotor	0,10 Jam
Lama jarak tempuh ke ibu kota kecamatan dengan berjalan kaki atau non kendaraan bermotor	1,00 Jam
Kendaraan umum ke ibu kota kecamatan	20 Unit
Jarak ke ibu kota kabupaten/kota	31 Km
Lama jarak tempuh ibu kota kabupaten/kota dengan kendaraan bermotor	1,00 Jam
Lama jarak tempuh ke ibu kota kabupaten/kota dengan	7,00 Jam

berjalan kaki atau non kendaraan bermotor		
Kendaraan umum ke ibu kota kabupaten/kota	20	Unit
Jarak ke ibu kota provinsi		Km
Lama jarak tempuh ke ibu kota provinsi dengan kendaraan bermotor	7,00	Jam
Lama jarak tempuh ke ibu kota provinsi dengan berjalan kaki atau non kendaraan bermotor		Jam
Kendaraan umum ke ibu kota provinsi	20	Unit

### **C. Sarana dan Prasarana Desa**

Kondisi sarana dan prasarana umum desa barugae secara garis besar adalah sebagai berikut :

**TABEL 5****PRASARANA DESA**

<b>NO</b>	<b>Jenis prasarana</b>	<b>Jumlah/Volume</b>	<b>Keterangan</b>
01	Kantor Desa	1 Buah	
02	Puskesmas Pembantu	Buah	
03	Taman Kanak – Kanak	1 Buah	
04	Sekolah Dasar	1 Buah	
05	Mesjid	3 Buah	
06	Musollah	2 Buah	
07	Pos Kamling	2 Buah	
08	Pos Yandu	2 Buah	
09	Lapangan Sepak Bola	Buah	
10	Jembatan	7 Unit	
11	Sungai	3500 M	
12	Jalan Tanah	3000 M	
13	Jalan Sirtu	3500 M	
14	Jalan Aspal	Unit	
	Pasar Desa		

### C.Potensi Sumber Daya Manusia

#### A. JUMLAH

**Tabel 6**

#### **Jumlah Penduduk**

Jumlah laki-laki	683 orang
Jumlah perempuan	861 orang
Jumlah total	1544 orang
Jumlah Kepala keluarga	334 KK

#### B. ETNIS

**Tabel 7**

#### **Etnis**

ETNIS	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
Melayu	1 orang	..... orang
Jawa	3 orang	2 orang
Bugis	643 orang	841 orang
Makassar	20 orang	30 orang
Mandar	10 orang	15 orang
Jumlah	677 orang	888 orang

### C. CACAT MENTAL DAN FISIK

Tabel 8

#### Cacat Mental dan Fisik

CACAT FISIK	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
Tuna rungu	5 orang	4 orang
Tuna wicara	2 orang	2 orang
Tuna netra	5 orang	3 orang
Lumpuh	7 orang	3 orang
Jumlah	19 orang	12 orang
CACAT MENTAL		
Idiot	Orang	1 orang
Stress	4 orang	2 orang
Jumlah	4 orang	3 orang

## **D. KELEMBAGAAN DESA**

### **A. LEMBAGA PEMERINTAH**

#### **A.1 Perangkat Desa**

**Tabel 9**

**Data Perangkat Desa**

No	Nama	Jabatan
1	MUH. YUSUF. C	KEPALA DESA
2	HIKARDI,S.IP	SEKRETARIS DESA
3	JUMRIAH, S.Pd	KAUR PEMERINTAHAN
4	SITTI MARYAM	KAUR PEMBANGUNAN
5	HJ A. MULIANA	KAUR UMUM
6	MARZUKI MARUS	KEPALA DUSUN
7	HABIBAH	KEPALA DUSUN

#### **A.2 Badan Permusyawaratan Desa**

**Tabel 10**

**Data Anggota BPD**

No	Nama	Jabatan
1	MUH. ARSYAD BA	Ketua
2	ABDUL MUIS	Wakil Ketua
3	SUDIRMAN U	Sekretaris

4	SARMIN	Anggota
5	SADI	Anggota

## **B. Gambaran Umum Desa Barugae**

### **1. Visi dan Misi Desa Barugae Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang**

#### **Visi dan Misi Desa**

Sebagai dokumen perencanaan yang menjabarkan dari dokumen RPJMDes maka seluruh rencana program dan kegiatan pembangunan yang akan dilakukan oleh desa secara bertahap dan berkesinambungan harus dapat menghantarkan tercapainya Visi Misi Desa.

visi – Misi Desa Barugae disamping merupakan Visi-Misi Calon Kepala Desa terpilih juga diintegrasikan dengan keinginan bersama masyarakat desa dimana proses penyusunannya dilakukan secara partisipatif mulai dari tingkat Dusun /RW sampai tingkat Desa.

Adapun Visi Desa Barugae sebagai berikut :

**”Mewujudkan Desa Barugae Aman, sehat, adil dan damai (ASAD) menuju desa yang maju dengan memanfaatkan sumber daya alam dan sumber daya manusia, enam kunci sukses yang berlandaskan Pancasila, UUD dan NKRI”**

Sedangkan Misi desa Barugae adalah :

1. Optimalisasi pemanfaatan Sumber Daya Alam dengan cara intensifikasi sektor pertanian, perikanan, perkebunan dan peternakan.
2. Meningkatkan kemampuan masyarakat dalam penguasaan teknologi sebagai Sumber Daya Manusia yang handal dan kompetitif.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengatasi masalah berdasarkan asas kekeluargaan dan kegotongroyongan.
4. Mewujudkan pemerintah yang baik, disiplin dan berkualitas
5. Mengutamakan pelayanan sehingga terpenuhi hak kebutuhan dasar masyarakat dengan proporsional dan profesional.
6. Bekerja sama dengan pihak – pihak terkait yang memiliki komitmen terhadap pengembangan pembangunan



7. Melestarikan nilai – nilai budaya yang berlaku dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
8. Enam kunci sukses yang dimaksud adalah :

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| a. Rukun      | d. Jujur            |
| b. Kompak     | e. Amanah           |
| c. Kerja Sama | f. Muzhit dan Mushi |

### 3. Pemerintahan Desa Barugae/Struktur Organisasi Barugae

## 4 Profil Desa Barugae

### 1. Kondisi Geografis

Desa Barugae Kecamatan Dumpanua Kabupaten Pinrang

Desa Barugae termasuk kabupatenn pinrang dengan luas wilayah secara keseluruhan mencapai 7,5 Km.dan secara administratif Keadaan Geografis Desa Terbagi :

- Sebelah Selatan : Berbataasan Kelurahan Data
- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Desa Bungi
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Desa Maroneng
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Desa Buttu Sawe

Secara Tipologi Desa Baraugae masih terbagi menjadi 4 ( empat ) Dusun yaitu, dusun Bajeng Kaluku, dusun Susbater, dusun Cullu dan dusun Kaslim yang sebagian besar wilayahnya adalah daerah pertanian .

Perekonomian Desa Barugae berada pada beberapa sektor/sub sektor antara lain, pertanian ( tanaman pangan dan perkebunan ), peternakan, perikanan, serta jasa perdagangan.

Luas lahan tanah pertanian tanaman pangan menurut komoditas masing-masing adalah tanaman padi seluas 63 Ha, tanaman jagung seluas 40 Ha, serta tanaman kacang-kacangan seluas 57 Ha. Sedangkan jumlah rumah tangga yang bergerak dibidang pertanian adalah 325 rumah tangga dan masing-masing memiliki lahan rata-rata 1 Ha, adapun 470 rumah tangga tidak memiliki lahan pertanian tetapi fokus pada peternakan dan perikanan.

Sedangkan disektor peternakan berupa kerbau sebanyak 920 ekor, itik 500 ekor dan kuda sebanyak 50 ekor. Disamping itu pula sebagian masyarakat Desa Bontobulaeng menjadikan laut sebagai tumpuan ekonomi dan juga Desa Barugae memiliki empang seluas 800 Ha untuk memelihara ikan bandeng yang selalu siap panen setiap tahunnya.

Selanjutnya dalam rangka memenuhi kebutuhan dan ketersediaan air bersih masyarakat menggantungkan diri pada sumur gali serta sumber air bersih lainnya.

## 2. Kondisi Demografi Desa

Aspek Sosial Budaya di Desa Barugae dapat diukur dari kondisi kependudukan, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan sosial, agama, pemuda, olahraga, kesenian, kebudayaan serta aspek lain.

Berdasarkan data yang ada, jumlah penduduk Desa Bontobulaeng Tahun 2015 sebesar 3975 Jiwa. Penduduk dengan jenis kelamin laki-laki adalah 1940 dan penduduk perempuan adalah 2035 serta jumlah kepala keluarga mencapai 1200 KK.

TABEL 1  
USIA DAN JENIS KELAMIN DIDESA BARUGAE TAHUN 2016

NO	USIA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1	0-5	314 orang	320 Orang
2	6-12	211 Orang	240 Orang
3	13-19	451 Orang	475 Orang
4	20-54	569 Orang	597 Orang
5	55 Th keatas	395 Orang	403 Orang
	JUMLAH	1940 Orang	2035 Orang

*Sumber : Potensi Desa Bontobulaeng 2015*

Bidang Kesehatan diantaranya mengenai tingkat mortalitas seperti angka kematian belum ada data detail yang dilakukan oleh Pemerintah Desa.

Tingkat pendidikan masyarakat di Desa Barugae umumnya sama dengan kondisi yang dialami oleh desa-desa lain, dimana struktur penduduk di dominasi oleh mereka yang tidak pernah atau putus sekolah. Berdasarkan tingkat pendidikan masyarakat Desa Barugae terdiri dari 320 orang belum sekolah, 168 orang telah lewat usia sekolah, 200 orang tidak tamat SD/ sederajat, 383 orang tamat SD/Sederajat, 429 orang tamat SLTP/sederajat, 327 orang tamat SMA/ Sederajat, 78 orang tamat Diploma, 132 orang tamat sarjana, dan 2 orang tamat magister.

Tabel 2 berikut ini menggambarkan kondisi tingkat pendidikan masyarakat di Desa Bontobulaeng.

**TABEL 2**  
**KONDISI PENDIDIKAN MASYARAKAT DI DESA BARUGAE**

NO	KONDISI PENDIDIKAN	JUMLAH
1	Belum Sekolah	320 Orang
2	Tidak Pernah Sekolah	168 Orang
3	Tidak Tamat SD/Sederajat	200 Orang
4	Tamat SD/Sederajat	383 Orang
5	Tamat SLTP/ Sederajat	429 Orang
6	Tamat SMA/Sederajat	327 Orang
7	Diploma	78 Orang
8	Sarjana	132 Orang
9	Magister	2 Orang
	Jumlah	2039

Kesejahteraan sosial sebagai salah satu ukuran kemajuan di bidang sosial budaya masih sangat jauh terbelakang. Kehidupan sehari-hari masyarakat Desa Barugae mayoritas dihabiskan untuk mencari kebutuhan hidup. Bagi petani waktunya habis di sawah, itupun pada pertanian yang masih bersifat subsistem, suatu ciri masyarakat yang belum mementingkan kebutuhan sosial melihat kebutuhan fisiologi (sandang pangan) masih mendominasi tuntutan hidup sebagian besar masyarakat di Desa Barugae.

Gotong royong masih tetap mengakar pada masyarakat, salah satu ciri sosial masyarakat di Desa Barugae sebagai Potensi Desa yang tidak dapat dinilai dengan rupiah. Potensi tersebut jika dipupuk dengan baik dapat menjadi katalisator dan morisator dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan pembinaan kemasyarakatan.

Kelembagaan sosial ekonomi masyarakat, terdapat beberapa lembaga yang saat ini eksis di Desa Barugae seperti kelompok organisasi keperempuanan, organisasi profesi, organisasi LKMD serta organisasi gotong royong.

Terkait kualitas kehidupan beragama, terlihat bahwa implementasi nilai-nilai agama dalam kehidupan masyarakat sehari-hari di Desa Barugae masih cukup kuat. Kejujuran,

kepatuhan, kesetiaan terhadap aturan-aturan dan nilai-nilai lainnya, kesemuanya itu terpelihara dengan baik sebagai dampak pengamalan agama.

Penduduk Desa Barugae secara keseluruhan menganut agama islam, dengan jumlah masjid 2 sedangkan dalam bidang kepemudaan dan olahraga sebagai penunjang untuk terpenuhinya kesehatan jasmani seperti kegiatan sepak bola, volly ball, sepak takraw, dan tennis meja, keempat kegiatan tersebut juga sebagai potensi Desa yang terus di kembangkan oleh Desa Barugae. Disamping itu tidak menutup kemungkinan bahwa olahraga lain tidak dapat dilaksanakan, dan yang telah dilaksanakan harus terus dimaksimalkan serta selalu ada peningkatan. Kelompok pemuda di Desa Barugae selain dapat diarahkan untuk memajukan olahraga juga dapat diarahkan dalam berbagai kegiatan pembangunan yang dilaksanakan oleh Desa. Dengan demikian, keberadaan mereka selain menjadi Potensi Desa, juga merupakan nilai tambah yang dapat mempercepat tercapainya tujuan pembangunan di desa Barugae.

### 3. Perekonomian Desa

#### a. Pertanian

Tanaman pertanian yang diusahakan masyarakat di Desa Barugae meliputi, palawija, hortikultural,. Berdasarkan Data Potensi Desa Tahun 2016, luas lahan Pertanian dan tingkat produktifitasnya disajikan dalam Tabel 3 berikut.

TABEL 3  
LUAS LAHAN PERTANIAN DAN TINGKAT  
PRODUKTIFITASNYA DI DESA BARUGAE

NO	JENIS TANAMAN	LUAS (Ha)	PRODUKSI Ton/Ha
1	Jagung	40	2
2	Padi	513	10
3	Kacang Tanah	30	1
4	Ubi Kayu	12	2
5	Kacang Tanah	16	2
6	Cabe	8	1
7	Tomat	9	1
8	Sawi	7	1
9	Mentimun	15	1
10	Terong	12	1

11	Paria	17	1,8
12	Kacang Hijau	11	1

*Sumber potensi Desa Bontobulaeng 2015*

Berdasarkan tabel di atas, tergambar bahwa usaha Pertanian digeluti masyarakat di Desa Barugae cukup prospektif.

a. Peternakan

Usaha Peternakan yang dijalankan oleh masyarakat di Desa Barugae merupakan usaha sampingan yang dikelola secara tradisional dan dapat menunjang kehidupan peternak di Desa. Adapun ternak yang dikelola secara tradisional adalah kuda, kerbau, ayam, kambing, itik.

b. Perkebunan

Luas lahan perkebunan di Desa Barugae mencapai 400 Ha yang didalamnya terdapat beraneka ragam tanaman yang produktif, seperti jambu mente, coklat, mangga, , dan tebu. Yang rata-rata setiap panen mencapai 1-3 Ton/Ha. Hasil dari sektor perkebunan ini kebanyakan dijual dipasar milik desa bungie dan pekkabata, dan ada yang dikonsumsi sendiri. Dari hasil perkebunan ini mampu melengkapi kebutuhan sehari-hari masyarakat desa.

c. Perdagangan

Usaha perdagangan yang ditemukan dalam masyarakat di Desa Barugae disesuaikan dengan jenis tanaman perkebunan, pertanian, perikanan, dan lainnya. Namun hingga saat ini belum ada data riil tentang keuntungan para pedagang dalam sehari namun data sementara yang di himpun oleh Pemerintah Desa rata-rata keuntungan para pedagang kurang lebih Rp.300.000-Rp.1.000.000 perharinya.

d. Perikanan

Potensi perikanan di Desa Barugae sangat besar hingga rata-rata masyarakat bergantung pada perikanan untuk kebutuhan hidup sehari-hari, Ada beberapa macam mata pencaharian yang digeluti masyarakat seperti tabel di bawah ini.

**E. Pemetaan Pelayanan Publik Wilayah Pemekaran**

Dalam pemekaran Desa Barugae ada 4 dusun yang terbentuk masyarakatnya mendukung dan menginginkan terjadinya pemekaran desa, dengan tujuan pemerataan pembangunan, pelayanan yang baik, dan tingkat kesejahteraan masyarakat yang lebih baik.

Dalam pemekaran Desa Barugae yang ertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penulis mencoba memberikan ulasan terkait dampak pemekaran Desa Barugae terhadap kualitas pelayanan public berdasarkan data yang penulis rampungkan dalam penelitian.

#### 1. Pelayanan Publik Di Bidang Pertanian

Luas lahan tanah pertanian tanaman pangan menurut komoditas masing-masing adalah tanaman padi seluas 42 Ha, tanaman jagung seluas 30 Ha Sedangkan jumlah rumah tangga yang bergerak dibidang pertanian adalah 225 rumah tangga dan masing-masing memiliki lahan rata-rata 1 Ha, adapun 470 rumah tangga tidak memiliki lahan pertanian tetapi fokus pada peternakan dan perdagangan..

Dari ketiga dusun yaitu dusunkaslim,dan dusun cullu 1 dan dusun cullu 2 menurut data diperoleh penulis ialah yang mendominasi disektor pertanian adalah padi yang luas lahannya sekitar 225 Ha,dengan luas lahan yang cukup besar dimiliki masyarakat Desa Barugae setelah pisah atau mekar dari desa induk dalam hal ini desa bungi sebagian masyarakat berpendapat telah mengalami perubahan yang cukup memuaskan terhadap perhatian pemerintah dalam mengembangkan dan meningkatkan hasil pertanian di desa barugae,karna salah satu indicator berkembangnya pertanian itu melalui bantuan pemerintah seperti .pemberian traktor,pembagian bibit gratis dan lain-lain melalui penyaluran lembaga kelompok tani,sebelum desa barugae pisah dari desa induk kelompok tani di dominasi dari bungi,sehingga pembagian alat pertanian tidak didistribusi secara merata,tetapi setelah mekar pelayanan public di bidang pertanian sudah maksimal di rasakan sebagian masyarakat

Terkait dengan adanya upaya pemekaran Desa Barugae berdasarkan potensi yang dimiliki oleh desa pn pemekaran, maka penulis melakukan wawancara dengan Rahman sebagai salah sat tokoh masyarakat juga berprofesi sebagai petani.

“ Jika ditinjau secara seksama upaya pemekaran desa tersebut, menurut saya adalah suatu solusi yang baik bagi para petani dalam meningkatkan usaha pertanian mereka, apalagi di 2 dusun yang dengan luas wilayah yang cukup besar membuat perhatian pemerintah desa untuk memaksimalkanl dan meningkatkan kesejahteraan petani dan pengembangan dibidang pertanian, sebab hasil produksi dari bidang pertanian tiap tahun akan membuat Desa Barugae menjadi mandiri dalam hal kebutuhan pangan,karna pemerintah Desa akan serius memperhatikan sarana dan prasarana dalam bidang pertanian .karna selama ini dampak

produksi hasil pertanian yang terkadang menurun sebelum desa barugae mekar dari desa bungikarna. Jika dilihat dari luas lahan 225 Ha dan hasil panen 10 Ton/Ha perpanen dalam empat dusun itu di butuhkan kepedulian intens pemerintah Desa dalam meningkatkan produksi panen masyarakat Desa Barugae berdasarkan hasil wawancara penulis kepada responden yang mengatakan dengan terbaginya pemerintahan wilayah desa sedikit banyaknya akan menjamin terpenuhinya sarana dan prasarana dibidang pertanian dan akan dapat menggenjot produksi hasil pertanian masyarakat tiap tahun sebab fokus pemerintah desa telah diperkecil dengan adanya pemekaran desa.

Penjelasan Kepala Desa Barugae, Menurut beliau dengan adanya pemekaran memberi dampak positif pelayanan publik dalam sektor pertanian dan akan menjadi angin segar bagi para petani sebab dengan adanya pemekaran maka fokus perhatian pemerintah dibidang pertanian akan mudah terjangkau sebab luas wilayah akan mengecil dan akan memudahkan pemerintah desa mengatur segala aspek yang membuat desa tersebut mandiri.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Sekertaris Desa Barugae.atas nama Hikardi S.ip

“ Jika dilihat dari hasil panen tiap tahunnya dalam lingkup Desa Barugae di bidang pertanian, bagi saya itu cukup luar biasa sebab dengan hasil panen yang mencapai 10 Ton/Ha perpanen yang dihasilkan oleh sawah-sawah yang luasnya 215 Ha dan bahkan dari hasil panen tersebut masyarakat di desa barugae khususnya di dua dusun ini dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.Sekertaris Desa Barugae mengatakan aparatur desa barugae telah melakukan upaya yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor pertanian.melalui program pembinaan pemberdayaan petani yang transparansi,akuntabel,respontabilitas ,serta pembagian sarana dan prasarana alat pertanian seperti pupuk dan tracktor yang didistribusi secara merata dan adil melalu anggaran desa yang sangat besar.

Jawaban Sekertaris Desa Barugae hampir sama dengan apa yang dijelaskan oleh informan yang dipertama, yang lebih menekankan pada tingkat kesejahteraan para petani seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2013 Tentang Perlindungan dan Pemberdayaan petani Pasal 1 ayat 1 yang mengatakan “ Perlindungan petani adalah segala upaya untuk membantu petani dalam menghadapi permasalahan, kesulitan memperoleh sarana dan prasarana produksi, kepastian usaha, resiko harga, kegagalan panen, praktik ekonomi biaya tinggi, dan perubahan iklim. Kurang maksimalnya kinerja pemerintah desa dalam menggenjot usaha pertanian masyarakat di desa bontobulaeng khususnya di tiga dusun yaitu mare selatan, mare utara dan mare tengah, sehingga masyarakat bersepakat untuk melakukan suatu progres yaitu pemekaran desa dengan tujuan memperkecil daerah

pemerintahan desa sehingga tercipta kesejahteraan dan pemerintah akan lebih fokus dalam melaksanakan kinerjanya khususnya memperhatikan sarana dan prasarana dalam mengembangkan pertanian masyarakat.

dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa pemerintah desa telah melakukan ketetapan waktu,serta kepastian dan kesedrhanaan prosedur,serta mampu memberikan informasi yang akurat dalam pelayanan publik di bidang pertanian,namun aparat desa belumlah terlalu mampu meningkatkan secara optimal dan semaksimal mungkin peningkatan hasil produksi pertanian di sebabkan sumber daya aparatur desa yang masih kurang dalam pengembeng sektor pertanian.

## 2. Pelayanan Publik KTP

Berkaitan dengan penelitian yaitu Kualitas Pelayanan KTP dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat di desa barugae kecamatan duampanua, Kabupaten pinrang telah memberikan beberapa indikator yang telah ditentukan dalam Bab sebelumnya.

Berdasarkan indikator tersebut dan jawaban informan pada penyajian hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dalam variabel Kualitas Pelayanan KTP dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat di Desa Barugae,Kecamatan Duampanua,Kabupaten Pinrang ada 5 indikator yang penulis sajikan, yaitu, profesionalisme kerja pegawai, kejelasan ketepatan waktu , kelengkapan sarana dan prasarana.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan KTP dalam Meningkatkan Kepuasan Kepada Masyarakat di Desa Barugae,Kecamatan Duampanua,Kabupaten Pinrang dapat dilihat dari masing-masing indikator yang akan dijabarkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

### **F. Profesionalisme Kerja Pegawai**

- 1) Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Pendapat Bapak Muh.Arsyad BA Selaku Tokoh masyarakat mengenai kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk :  
“Kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan seperti penggunaan komputer dalam penerbitan KTP kurang begitu menguasai, karena beberapa kali alasan komputer rusak, jadi harus tunggu beberapa hari untuk hasil percetakan KTP”. (wawancara dengan masyarakat, 15 february 2017).



Begitu juga Bapak Muh.Yusuf Cangge selaku Kepala Desa Barugae dalam wawancara, bahwa kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan dalam proses pembuatan KTP, yaitu :

“Dalam hal ini kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan sudah baik, seperti penguasaan teknologi komputer yang memadai. Jadi bisa dikatakan pegawai bagian operator penerbitan Kartu Tanda Penduduk sudah mahir. Namun yang menjadi kendala saat ini adalah sering rusaknya mesin pencetak KTP. Hal ini yang menghambat kecepatan dalam percetakan KTP”. (Wawancara, 8 Pebruari 2017)

- 2) Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan

Pendapat Muh.Arsyad BA selaku tokoh masyarakat mengenai Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, yaitu :

“Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Ppenduduk di Kecamatan Grobogan sudah baik, karena pegawai selalu datang tepat waktu”. (wawancara dengan masyarakat, 15 february 2017).

Begitu juga Bapak Hikardi S.Ip , selaku Sekdes di Kantor Desa Barugae dalam wawancara, yaitu :

“Kami selalu disiplin dan selalu siap dalam melayani masyarakat di bidang KTP demi memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat”. (wawancara, 24 february 2017).

- 3) Mentaati Segala Peraturan Yang Melandasi Bidang Pekerjaan

“Setiap pegawai harus tahu dan mengerti tentang peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini sudah bisa dikatakan baik di Kecamatan Grobogan ini karena pegawai selalu datang lebih awal dan selalu aktif apel pagi. Jadi para pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat karena ketaatan peraturan”. (Bapak Tondi Sumarjan, SH selaku Kasi Trantib Kecamatan Grobogan dalam wawancara, 8 Pebruari 2012).

- 4) Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

“Sikap yang harus dilakukan adalah dengan menerima dan ramah terhadap masyarakat. Berbicara mengenai sikap aparatur dalam pelayanan pengurusan KTP, berkaitan dengan tugas pemerintah sebagai abdi masyarakat dengan sikap ramah dan sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan terbuka. Dengan sikap aparatur yang seperti itu maka akan memperlancar proses

pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk, dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan dihargai”. (Bapak Winoto, SH dalam wawancara, 8 Pebruari 2012).

Pendapat Bapak Muh.Arsyad BA selaku Tokoh masyarakat mengenai sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

“Sikap pegawai dalam melayani saya dalam proses pembuatan KTP cukup ramah, sopan dan tidak mempersulit saya dalam pengurusan KTP anak saya, walau saya harus tunggu sampai 2 hari, tetapi saya tidak masalah yang penting KTP bisa jadi”. (Bapak Mulyoto dalam wawancara, 1 maret 2012).

## **2. Kejelasan Pelayanan**

### 1) Pelayanan yang merata dan sama tanpa membedakan status dan kedudukan

“Menegenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pengurusan Kartu Tanda Penduduk adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme para aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai didalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk. Hal ini kami lakukan dengan baik karena merupakan salah satu hal yang penting untuk memberikan keadilan bagi masyarakat”. (Bapak Muh.Arsyad BA dalam wawancara, 25 february 2017)

Berbeda dengan pendapat masyarakat bapak mardi dalam proses wawancara, yaitu :

“Saya tidak tahu pasti, namun menurut saya kalau kenal atau punya orang dalam mungkin bisa cepat jadi, hehehehe...”. (wawancara, 30 February 2017).

### 2) Tersedia sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan KTP

Begitu juga dengan pendapat bapak Sadi saat mengurus pelayanan KTP, yaitu :

“Sarana yang ada di kantor ini sudah bagus, juga ada air minum bagi masyarakat, namun yang perlu sedikit dibenahi adalah kursi untuk ruang tunggu perlu ditambahi. Karena kalau banyak masyarakat yang mengurus pelayanan, ada yang tidak kebagian dan harus tunggu diluar karena tidak kebagian tempat duduk”. (Wawancara, 1 Maret 2017).

### 3) Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu prosedur/tata cara pengurusan KTP

“Kami sudah melaksanakan tugas dalam proses pengurusan KTP sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Apabila persyaratan dan dokumen dari pemohon sudah lengkap, tentu kami bisa memberikan pelayanan dengan cepat”. (Bapak Rahman selaku staf di Kantor Desa Barugae 1 Maret 2017).

Berbeda dengan pendapat Bapak Sadi yang telah disampaikan dalam proses wawancara, yaitu :

“Walaupun saya tidak masalah harus tunggu 2 hari dalam proses percetakan KTP, namun menurut saya itu sedikit lambat. Seharusnya bisa langsung jadi. Bagaimana nanti kalau itu KTP harus diperlukan saat itu juga?”. (wawancara, 1 Maret 2017).

#### 4) Rincian biaya/tarif pengurusan KTP

“Kalau mengenai rincian biaya/tarif dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, masyarakat dibebankan pada penggantian percetakan Kartu Tanda Penduduk sebesar Rp. 5.500,-. Biaya sebesar itu tidaklah mahal bagi seluruh lapisan masyarakat Grobogan, karena selama ini tidak ada keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai biaya pengurusan KTP” (Ibu Rahmi Kasi Pelayanan Umum dalam wawancara, 30 February 2017).

Berbeda dengan pendapat masyarakat yang tidak ingin disebut namanya dalam proses wawancara, yaitu :

“Saya mendengar gosip ada beberapa diantara yang memberikan biaya lebih dengan alasan agar cepat jadi”. (wawancara, 2 Maret 2017).

Tanggapan Pegawai Pemerintah Desa Barugae mengenai gosip tersebut di atas :

“Memang benar kalau ada beberapa masyarakat yang memberikan biaya lebih, namun kami tidak pernah memungut biaya lebih atau memberikan informasi seperti itu. Biasanya mereka yang memberikan biaya lebih tidak langsung datang sendiri tapi dengan cara titip kepada salah satu pegawai yang ada di sini. Jadi bisa dibilang untuk uang transport dan rasa terima kasih. Tapi bukan berarti kalau masyarakat membayar biaya yang telah ditetapkan, akan kami proses lama waktunya, itu tidak benar. Yang penting syarat dan dokumen lengkap, pasti akan segera diproses”. (Bapak Hikardi selaku Sekertaris Desa, 2 Maret 2017).

### 3. Ketepatan Waktu Pelayanan

“Kalau berbicara mengenai pelayanan Kartu Tanda Penduduk sudah melaksanakan tugas dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari waktu penyelesaian dalam percetakan KTP. Walaupun terkadang mesin cetak rusak dan memakan waktu berhari-hari untuk servis, namun kami mempermudah dengan cara memberi rekomendasi ke Capil untuk percetakan KTP. Hal ini

dimaksudkan agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam proses pengurusan KTP”. (Hikardi 2 Maret 2017)

Berbeda dengan pendapat Bapak Mardi dalam wawancara, yaitu :

“Untuk ketepatan waktu pengurusan KTP menurut saya kurang efektif, berbelit-belit, sulit dan tidak tepat waktu. Saya harus ke Kantor Catatan Sipil Kabupaten Pinrang hanya untuk mengurus KTP. Padahal yang lain tidak. Alasannya karena saya tidak ada di Data Base. Padahal saya tidak pernah pindah tempat dan tidak mempunyai KTP di tempat lain. Kenapa harus disidang-sidang segala? Saya harus bolak-balik ke Capil untuk mengambil dokumen-dokumen untuk bukti kalau saya adalah warga Desa Barugae (Wawancara, 30 February 2017).

Tanggapan Bapak Hikardi selaku Sekretaris Desa Barugae , menyampaikan :

“Kalau Kami dibilang berbelit-belit dan mempersulit itu tidak benar. Bagaimana kami bisa memproses KTP pemohon kalau persyaratan dan dokumen tidak lengkap. Kami sudah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang ada. Kalau masyarakat tidak ada di dalam Data Base, maka harus ke Kantor Catatan Sipil untuk dimintai keterangan. Dimana saja dia selama ini kok tidak ada di dalam Data Base Penduduk? Kalau syarat dan dokumen lengkap tentu kami bisa segera memproses”. (Wawancara, 2 Maret 2012)

#### **4. Kelengkapan sarana dan prasarana**

##### **1) Tersedianya informasi mengenai pengurusan KTP**

Pendapat Bapak Muh.Yusuf Cange mengenai tersedianya informasi mengenai pengurusan KTP, yaitu :

“Bahwa mengenai informasi yang disampaikan kepada masyarakat tentang Pengurusan Kartu Tanda Penduduk tidak secara langsung disosialisasikan Pemerintah Desa kepada masyarakat, namun informasi tentang tata cara pengurusan Kartu Tanda Penduduk ini bisa didapat di Kantor Desa. Apabila masyarakat membutuhkan informasi maka dengan tangan terbuka kami siap membantu. Oleh karena adanya perubahan pengurusan KTP baru telah kami berikan ini kepada setiap aparat desa, dan kepala dusun agar menyampaikan informasi itu kepada masyarakat”. (Bapak Muh.Yusuf Cange dalam wawancara, 5 Maret 2017)

##### **2) Tersedianya ruang tunggu yang nyaman**

Pendapat masyarakat mengenai tersedianya ruang tunggu yang nyaman, yaitu :

“Ruang tunggu lumayan nyaman kalau pas sepi, tapi saat ramai ruangan terasa sesak, jadi terasa panas. Karena tempat duduk yang ada disini Cuma ada 2 kursi panjang yang masing-masing terisi 4 atau 5 orang. Kalau ramai beberapa menunggu dan duduk2 di luar, hal ini tentu membuat masyarakat kurang nyaman saat menunggu proses pelayanan”. (Wawancara, 2 Maret 2012).

3) Tersedia Kotak/Loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat

“Dalam hal ini Kotak/Loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat sudah ada sejak dulu, namun masyarakat rasanya enggan menyampaikan keluhan-keluhan melalui surat atau Loket yang telah disediakan”. (Bapak Ali Anwar selaku Staf Trantib dalam wawancara, 11 Pebruari 2012).

Begitu juga pendapat dari masyarakat mengenai tersedianya kotak atau loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat, yaitu :

“Memang kotak untuk saran ada di kantor ini, namun menurut saya masyarakat tidak memperhatikan hal itu. Yang penting masyarakat datang dan dilayani. (Wawancara, Bapak Muh.Tahir Tabi 7 Maret 2017).

Dari hasil wawancara peneliti mengenai pelayanan publik untuk KTP, sebagian responden berpendapat bahwa masih kurangnya ketetapan waktu serta prosudural yang masih berbelit dalam proses pengurusan KTP. Padahal harapan masyarakat setelah desa barugae mekar itu dengan mudahnya dan cepat melakukan pengurusan KTP,serta informasi yang cepat tersampaikan kepada masyarakat karna akses jarak sudah bsa di jangkau secara keseluruhan oleh masyarakat Barugae

## **F. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan tugas pokok, selain tugas-tugas pembangunan dan pemerintahan yang menjadi tanggungjawabnya. Pelayanan administrasi kependudukan.pelayanan di sektor pertanian dan pendidikan merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan.Karna besar harapan masyarakat setelah desa barugae mekar dari desa induk dalam hal ini desa bungi pelayanan publik mampu terlihat secara adil dan merata sehingga kesejatrahan Masyarakat Desa Barugae akan terpenuhi.

## 1. Profesionalisme Kerja Pegawai

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.

Dalam hal ini kemampuan dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan yaitu proses kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang disiplin, mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, serta sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 1) Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan pelayanan publik

Kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pelayanan publik kepada masyarakat Barugae belum terlalu optimal di karenakan Pegalaman aparaturnya desa masih kurang serta pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM), aparat desa masih kurang, tetapi untuk penguasaan teknologi aparat desa sudah mampu di operasikan, namun sayangnya belum ada teknisi yang mampu memperbaiki mesin computer ketika mengalami kerusakan

- 2) Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang disiplin

Kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan yang disiplin setelah Desa Barugae mekar itu sudah baik karena aparaturnya desa mampu melakukan pemetaan yang terkordinir dengan baik dalam proses pelayanan Masyarakat Barugae karena di dukung dengan anggaran yang maksimal dan merata. Berbeda ketika Masyarakat Barugae masi tergabaung di dalam Desa Bungi kedisiplinan dalam proses pengurusan masyarakat di Kantor Desa Belum terlalu optimal di karenakan luas wilayah dan masyarakat yang lumayan besar menyebabkan aparaturnya Desa kewalahan. Hal ini bisa dilihat dari pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa setelah Desa Barugae mekar dari Desa Bungi kami sudah memahami aturan dan prosedur dalam proses pengurusan di Kantor Desa itu karena informasi aturan pengurusan pelayanan cepat terpublikasikan kepada masyarakat.

- 3) Sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Sikap yang dilakukan pegawai Desa Barugae dalam melayani masyarakat adalah dengan menerima dan ramah terhadap masyarakat. Dengan sikap ramah dan sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan terbuka. Dengan sikap aparatur yang seperti itu telah menunjukkan bahwa mereka siap bertanggung jawab dalam memaksimalkan pelayanan publik yang seadil-adilnya kepada Masyarakat Barugae.

## **2. Kejelasan Pelayanan**

Kejelasan sangat penting dalam pelayanan publik, karena indikator ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Aparatur Pemerintah Desa. Karena besar harapan Masyarakat Barugae Setelah desanya menjadi daerah otonom tersendiri. orang-orang yang masuk atau yang bekerja sebagai pelayan publik di Kantor Desa.mampu memahami peroslan-persoalan menadasar Masyarakat Barugae sebelum pisah dari Desa Bungi. Sangat besar harapan Masyarakat Aparatur Desa mampu meberikan kejelasan pelayanan yang meliputi prosedur atau tata cara dalam proses pengurusan , baik teknis atau administratif, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran ketika di butuhkan dalm pegnurusan di Kantor Desa.

Dari penjelasan di atas tentang harapan masyarakat Barugae dalam kejelasan pelayanan, telah di buktikan Aparatur Desa Melalui wawancara dengan (Tokoh Masyarakat atas Nama Bapak Muh.Arsyad BA) , yang menyatakan bahwa kejelasan dalam pelayanan publik telah kami rasakan setelah Desa Barugae mekar dari Desa Bungi,karna setiap proses pengurusan yang kami lakukan di Kantor Desa mampu diselesaikan dengan cepat,karna kami mudah mendapatkan informasi yang rill tentang apa saja yang harus kami bawa dan kami persiapkan ketika ingin mengurus sesuatu di Kantor Desa Barugae seperti : Pengurusan surat pengantar pembuatan KTP , surat nikah pengurusan keterangan tidak mampu, dan lai-lain sebagainya.

Menurut Budiono (2003 : 68-70), arti kejelasan dan kepastian adalah hal-hal yang berkaitan dengan :

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
- c) Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum;

- d) Rincian/biaya tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- e) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerima permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- f) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

Adapun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ditetapkan, melalui prosedur kerja. Aparatur Desa telah mengetahui dengan jelas cara pengurusannya, dengan demikian aparaturnya dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

- 1) Pelayanan yang merata dan sama tanpa membedakan status dan kedudukan

Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya.

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Desa Barugae kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pengurusan adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme yang dari awal di tanamkan dengan semangat yang besar para aparaturnya dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada pemerintah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai didalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

Tetapi ada anggapan dari warga masyarakat Barugae yang menyatakan berbeda antara kenal orang dalam dan tidak itu tidak jauh berbeda pada saat Masyarakat Barugae masuk bergabung dalam Desa Bungi, Namun hal itu dibantah oleh Pemerintah Desa Barugae. Pemerintah Desa Barugae menyatakan kalau persyaratan dan dokumen pengurusan sudah lengkap, tentu akan segera diproses. Jadi pihak Pemerintah Desa tidak membedakan antara yang kenal dan tidak.

- 2) Tersedia sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan

Pemerintah Desa Barugae sudah memberikan sarana kepada masyarakat seperti televisi disaat masyarakat menunggu proses pelayanan, tersedianya sarana bacaan seperti koran dan tersedianya air minum bagi masyarakat. Namun sebagian masyarakat masih sedikit



mengeluh dengan ruang tunggu yang sempit dan kurangnya sarana tempat duduk bagi masyarakat dalam proses pelayanan. Tentu hal ini harus menjadi perhatian bagi Pemerintah Desa Barugae untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat karna anggaran Desa Saat Ini sangat besar.

- 3) Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam proses pelayanan publik

Pemerintah Desa Barugae sudah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat, karna itu juga merupakan visi dan misi calon kepala desa di saat membangun semangat masyarakat Desa Barugae untuk memekarkan desanya sebagai Desa Otonom, Namun ada beberapa masyarakat yang sedikit mengeluh karena harus menunggu lama ketika mengurus sesuatu di Kantor Desa Barugae. Dan Pemerintah Desa berusaha untuk semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik dengan baik.

- 4) Rincian biaya/tarif pengurusan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Barugae

Sebagian Kecil Masyarakat Barugae Mengeluh mengenai kualitas pelayanan publik dan semrawutnya penyelenggaraan pelayanan publik disebabkan karena prosedur layanan tidak jelas atau sengaja dibuat abu-abu sehingga menjadi area yang subur bagi tumbuhnya praktek penyelewengan. Persoalan yang timbul di dalam pendapat sebagian kecil masyarakat adalah penundaan yang berlarut, penyimpangan prosedur dan permintaan imbalan. Maka masyarakat menuntut tanggung jawab pelayanan dan peningkatan kinerja pelayanan publik semakin baik.

Namun disisi lain sebagian besar masyarakat mengatakan kualitas pelayanan publik itu sudah sebaik mungkin dilaksanakan aparatur Desa Barugae , pendapat ini datang dari informan bernama Bapak Mardi persoalan penyimpangan prosedur dan permintaan imbalan setelah Desa Barugae mekar dari Desa Bungi itu tidak di praktekan oleh aparatur Desa, begitupun dengan Aparatur Desa Bungi.

Kalaupun ada biaya imbalan dalam proses pengurusan di Kantor Desa, itu pasti di informasikan secara detail oleh Aparatur Desa

### **3. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Boediono, 2003 : 69).

Mengenai ketepatan waktu dalam suatu proses administrasi pemerintahan seharusnya ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang prinsipnya cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas, pendapat itu datang dari seorang informan (bernama Bapak Sadi).

#### **4. Kelengkapan sarana dan prasarana**

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 berdasarkan sarana-prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana prasarana tersebut meliputi tersedia informasi yang memadai mengenai pengurusan tersedia loket atau kotak pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat, tersedia ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih dan lain-lain.

##### **1) Tersedianya informasi mengenai pelayanan di Kantor Desa Barugae**

Dari hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Barugae dalam melakukan pelayanan publik Setelah mekar dari Desa Bungi belum mampu mensosialisasikan informasi yang efisien dan efektif kepada masyarakat Barugae, dikarenakan SDM aparatur Desa yang masih kurang berpengalaman mengingat Desa Barugae Baru berjalan 4 tahun, tentu aparatur desa masih membutuhkan dukungan dan pembinaan dari pemerintah kabupaten pinrang yang bertanggung jawab penuh dalam mensejahterakan semua elemen masyarakat yang ada di Kabupaten Pinrang.

##### **2) Tersedianya ruang tunggu yang nyaman**

Dari hasil wawancara dengan informan, tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat itu sudah mampu di rasakan dengan baik. Karna anggaran Dana Desa yang besar mampu membeli fasilitas kantor baik untuk aparat maupun untuk masyarakat sehingga dalam proses pelayanan terasa nyaman dan tertib. Berbeda sebelum Desa Barugae pisah dari Desa Bungi proses pelayanan terasa tidak terlalu efektif karna fasilitas ruangan yang terbatas, itu di sebabkan luas wilayah dan secara otomatis penduduknya juga banyak, jadi ketika terjadi pengurusan secara bersamaan oleh semua masyarakat tentu ruangan tunggu tidak mampu menampung secara keseluruhan.

3) Tersedia Kotak/Loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat

Tersedianya Kotak/Loket pengaduan di Pemerintah Desa Barugae untuk menampung keluhan Masyarakat. Namun dari hasil wawancara dengan informan, masyarakat enggan memberikan keluhan-keluhan melalui Kotak/Loket yang sudah disediakan. Masyarakat hanya mengharapkan kalau datang mengurus Pelayanan segera dilayani dan tidak dipersulit

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya, maka dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan Publik sete lebih responsif atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif. Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik setelah Desa Barugae mekar antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar, dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Dalam hal pelayanan pengurusan di Kantor Desa Barugae, masyarakat menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas. Dan Pemerintahan Desa Barugae sudah berusaha dengan baik dalam kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari hasil laporan pada informan dalam wawancara.
3. Kualitas pelayanan sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek Profesionalisme yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan, aspek Kejelasan yang meliputi prosedur pelayanan yang baik serta rincian biaya atau tarif pengurusan yang tidak mahal dan bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di Desa Barugae

#### **B. Saran**

Saran yang dapat penulis sampaikan terhadap Kualitas Pelayanan publik setelah pemekaran di Desa Barugae aparatur Desa dapat Meningkatkan Kepuasan pada Masyarakat Barugae, adalah sebagai berikut :

1. Walaupun kualitas pelayanan Publik Di kantor Desa Barugae sudah bisa dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang perlu sedikit dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, seperti upaya penambahan sarana dan prasarana (komputer, mesin cetak).

2. Pihak Pemerintah Desa agar lebih intens menyebarkan brosur tentang prosedur pelayanan yang ada di Kantor Desa Barugae , agar masyarakat mengetahui prosedur pengurusannya dan agar tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit.
3. Pemerintah Desa Barugae dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan atau memberikan surat apabila ada keluhan-keluhan di kotak/loket yang telah disediakan. Hal ini dimaksudkan agar para pegawai dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan di semua bidang demi meningkatkan kepuasan pada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung
- Indihono, Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Amplop Mungkinkah ?*. Yogyakarta. Penerbit Gaya Media
- Keban, Yermias T., 2004, *Enam Dimensi Administrasi Publik, Konsep Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta
- Kotler, Philip .2000. *Marketing management*. Upper sadle river
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara
- Mohamad, Ismail. (1999). "Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya". Dalam Miftah Thoha (ed). *Administrasi Negara, Demokrasi, dan Masyarakat Madani*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Moh. Nasir, Ph.D. 1983. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Moleong, J. Lexy, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Karya, Bandung
- Mulyadi, 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta : Salemba Empat
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Pratik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo: Jakarta
- Osborne, David and Plastrik, Peter, 2001. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Terjemahan. Jakarta. PPM
- Purnaweni, Hartuti. (2003). "Capacity Building dalam Pelayanan Prima". Dalam Warsito dan Teguh Yuwono (eds). *Otonomi Daerah: Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal*. Semarang: Puskodak UNDIP
- Schacter, M., 2000, *Whwn Accountability Fails : Aframework for diagnosis and action*, Institut on Governance, Canada

Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara

Subroto, Budiarto & Dolly Sutajaya Nasution, 1994, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*,  
Institute Teknologi Bandung

Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon  
Agus Dwiyanto.2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Alqoprint. Andi Ramses, 2003, *Pemilihan Kepala Daerah Langsung*,

dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Edisi 19 Tahun 2003, Jakarta, MIP

Gie, The Liang 2000. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta : Modern Liberty

Handayani, Soewarno. 1984. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta:  
Gunung Agung.

Kasim, Azhar. 1993. *Pengukuran Efektivitas Organisasi*. Jakarta:

Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya  
Offset, Bandung.

Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi

Aksara.

Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber  
Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.

Ndraha, Taliziduhu, 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*, Jakarta:

Rineka Cipta.

Nurmandi, 1999. *Wacana Pembangunan dalam Negara Demokrasi*. Rineka Cipta. Jakarta.

P. Siagian, Sondang.2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*

Jakarta: Penerbit Gunung Agung.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang:

**DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR DESA BARUGAE KECEMATAN DUAMPANUA  
KABUPATEN PINRANG**

*( disampaikan untuk diisi dalam rangka pengumpulan data penelitian Skripsi)*

**Identitas Informan**

1. Nama : .....
2. Umur : .....
3. Jenis Kelamin : .....
4. Jabatan : .....
5. Pendidikan : .....
6. Alamat : .....



## DAFTAR WAWANCARA

7. Bagaimana penilaian bapak/ibu tentang pelayanan publik di Kantor Desa Barugae Setelah mekar dari Desa Bungi.?  
.....
8. Bagaimana kesiapan petugas/pegaawai dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Barugae?  
.....
9. Apakah pegawai selalu serius setiap kali melayani masyarakat?  
.....
10. Bagaimana ketekunan dan kerajinan pegawai dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya,?  
.....
11. Apakah para pegawai telah mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan?  
.....
12. Bagaimanakah sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada semua bidang yang ada di Kantor Desa Barugae?  
.....
13. Bagaimanakah penjelasan bapak mengenai pelayanan yang merata dan sama tanpa membedakan-bedakan status dan kedudukan?  
.....
14. Bagaimanakah ketersediaan sarana pelayanan yang memadai setelah Desa Barugae mekar dari Desa Bungi?  
.....
15. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam proses pengurusan Di Kantor

Desa Barugae?

- .....
16. Jika iya, bagaimana cara petugas pelayanan mengatasi hal itu?  
.....
17. Apakah rincian biaya/tarif pengurusan KTP sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan?  
.....
18. Apakah pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan?  
.....
19. Apabila tidak, kendala apa yang sering terjadi?  
.....
20. Apakah ada ketersediaan informasi mengenai pengurusan di kantor Desa Barugae?  
.....
21. Apabila ada, masih bingungkah masyarakat mengenai informasi ?  
.....
22. Bagaimanakah ketersediaan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat dalam pengurusan KTP di Kantor Desa Barugae?  
.....
23. Tersediakah kotak/loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat?  
.....
24. Apabila ada, cukup banyakkah keluhan/pengaduan masyarakat dalam pengurusan ?  
.....

