

SKIRPSI
KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PASCA PEMEKARAN
WILAYAH DI KECAMATAN SUKAMAJU SELATAN
KABUPATEN LUWU UTARA



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PASCA PEMEKARAN
WILAYAH DI KECAMATAN SUKAMAJU SELATAN
KABUPATEN LUWU UTARA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)**

Disusun dan Diajukan Oleh:

Nur Fitri Chasana

Nomor Induk Mahasiswa : 105641100920

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran
Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten
Luwu Utara

Nama Mahasiswa : Nur Fitri Chasana

Nomor Induk Mahasiswa : 105641100920

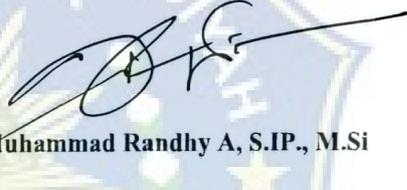
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

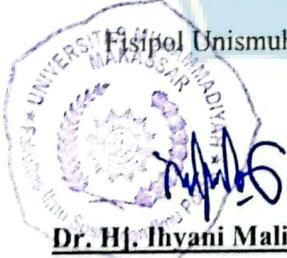

Dr. Andi Lukur Prianto, S.IP., M.Si

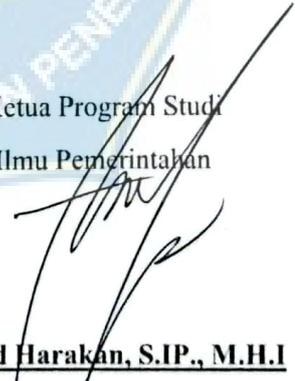

Muhammad Randhy A, S.IP., M.Si

Mengetahui:

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I

NBM. 730727

NBM. 1207163

HALAMAN PENERIMAAN TIM

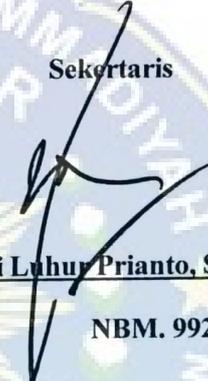
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dengan nomor 0257/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari selasa, tanggal 07 Mei 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM. 730727

NBM. 992797

Tim Penguji:

1. Drs. H. Ansyari Mone, M. Pd
2. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
3. Muhammad Randhy A, S.IP., M.Si
4. Muh. Amril Pratama P, S.IP., MAP

 ()

 ()

 ()

 ()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Fitri Chasana

Nomor Induk Mahasiswa : 105641100920

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 20 Maret 2024

Yang menyatakan,

Nur Fitri Chasana

ABSTRAK

Nur Fitri Chasana, 2024. Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara
(dibimbing oleh Andi Luhur Prianto dan Muhammad Randhy Akbar).

Pemekaran wilayah menjadi strategi penting dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau mendeskripsikan kualitas pelayanan perizinan pasca pemekaran wilayah di kecamatan sukamaju selatan kabupaten luwu utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sementara informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah pejabat pemerintah kecamatan sukamaju selatan, pemerintah desa dan masyarakat pengguna pelayanan perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemekaran wilayah di kecamatan sukamaju selatan telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan dimasa mendatang, termasuk peningkatan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia. Studi ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang bagaimana pemekaran wilayah dapat memengaruhi pelayanan publik di tingkat lokal.

Kata Kunci: Pemekaran Wilayah, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui,”

(QS. Al-Baqarah: 216)

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya dengan impiannya dan jangan biarkan impianmu dijajah oleh pendapat orang lain”

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

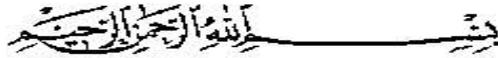
(QS. Al-Baqarah: 286)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, skripsi ini peneliti persembahkan untuk ayah tercinta yaitu Bapak Tri Teguh Susilo yang merupakan malaikat terindah yang Allah berikan untuk peneliti. Ayah yang hebat rela berkorban untuk membiayai hidupku dari aku lahir sampai bisa menempuh pendidikan hingga mencapai sarjana S1. Kesetiaan, tanggung jawab dan kerja kerasnya untuk keluarga yang tak ternilai telah memberikan semangat yang tiada batasnya untuk peneliti, teruntuk ibunda tercinta yaitu Ibu Siti Asiyah tercantik didunia dan paling peneliti sayang yang penyabar yang tiada hentinya untuk mendoakan untuk putri tercintanya. Untuk kakak perempuan tersayang yaitu Ratna Ningra Dianti yang tidak pernah berhenti menasehati. Kalian bagaikan pelangi yang selalu mewarnai hidupku disetiap harinya. Orang tua yang tangguh, saudaraku yang hebat, didikan yang keras, otoriter dan *strict parents* telah menumbuhkan karakter yang kuat, tak kenal takut dan *independent*. Peneliti bangga terlahir dari keluarga ini. Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankan sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik itu semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

KATA PENGANTAR



AssalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara.”** skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik di universitas muhammadiyah makassar.

Teriring Salam dan shalawat semoga tercurahkan kepada suri tauladan dan junjungan kita Rasulullah Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan orang-orang yang senantiasa istiqomah mengikuti jalan dakwahnya hingga akhir zaman. Semoga kita termasuk orang yang mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir, aamiin ya robbal alamin.

Pada kesempatan ini secara khusus penghargaan yang setinggi-tingginya penulis persembahkan kepada cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Tri Teguh Susilo orang hebat yang bersusah payah banting tulang demi melihat anak bungsunya ini sukses dalam pendidikan, selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Pintu surgaku, Ibunda Siti Asiyah yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberi motivasi, do'a, semangat yang tiada hentinya. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu penguat dan pengingat paling hebat. Pencapaian ini janji dan hadiah kecil pipit persembahkan untuk bapak dan ummi karna sudah berhasil menuntun penulis sampai di titik sekarang ini dan meraih gelar sarjana.

Tanpa dorongan dan sumbangsih pemikiran dari berbagai pihak penulis skripsi ini tidak bisa berjalan dengan baik. Dengan segala kerendahan dan

ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Randhy Akbar, S.IP., M.Si, selaku pembimbing II dengan penuh dedikasi menghabiskan waktunya untuk memberikan panduan berharga serta membimbing penulis dalam melakukan perbaikan skripsi, sehingga sesuai dengan rumpun keilmuan dan prinsip penulisan yang baik dan benar. yang senantiasa meluangkan waktu berharganya untuk memberikan bimbingan serta saran kepada penulis sejak awal sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mengelolah fakultas dengan sebaik-baiknya.
3. Ayahanda Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibunda Nur Khaerah, S.IP., M.IP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membagikan ilmunya selama proses perkuliahan.
6. Terimakasih kepada Ibu Fatmawati Beddu, S.STP. M. TrA.P selaku Camat Sukamaju Selatan yang telah meberikan izin dalam melakukan penelitian.
7. Kepada kakak tersayang penulis Ratna Ningra Dianti S.Pd dan Faizal Riyadi, yang tiada hentinya memberikan dorongan dan telah mendukung, mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan semangat untuk pantang menyerah dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Terimakasih banyak kepada keluarga besar dan kerabat yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian.

9. Kepada teman-teman LUNATIK yang saya temui di bangku perkuliahan dan mereka adalah orang-orang yang selalu mensupport penulis dari awal hingga akhir, Nurul Annisa Anastasya, Isnianty Nahariah Restu Ramadhani, Nurzafiqah, Alifta S.Massi, Fatima Azahra, terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman luar biasa bersama kalian akan menjadi *moment* yang tidak terlupakan dan sangat dirindukan. Semoga persahabatan kita ini terus berlanjut sampai rambut kita memutih. Dan sukses untuk kita semua.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar angkatan 2020 khususnya Kelas IP A yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Kepada Mutmainnah dan Ariyanti Puji Arlian beliau berdua merupakan dua orang yang siap sedia membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini dari awal bimbingan sampai bisa meraih gelar sarjana. Tenaga dan waktu yang mereka berikan sangat membantu penulis. Terimakasih banyak mut, alin sukses terus untuk kedepannya semangat.
12. Terkhusus untuk Lutvina Azhari adik sepupu saya yang siap sedia mendengarkan keluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini, terima kasih ya dek selalu memberikan semangat serta dukungan kepada kakak mu ini, pesan kakak buat kamu semangat kuliahnya ya, tumbuhlah menjadi versi yang paling hebat adikku.
13. Teristimewa untuk Neri Apriliya yang biasa penulis panggil mb yuu beliau menjadi saksi awal perskripsian ini. Membantu saya dalam berbagai hal, bertukar pikiran walau background beliau bukan dari ilmu pemerintahan tapi beliau ahli membaca situasi tersulit saya, terimakasih ya semangat kerjain skripsinya juga supaya bisa barengan kita wisuda.
14. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doanya kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak.

15. Nur Fitri Chasana, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini. Namun, hal tersebut telah diusahakan semaksimal mungkin kesempurnaannya sesuai dengan batas kemampuan yang ada. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Hanya kepada Allah jugalah kiranya penulis memohon dan berdoa semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis mendapat imbalan yang berlipat ganda. Aamiin Allahumma Aamiin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar 24 Februari 2024

Yang Menyatakan

Nur Fitri Chasana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	13
C. Kerangka Pikir	20
D. Fokus Penelitian	21
E. Deskripsi Fokus Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	24

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	24
B. Jenis dan Tipe Penelitian	24
C. Sumber Data	25
D. Informan	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data	28
G. Teknik Pengabsahan Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Objek Penelitian	31
1. Profil Kabupaten Luwu Utara	31
2. Gambaran Umum Kecamatan Sukamaju Selatan	37
3. Struktur Organisasi	44
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir	21
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Luwu Utara	33
Gambar Grafik 4.2 Proporsi Luas Desa Di Kecamatan Sukamaju Selatan	39
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Sukamaju Selatan 2024.....	44
Gambar 4.4 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator Reliability	49
Gambar 4.5 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator Responsiveness.....	52
Gambar 4.6 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator Assurance	56
Gambar 4.7 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator Empathy	60
Gambar 4.8 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator Tangibles	65
Gambar 4.9 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	26
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan Dan Kelurahan Di Kabupaten Luwu Utara 2024	34
Tabel 4.2 Luas Wilayah Dan Status Hukum Desa Di Kecamatan Sukamaju Selatan 2023	39
Tabel 4.3 Dampak Pemekaran Wilayah Kecamatan Sukamaju Selatan Terhadap Pelayanan Perizinan	46
Tabel 4.4 Dampak Pemekaran Wilayah Kecamatan Sukamaju Selatan Terhadap Pelayanan Non Perizinan	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemekaran wilayah pemerintahan merupakan suatu langkah strategis yang ditempuh oleh Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan baik dalam rangka pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan menuju terwujudnya suatu tatanan kehidupan masyarakat yang maju, mandiri, sejahtera, adil dan makmur (Nikasari, 2017). Dengan perkataan lain, hakikat pemekaran daerah otonom lebih ditekankan pada aspek mendekatkan pelayanan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Martyan, 2014). Oleh karena itu, pemekaran daerah merupakan cara atau pendekatan untuk mempercepat akselerasi pembangunan daerah dan daerah otonom baru, sebagai kesatuan geografis, politik, ekonomi, sosial dan budaya (Nikasari, 2017).

Pasal 1 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 menyebutkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri yang terkait dengan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berdasarkan itu, maka kemudian diberlakukan desentralisasi sebagai dasar penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi.

Pasal 222 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatur bahwa pembentukan kecamatan harus memenuhi persyaratan dasar, persyaratan teknis, dan persyaratan administratif. Persyaratan dasar meliputi; jumlah penduduk minimal, luas wilayah minimal, jumlah minimal desa/ kelurahan yang menjadi cakupan, dan usia minimal kecamatan. Persyaratan teknis meliputi; kemampuan keuangan daerah, sarana dan prasarana pemerintahan, dan persyaratan teknis lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan administratif meliputi; kesepakatan musyawarah desa dan atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain dari kecamatan induk, dan kesepakatan musyawarah desa dan atau forum komunikasi kelurahan atau nama lain di wilayah kecamatan yang akan dibentuk (Arianto, et. al, 2021).

Kecamatan adalah satu organisasi atau lembaga pada pemerintahan daerah yang bertanggungjawab kepada kepala daerah dan membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan daerah dan cara untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat tersebut adalah dengan pemekaran kecamatan dengan melihat kenyataan bahwa pelaksanaannya berpengaruh baik atau buruk terhadap peningkatan pelayanan (Nikasari, 2017). Salah satu pemekaran wilayah yang terjadi adalah pemekaran kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara, dimana pada tahun 2002, rencana pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan pertama kali diajukan. Namun, seiring berjalannya waktu, rencana tersebut dihentikan untuk sementara.

Keputusan ini diambil karena adanya dugaan bahwa sebagian masyarakat terlibat dalam kegiatan politik yang bertujuan memanfaatkan situasi dalam konteks pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan (Erick, 2016).

Tuntutan pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan berasal dari masyarakat. Usulan pemekaran yang terjadi di Luwu Utara kembali mencuat sejak akhir tahun 2014, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 403 yang menjadi dasar untuk mengangkat kembali usulan pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan, pemerintah Kabupaten Luwu Utara merespon usulan masyarakat tentang pembentukan Kecamatan Sukamaju Selatan.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada warganya. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah (Endah, 2018). Pada saat sebelum terjadinya pemekaran, dimana pelayanan perizinan masyarakat di kantor camat kurang efektif dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Ketika sudah dimekarkan, pelayanan di kecamatan sukamaju terbagi menjadi dua yaitu sukamaju selatan. Tentu saja menimbulkan dampak positif yang signifikan, karena jumlah masyarakat yang dilayani menjadi dua (Lantara, 2016)

Upaya pemekaran wilayah dipandang sebagai sebuah terobosan untuk mempercepat pembangunan melalui peningkatan kualitas dan

kemudahan memperoleh pelayanan bagi masyarakat. Pemekaran wilayah juga merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pembangunan. Dalam hal ini pelayanan, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan rasa aman kepada masyarakat. Pelaku pelayanan (pemerintah) juga dituntut untuk berlaku lemah lembut dan dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf, agar sipenerima pelayanan terhindar dari rasa takut/segan, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S.Ali-Imran: 159 yaitu,

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.” (Q.S Ali-Imron : 159)

Tafsir Ibnu Katsir tentang Qs. Ali-Imran 159 adalah Allah SWT berfirman kepada rasul-Nya seraya menyebutkan anugrah yang telah

dilimpahkan-Nya kepada dia, juga kepada orang-orang mukmin; yaitu Allah telah membuat hatinya lemah lembut kepada umatnya yang akibatnya mereka mentaati perintahnya dan menjahui larangannya, Allah juga membuat tutur katanya terasa menyejukkan hati mereka. Sikap mu kepada mereka yang lemah lembut, tiada hal lain untuk dijadikan oleh Allah buatmu sebagai rahmat bagi dirimu dan juga mereka.

Berdasarkan ayat dan tafsir diatas dapat bermakna bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Dalam kaitan ini pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal ini adalah langkah strategis demi mewujudkan harapan publik akan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas ialah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik penyelenggara pelayanan maupun masyarakat yang dilayani (Lestari, 2021).

Tingginya keinginan masyarakat, untuk pemekaran mendapatkan respon positif dari Bupati Luwu Utara, sehingga pemekaran wilayah dalam hal pembentukan harus sesuai dengan syarat pemekaran kecamatan berpodaman dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dipertegas dengan keputusan dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2000 tentang pedoman pembentukan kecamatan yang tercantum didalamnya syarat pemekaran pada Pasal 3. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Luwu Utara sebagai salah satu daerah otonom

dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa atau kecamatan, dimana pelayanan paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan (Chalik, 2017). Dengan melewati beberapa proses akhirnya usulan pemekaran di terima oleh Pemerintah Pusat, dimana pada tahun 2018 di Gedung DPRD Luwu Utara telah selesai mengesahkan Peraturan Daerah untuk pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan, dalam keputusan paripurna bersama pemerintah daerah Luwu Utara. keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Luwu Utara Nomor: 188.4/2/DPRD-LU/III/2018 tentang persetujuan penetapan Rancangan Peraturan Daerah tentang pembentukan Kecamatan Sukamaju Selatan Nomor 01 Tahun 2018.

Kabupaten Luwu Utara adalah prodak desentralisasi, dimekarkan dari Kabupaten Luwu pada tahun 1999. Saat ini telah beberapa daerah di Kabupaten Luwu Utara yang telah dimekarkan seperti Kecamatan Malangke menjadi Kecamatan Malangke Barat, Kecamatan Bone-Bone menjadi Kecamatan Tana Lili dan sekarang Kecamatan Sukamaju telah mekar menjadi Kecamatan Sukamaju Selatan.

Kecamatan Sukamaju Selatan adalah salah satu pemekaran di Kecamatan Sukamaju Kabupaten Luwu Utara. Kecamatan Sukamaju Selatan mekar/memisahkan diri dari Kecamatan Sukamaju tahun 2018. Masa pemerintahan Kecamatan Sukamaju sebagai Kecamatan Induk yang dibentuk sejak tahun 1984 telah berusia 34 tahun. Ibukota Kecamatan Sukamaju Selatan berkedudukan di Desa Mulyorejo. Wilayah Kecamatan Sukamaju Selatan terdiri dari: Desa Mulyorejo, Desa Rawamangun, Desa Paomacang, Desa Wonokerto, Desa Sumberbaru, Desa Banyuwangi, Desa Subur, Desa Lino, Desa Sidoraharjo, Desa Sukamukti, dan Desa Sukaharapan. Adapun jumlah penduduk Kecamatan Sukamaju Selatan berjumlah 20.658 jiwa setelah dipisahkan dari jumlah penduduk Kecamatan Sukamaju sebagai kecamatan induk yang berjumlah 50.583 jiwa.

Latar belakang munculnya isu pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan karena melalui tuntutan masyarakat yaitu: pelayanan publik, dimana masyarakat menginginkan adanya kemudahan dalam urusan pelayanan, baik dalam urusan administrasi dan kependudukan maupun dalam bentuk efisiensi rentang kendali wilayah guna efektifitas pelayanan publik. Jarak tempuh yang jauh, dimana masyarakat mengeluh akan jarak antara ibukota kecamatan dengan desa terutama Desa Lino yang menempuh waktu kurang lebih dari 3 jam untuk ke ibukota kecamatan. Dengan adanya pemekaran daerah baru sehingga dapat pemeratakan pembangunan (ekonomi) masyarakat dan sebagainya. Berkaitan dengan

pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana kualitas pelayanan perizinan pasca pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pasca pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Tercapainya tujuan yang telah dirumuskan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan yang mencakup diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan nilai positif, pandangan baru, dan kontribusi berharga dalam memperkaya wawasan dalam literatur ilmu sosial secara umum, dan ilmu politik khususnya. Khususnya dalam hal pembahasan mengenai pergerakan dampak dalam

pemekaran wilayah, terkait kasus pelayanan perizinan Kecamatan Sukamaju Selatan di Kabupaten Luwu Utara.

- b. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan landasan yang kuat bagi proses pengambilan keputusan terkait rencana pemekaran wilayah dan juga sebagai acuan untuk perencanaan pelayanan perizinan yang lebih baik di masa yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik lagi mengenai pentingnya pemekaran wilayah agar pemerintah setempat tepat dalam mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Sukamaju Selatan.
- b. Informasi dari penelitian ini dapat membantu dalam perencanaan pembangunan yang lebih efektif dan berkelanjutan di wilayah yang mengalami pemekaran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk mendukung serta menjadi tolak ukur sebuah penelitian baru. Penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara” menggunakan olah data *Vosviewer* untuk mengetahui penelitian terdahulu sebagai referensi untuk melengkapi serta membandingkan informasi dan data yang ditemukan, sebagai berikut:



Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu

Sumber: Vosviewer

Pada gambar diatas merupakan hasil penelusuran kepustakaan menggunakan *publish or perish* ditemukan 83 artikel jurnal dengan rentan waktu 2013-2023 yang berkaitan erat dengan kata kunci kualitas

pelayanan, pemekaran wilayah, dan pelayanan publik perizinan. artikel-artikel tersebut kemudian dikelola menggunakan *vosviewer* untuk menentukan posisi proyek penelitian peneliti. Artikel-artikel tersebut kemudian telah dianalisis dan dimasukkan ke dalam aplikasi *Vosviewer* guna mengidentifikasi fokus, lokasi, dan objek penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Hasil dari visualisasi *vosviewer* mengelompokkan 5 klaster. Klaster 1 dengan warna merah mencakup 6 item yakni, layanan, analisis, pemekaran, pelayanan publik, daerah dan kualitas pelayanan publik. Klaster 2 berwarna biru yang terbagi atas 6 item yaitu kecamatan, pelayanan, kinerja, masyarakat, kualitas pelayanan dan asli daerah. Klaster 3 berwarna kuning dengan 3 item yakni publik, indonesia dan *effect*. Klaster 4 berwarna hijau yang terbagi atas 6 item yakni pemerintah daerah, evaluasi, retribusi, pemerintah, pemekaran wilayah dan pendapatan asli daerah. Klaster 5 berwarna ungu yang terbagi atas 3 item yaitu baru, pemekaran daerah dan perizinan.

Dalam konteks penelitian sebelumnya, beberapa persamaan dan perbedaan dapat diidentifikasi antara penelitian-penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara.

Dalam penelitian terdahulu yang membahas mengenai pemekaran wilayah Kecamatan Kranggan membawa dampak positif bagi pelayanan

publik di Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto, yaitu setelah pemekaran kecamatan penerapan SOP menjadi lebih tegas dan berkurangnya antrian sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat (Nikasari, 2017). Penelitian terdahulu selanjutnya yaitu mengenai pemekaran Desa Watuagung memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil $r_{xy} = 0,934$ dengan signifikansi = 0,000 yang menunjukkan $\text{Sig.} < 0,05$ yang berarti signifikansi atau memiliki pengaruh positif atau linier antara variabel pemekaran desa dengan variabel kualitas pelayanan publik (Lestari, 2021)

Lebih lanjut, terdapat penelitian yang membahas tentang dampak pemekaran wilayah terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Way Ratai belum biasa memberikan perubahan yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan juga sarana dan prasarana yang kurang memadai (Andika, 2018)

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu dimana sama-sama fokus membahas mengenai pelayanan publik setelah pemekaran wilayah khususnya dalam hal pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lain sebagainya.. Sedangkan perbedaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada penelitian sebelumnya belum menitik beratkan pada kualitas pelayanan publik perizinan yang ada di Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara. Oleh karena itu, penelitian yang direncanakan akan lebih fokus pada konteks tersebut. Selain itu penelitian

ini mengandalkan data-data spesifik yang berkaitan dengan Kecamatan Sukamaju Selatan di Kabupaten Luwu Utara. Data ini bisa berupa data demografi, ekonomi, politik, dan sosial. Selanjutnya yaitu penelitian ini memiliki tujuan yang lebih spesifik, yaitu untuk menganalisis bagaimana pemekaran wilayah (dalam kasus ini, Studi Kecamatan Sukamaju Selatan) mempengaruhi pelayanan perizinan di wilayah tersebut.

B. Kajian Teori

Kajian teori ini merupakan uraian konsep teori yang akan menjadi landasan untuk melakukan penelitian ini. Adapun yang dimaksud adalah konsep teori tentang teori evaluasi kebijakan, pemekaran wilayah, teori pelayanan publik, dan teori pelayanan perizinan.

1. Teori Kualitas Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam

masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Apriliana, 2022)

kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi (Zakhiroh, 2017). Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Adapun 5 indikator kualitas pelayanan perizinan meliputi:

- a. Kendalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

- c. Jaminan (*assurances*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- d. Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perhatian pribadimm dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.
- e. Bukti fisik (*tangible*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

2. Teori Pemekaran Wilayah

Sejak otonomi daerah di berlakukan, proses pemekaran terjadi begitu pesat dan cenderung tidak terkendali. Upaya pemekaran wilayah di pandang sebagai sebuah terobosan untuk mempercepat pembangunan melalui peningkatan kualitas dan kemudahan memperoleh pelayanan bagi masyarakat (Fanny 2021). Pemekaran wilayah juga merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pembangunan. Secara umum pemekaran wilayah adalah pembentukan wilayah administratif baru di tingkat provinsi maupun kota dan kabupaten dari induknya (Pitri 2018).

Sedangkan dari perspektif kewilayahan, terminologi “pemekaran” merupakan istilah yang salah kaprah karena dalam “pemekaran” wilayah yang terjadi bukan pemekaran tetapi lebih tepat penciutan atau penyempitan wilayah, Dari perspektif kewilayahan memang istilah “pemekaran” tidak tepat digunakan mengingat dengan “pemekaran” suatu daerah justru mengalami penyempitan bukan perluasan wilayah. Dalam melihat pemekaran daerah banyak perspektif yang bisa digunakan antara lain perspektif hukum dan kebijakan, perspektif penataan wilayah, perspektif politik administrasi pemerintahan, dan lain-lain (Mahrudin, 2017)

Sedangkan jika dilihat dari perspektif politik administrasi pemerintahan pusat, pemekaran wilayah merupakan penambahan jumlah daerah baru (kota, daerah, provinsi, atau desa). Dengan penambahan daerah baru, maka semakin besar pula beban yang harus ditanggung oleh pemerintah pusat, seperti penambahan jumlah kepala daerah dan semua struktur yang ada di bawahnya, dan hal demikian tersebut membutuhkan biaya rutin setiap bulan dan tahunnya. Namun hal demikian kiranya kurang begitu berpengaruh, artinya kita juga harus memperhatikan potensi daerah juga yang dimiliki daerah pemekaran baru ini (Sutojo, 2015)

Menurut Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran, penghapusan dan

penggabungan daerah menyebutkan pemekaran daerah/wilayah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui:

- a. Percepatan pelayanan kepada masyarakat
- b. Percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi
- c. Percepatan pertumbuhan pembangunan ekonomi daerah
- d. Percepatan pengelolaan potensi daerah
- e. Peningkatan keamanan dan ketertiban
- f. Peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Terminologi pelayanan publik dapat kita jumpai ditengah masyarakat (media cetak, televisi, dan internet) secara beragam (Andika, 2018). Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku, yaitu publik yang berarti umum, atau orang banyak. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Usman & Rusydi, 2023)

Pelayan publik diberikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2017). Selajutnya menurut KEPMENPAN

No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain (Andika, 2018)

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Thoha, 2017)

4. Teori Pelayanan Perizinan

Kualitas pelayanan perizinan merupakan salah satu bidang perhatian serius administrasi publik dalam dekade terakhir. Produk dari pelayanan perizinan adalah surat izin untuk melaksanakan kegiatan bisnis atau usaha dalam bidang tertentu. Publik menginginkan agar pelayanan perizinan diselenggarakan dengan cara yang berkualitas (Wahyuli, 2020). Pelayanan perizinan yang berkualitas menekankan kemaslahatan warganegara dan keberpihakan kepada warganegara. Namun, mewujudkan pelayanan perizinan yang berkualitas bukanlah pekerjaan yang mudah karena pelayanan perizinan terkait erat dengan kompetensi dan motivasi aparat pelayanan publik. Untuk memperoleh pelayanan perizinan yang berkualitas, diperlukan aparat yang kompeten dan memiliki motivasi kerja yang tinggi (Wahyuni, 2019)

Kualitas pelayanan perizinan di sebagian daerah belum sesuai dengan harapan publik, walaupun ada juga daerah yang sudah menyediakan pelayanan perizinan yang berkualitas (Hardiyansyah, 2018). Padahal pemerintah telah mengadopsi berbagai kebijakan dan instrumen pelaksanaannya guna merealisasikan pelayanan perizinan yang berkualitas. Hal ini merupakan tantangan bagi para peneliti administrasi publik untuk memperbanyak analisis empiris tentang kualitas pelayanan perizinan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya (Nurdin, 2019)

Perizinan menunjuk pada proses pemberian izin. Izin adalah suatu persetujuan dari pemerintah berdasarkan undang-undang atau peraturan. Istilah izin ini seringkali disejajarkan dengan dispensasi, lisensi, dan konsesi. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha (Wahyuli, 2020). Perizinan, menurut (Widyastuti, 2014) mempunyai dua fungsi, yakni fungsi sebagai penertib dan sebagai pengatur. Perizinan sebagai fungsi penertib dimaksudkan agar setiap bentuk kegiatan masyarakat tidak bertentangan satu dengan yang lainnya, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud.

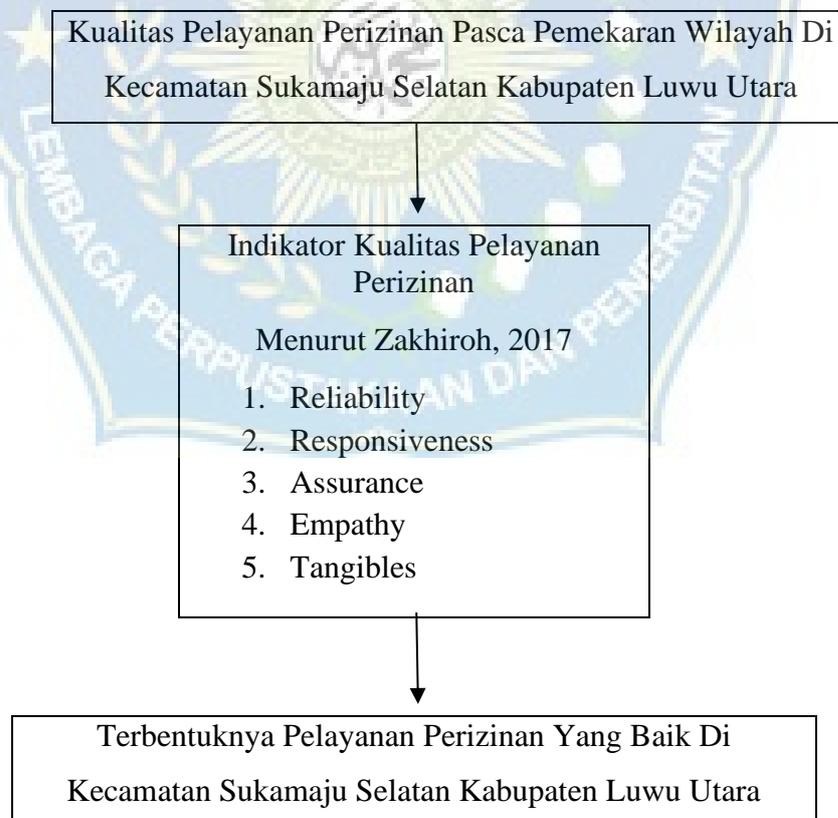
★ Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Definisi pelayanan publik menurut adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Kualitas pelayanan berarti totalitas dari tampilan dan karakteristik pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari oleh penerima layanan (Dewanti, 2014)

Pelayanan perizinan adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk memberikan izin, persetujuan, atau lisensi kepada individu, bisnis, atau organisasi yang ingin melakukan aktivitas tertentu, seperti memulai usaha, konstruksi,

atau operasi tertentu. Pelayanan perizinan melibatkan proses pengajuan permohonan, peninjauan, verifikasi, dan penilaian untuk memastikan bahwa aktivitas yang dimaksud sesuai dengan peraturan dan persyaratan yang berlaku (Wahyuli, 2020)

C. Kerangka Pikir

Kerangka berfikir memberikan sekilas gambaran mengenai inti dari alur pikiran yang bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isinya, kerangka berfikir ini didasari berdasarkan landasan teori yang lebih lanjut akan menjadi bingkai yang mendasar pada pemecahan masalah, adapun kerangka berfikir penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah, kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka, adapun fokus penelitian yang berpijak dari rumusan masalah adalah kualitas pelayanan perizinan pasca pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskripsi fokus penelitian yang akan dicapai adalah terwujudnya kualitas pelayanan yang prima di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara sebagai pendukung utama penyelenggara pelayanan perizinan pada masyarakat yaitu Menurut Lijan 2006:

1. *Reliability*, merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk pada konsistensi penyelenggaraan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam layanan merupakan sebuah keharusan, sebab pada sisi lain inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan. Oleh karenanya konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir dalam setiap penyelenggaraan pelayanan.
2. *Responsiveness*, merupakan kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari petugas pelayanan dalam meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Meskipun

organisasi publik tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi masyarakat adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintahan.

3. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya.
4. *Empathy* (perhatian), merupakan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini merupakan salah satu yang paling diharapkan oleh pengguna layanan. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang telah diberikan. Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain.
5. *Tangibles* (bukti fisik), adalah fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan. Aspek ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Di dalam penelitian ini waktu yang penulis perlukan dalam melakukan penelitian mulai dari 23 Januari 2024 sampai dengan tanggal 23 Maret 2024. Adapun lokasi penelitian yang diterapkan dalam penelitian “Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara”, yaitu pemerintahan Kecamatan Sukamaju Selatan.

B. Tipe Dan Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Didalam penelitian ini, penulis akan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya. Data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Selanjutnya, penelitian dilakukan pada obyek yang alamiah yaitu obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi obyek tersebut (Abdussamad, 2021) dan peneliti sebagai instrumen kunci yaitu dalam hal ini peneliti melakukan penelitian terhadap penelitian “Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara”.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yang dimana deskriptif merupakan laporan hasil informasi yang menghasilkan data-data hasil penelitian baik dari lisan ataupun tulisan yang diamati dari orang yang akan diteliti.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti yang bersangkutan yang memerlukannya, data primer ini diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara tatap muka dengan informan yang telah dipilih, hasil observasi dari suatu obyek dalam hal ini pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan di mana peneliti membutuhkan pengumpulan data di lapangan dan disebut juga data asli atau data baru.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti dari media perantara yang secara tidak langsung atau dapat juga disebut sebagai sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh di perpustakaan, laporan-laporan penelitian, media baik cetak maupun elektronik, skripsi, buku dan dapat juga disebut sebagai data yang telah tersedia.

D. Informan

Pada penelitian ini, pemilihan informan didasarkan pada mereka yang betul-betul dianggap memahami permasalahan yang ingin diteliti di lapangan. Informan dalam penelitian ini, antara lain:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Hasan, S.E	HS	Sekretaris Kecamatan Sukamaju Selatan
2.	Supri Ambodo, S.Sos	SA	Kepala Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Umum
3.	Sugianti	SG	Staf Pelayanan Kecamatan Sukamaju Selatan
4.	Dian Atika, S.M	DA	Staf Pemerintah Desa Mulyorejo
5.	Irma Ayu Lestari	IAL	Staf Pemerintah Desa Sukamukti
6.	Purwoko	PW	Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan
7.	Istiana	IT	Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan
8.	Riningsih	RN	Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan
9.	Bahar Muhharam	BM	Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Maidiana, 2021) 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. Wawancara

Wawancara yaitu cara pengumpulan data melalui tanya jawab atau diskusi dengan informan yang mengetahui tentang kondisi pembangunan dan pelayanan publik baik sebelum maupun setelah pemekaran wilayah di daerah penelitian.

2. Observasi

Wawancara yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara dengan pihak terkait, seperti pejabat pemerintah kecamatan sukamaju selatan, masyarakat setempat dan lain sebagainya agar dapat memberikan wawasan mendalam tentang alasan, tujuan, dan dampak dari pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan terhadap pelayanan perizinan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam hal ini lebih mengarah pada bukti konkret. Yakni dengan memperoleh informasi dari berbagai macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat, dimana

responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya. Dengan instrument ini, kita diajak untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang mendukung penelitian dan berkaitan dengan topik penulis yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara.

4. Studi Kepustakaan

Bahan pustaka merupakan teknik pengumpulan data melalui teks-teks tertulis maupun *soft-copy edition*, seperti buku, *e-book*, artikel-artikel dalam majalah, surat kabar, bulletin, jurnal, laporan atau arsiporganisasi, makalah, publikasi pemerintah, dan lain-lain.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses induktif dalam mengorganisir data dalam beberapa kategori dan mengidentifikasinya, kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara utuh mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara dan data tersebut disajikan untuk mendukung dalam pengambilan kesimpulan (Saleh, 2017)

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Setelah memilih

data mana dan data tersebut dapat dikelompokkan sehingga menjadi jembatan bagi peneliti untuk membuat tema-tema dalam laporan penelitian. Dalam proses pemilihan data, maka akan ada data yang penting dan data yang tidak digunakan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka dilakukan penyajian data dengan tujuan agar lebih mudah dipahami. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Verifikasi Data

Langkah analisis ketiga dalam analisis kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari hasil kesimpulan yang didapatkan di lapangan setelah pengumpulan data maka yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel dan bisa menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun tidak dipungkiri mungkin juga tidak.

G. Teknik Pengabsahan Data

Keabsahan data dalam melakukan penelitian merupakan cara untuk mencapai kepercayaan penelitian. Untuk menjaga keabsahan data supaya tetap original menggunakan teknik triangulasi. Hal ini dilakukan dengan membandingkan data yang ada di lapangan dengan objek penelitian. Dalam hal keabsahan data ini supaya mendapatkan informasi secara

menyeluruh melalui sumber data (Rukajat, 2018). Triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini ialah:

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 pemekaran wilayah maka pengumpulan data pengujian data yang telah diperoleh dilakukan Pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan, 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 DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

Sebagai tindak lanjut dari temuan-temuan pengumpulan data, disediakan deskripsi temuan-temuan penelitian dan pembahasan data-data yang berkaitan dengan topik kajian. Peneliti terlebih dahulu akan memberikan pengenalan umum secara singkat tentang Kabupaten Luwu Utara khususnya Kecamatan Sukamaju Selatan dari berbagai aspek, Proses pembentukan/pemekaran Kecamatan Sukamaju Selatan, kondisi pelayanan publik perizinan baik sebelum maupun sesudah pemekaran wilayah dan menguraikan temuan penelitian dan kesimpulan dari pembahasan.

1. Profil Kabupaten Luwu Utara

a. Sejarah Singkat Kabupaten Luwu Utara

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai daerah penelitian, penulis kemudian memberikan tentang gambaran umum daerah penelitian, Dimana dalam hal ini sangat memberikan andil dalam pelaksanaan penelitian terutama pada saat pengambilan data, dalam hal ini untuk menentukan teknik pengambilan data yang digunakan terhadap suatu masalah yang diteliti. Di sisi lain pentingnya mengetahui daerah penelitian, agar dalam pengambilan data dapat memudahkan pelaksanaan penelitian dengan mengetahui situasi baik dari segi kondisi wilayah, jarak tempuh dan karakteristik masyarakat sebagai objek penelitian.

Pada tahun 1999, saat awal bergulirnya Reformasi di seluruh wilayah Republik Indonesia, dimana telah dikeluarkannya UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan di Daerah, dan mengubah mekanisme pemerintahan yang mengarah pada Otonomi Daerah. Tepatnya pada tanggal 10 februari 1999, oleh DPRD Kabupaten Luwu mengeluarkan Surat Keputusan Nomor 03/Kpts/DPRD/II/1999 tentang usul dan persetujuan pemekaran wilayah Kabupaten Dati II Luwu yang dibagi menjadi dua Wilayah Kabupaten dan selanjutnya Gubernur KDH Tk.I Sul-Sel menindaklanjuti dengan surat keputusan No.136/776/OTODA tanggal 12 februari 1999.

Akhirnya pada tanggal 20 April 1999, terbentuklah Kabupaten Luwu Utara ditetapkan dengan UU Republik Indonesia No.13 Tahun1999. Kabupaten Luwu Utara adalah Daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibukota kabupaten ini terletak di Masamba. Kabupaten Luwu Utara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1999 merupakan pecahan dari Kabupaten Luwu. Saat pembentukannya daerah ini memiliki luas 14.447,56 km² dengan jumlah penduduk 442.472 jiwa. Namun setelah dimekarkan menjadi Kabupaten Luwu Timur pada tahun 2003 maka saat ini luas wilayah Kabupaten Luwu Utara adalah 7.502,58 km².

b. Kondisi Geografis

Secara geografis Kabupaten Luwu Utara terletak pada koordinat antara 2°30'45" sampai 2°37'30" Lintang Selatan dan 119°41'15" sampai 121°43'11" Bujur Timur dibagian utara Provinsi Sulawesi Selatan dengan wilayah terluas di Provinsi Sulawesi Selatan dengan luas mencapai 7.502,58 km² atau sekitar 16,39% dari Luas Wilayah Provinsi. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Luwu Utara memiliki batas wilayah sebagai berikut:

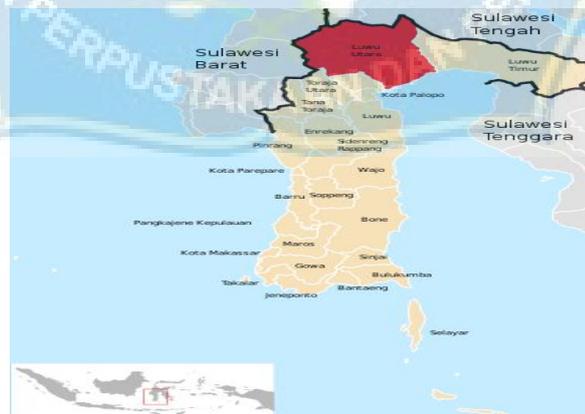
Bagian Utara : Berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Tengah.

Bagian Selatan: Berbatasan dengan Kabupaten Luwu, Kabupaten Toraja Utara dan Teluk Bone.

Bagian Barat : Berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Barat.

Bagian Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Luwu Timur.

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Luwu Utara



Sumber: WebSite Kabupaten Luwu Utara- Peta Kabupaten Luwu Utara di Sulawesi Selatan

**Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Luwu
Utara 2024**

No	Kode Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Status	Daftar Desa/Kelurahan
1.	73.22.01	Malangke		14	Desa	Benteng, Giri Kusuma, Ladongi, Malangke, Pattimang, Pettalandung, Pince Pute, Pute Mata, Salekoe, Takkalala, Tandung, Tingkara, Tokke, Tolada.
2.	73.22.02	Bone-Bone	1	11	Desa	Bantimurung, Banyuurip, Batang Tongka, Muktisari, Patoloan, Pongko, Sadar, Sidomukti, Sukaraya, Tamuku, UPT Bantimurung.
	73.22,02	Bone-Bone	1	11	Kelurahan	Bone-Bone
3.	73.22.03	Masamba	4	15	Desa	Balebo, Kamiri, Laba, Lantang Tallang, Lapapa, Maipi, Masamba, Pandak, Pincara, Pombakka, Pongo, Rompu, Sepakat Sumilin, Toradda.
	73.22.03	Masamba	4	15	Kelurahan	Baliase, Bone, Kappuna, Kasimbong
4.	73.22.04	Sabbang	1	9	Desa	Bakka, Buntu Torpedo, Malimbu, Pararra, Pengkendekan, Sabbang, Salama, Tandung, Tullak Tallu

NO	Kode Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Status	Daftar Desa/Kelurahan
	73.22.04	Sabbang	1	9	Kelurahan	Marobo
5.	73.22.05	Rongkong (sebelumnya bernama limbong)		7	Desa	Kanandede, Komba, Limbong, Marampa, Minanga, Pengkendekan, Rinding Allo
6.	73.22.06	Sukamaju		14	Desa	Kaluku, Katulungan, Lampuawa, Minanga Tallu, Mulyasari, Salulemo, Saptamarga, Sukadamai, Sukamaju, Tamboke, Tolangi, Tulung Indah, Tulungsari, Wonosari
7.	73.22.07	Seko		12	Desa	Beroppa, Embonat Ana, Hono, Hoyane, Lodang, Malimongan, Marante, Padang Balaua, Padang Raya, Taloto, Tanamakaleang, Tirobali
8.	73.22.08	Malangke Barat		13	Desa	Arusu, Baku-Baku, Cening, Kalitata, Limbong Wara, Pao, Pembuniang, Pengkajoang, Polejiwa, Pombakka, Waelawi, Waetuwo, Wara
9.	73.22.09	Rampi		6	Desa	Dodolo, Leboni, Onondowo, Rampi, Sulaku, Tedeboe
10.	73.22.10	Mappedeceng		15	Desa	Benteng, Cendana Putih, Cendana

No	Kode kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Status	Daftar Desa/Kelurahan
						Putih I, Cendana Putih II, Harapan, Hasana, Kapidi, Mangalle, Mappedeceng, Mekar Jaya Tondok, Sumber Harum, Sumber Wangi, Tarak Tallu, Ujung Mat Tajang, Uraso
11.	73.22.11	Baebunta	1	10	Desa	Baebunta, Bumi Harapan, Kariango, Mario, Meli, Palandan, Radda, Salulemo, Sassa, Tarobok
	73.22.11	Baebunta	1	10	Kelurahan	Salassa
12.	73.22.12	Tana Lili		10	Desa	Bungadidi, Bungapati, Karondang, Munte, Patila, Poreang, Rampoang, Sidobinangun, Sidomakmur, Sumberdadi
13.	73.22.13	Sukamaju Selatan		11	Desa	Banyuwangi, Mulyorejo, Paomacang, Rawamangun, Sidoraharjo, Subur, Sukaharapan, Sukamukti, Sumberbaru, Wonokerto
14.	73.22.14	Baebunta Selatan		10	Desa	Beringin Jaya, Lara, Lawewe, Lembang- lembang, Marannu, Mekarsari Jaya, Mukti Jaya, Mukti, Tama Polewali, Sumpira

No	Kode Kemendagri	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Status	Daftar Desa/Kelurahan
15.	73.22.15	Sabbang Selatan		10	Desa	Batualang, Bone Subur, Buangin, Dandang, Kalotok, Kampung Baru Mari-mari, Pompaniki, Terpedojaya Teteuri
		TOTAL	7	166		

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara

Kabupaten Luwu Utara adalah prodak desentralisasi, dimekarkan dari Kabupaten Luwu pada tahun 1999. Saat ini telah beberapa daerah di Kabupaten Luwu Utara yang telah dimekarkan seperti Kecamatan Malangke menjadi Kecamatan Malangke Barat, Kecamatan Bone-Bone menjadi Kecamatan Tana Lili 32 dan sekarang Kecamatan Sukamaju telah mekar menjadi Kecamatan Sukamaju Selatan.

2. Gambaran Umum Kecamatan Sukamaju Selatan

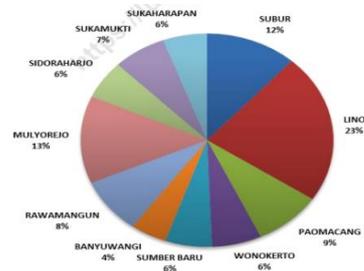
a. Sejarah Singkat Kecamatan Sukamaju Selatan

Kecamatan Sukamaju Selatan adalah salah satu pemekaran di Kecamatan Sukamaju Kabupaten Luwu Utara. Kecamatan Sukamaju Selatan mekar/memisahkan diri dari Kecamatan Sukamaju tahun 2018. Masa pemerintahan Kecamatan Sukamaju sebagai Kecamatan Induk yang dibentuk sejak tahun 1984 telah berusia 34 tahun. Ibukota Kecamatan Sukamaju Selatan berkedudukan di Desa Mulyorejo. Wilayah Kecamatan Sukamaju Selatan terdiri dari:

- 1) Desa Mulyorejo;
- 2) Desa Rawamangun;
- 3) Desa Paomacang;
- 4) Desa Wonokerto;
- 5) Desa Sumberbaru;
- 6) Desa Banyuwangi;
- 7) Desa Subur;
- 8) Desa Lino;
- 9) Desa Sidoraharjo;
- 10) Desa Sukamukti;
- 11) Desa Sukaharapan.

Luas wilayah kecamatan Sukamaju Selatan sekitar 6,433.44 Km². Desa yang paling luas wilayahnya adalah desa Subur dengan luas 973.00 km² atau sekitar 15.12 persen dari luas wilayah seluruh desa di kecamatan Sukamaju Selatan. Sedangkan desa yang memiliki wilayah terkecil adalah desa Sumber Baru sebesar 306.52 km² atau sekitar 4.76 persen dari total wilayah kecamatan Sukamaju Selatan.

Gambar Grafik 4.2 Proporsi Luas Desa di Kecamatan Sukamaju Selatan



Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara

b. Kondisi Geografis

Kecamatan Sukamaju Selatan secara geografis terletak pada 2 0 37'04" – 2 0 43'08" Lintang Selatan dan 1200 24' 55" – 1200 32' 01" Bujur Timur dengan batasnya sebelah Selatan yakni Kecamatan Malangke, Sebelah Timur berbatasan dengan Kec Bone-Bone, sebelah Barat berbatasan dengan kecamatan Mappedeceng, Sedangkan sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sukamaju. Pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan membawahi 11 desa yang seluruhnya berstatus definitif.

Tabel 4.2 Luas Wilayah Dan Status Hukum Desa Di Kecamatan Sukamaju Selatan, 2023

DESA/KELURAHAN Village	LUAS WILAYAH Total Area (km ²)	PERSENTASE Percentage (%)	DEFINITIF Definitive	PERSIAPAN Preparation
Subur	973.00	15.12	✓	-
Lino	881.01	13.69	✓	-
Paomacang	761.92	11.84	✓	-

Wonokerto	519.17	8.07	✓	-
Sumber Baru	306.52	4.76	✓	-
Banyuwangi	453.59	7.05	✓	-
Rawamangun	660.90	10.27	✓	-
Mulyorejo	671.55	10.44	✓	-
Sidoraharjo	456.71	7.10	✓	-
Sukamukti	385.60	5.99	✓	-
Sukaharapan	363.47	5.65	✓	-
Jumlah/Total	6,433.44	100,00		

Sumber: Kantor Camat Sukamaju Selatan

Kecamatan Sukamaju Selatan melalui Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Kecamatan Sukamaju Selatan meliputi beberapa desa yaitu: Desa Subur, Desa Lino, Desa Paomacang, Desa Wonokerto, Desa Sumber Baru, Desa Banyuwangi, Desa Rawamangun, Desa Mulyorejo, Desa Sidoraharjo, Desa Sukamukti dan Desa Sukaharapan. Desa yang paling jauh jarak tempuhnya dibandingkan desa lain di Kecamatan Sukamaju Selatan adalah Desa Lino (Simon Umar).

1) Penduduk

Dengan luas wilayah 6,433.44 Km² dan jumlah penduduk sebanyak 18.031 orang, maka tingkat kepadatan penduduk di kecamatan Sukamaju Selatan sebesar 381 jiwa per Km². Dengan kata lain setiap Km luas wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan secara rata-rata hanya didiami oleh 381 orang. Dibandingkan tahun 2019 jumlah

penduduk kecamatan Sukamaju Selatan mengalami penurunan. Pada 2019 jumlah penduduk kecamatan Sukamaju Selatan mengalami penurunan sebesar 16.295 orang dengan tingkat kepadatan penduduk 345 jiwa per Km². Pada tahun 2020, Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 9.089 orang dan jumlah penduduk perempuan 8.942 orang. Dengan demikian maka rasio jenis kelamin adalah sebesar 102 yang artinya dari setiap 100 penduduk perempuan terdapat 102 penduduk laki-laki.

2) Pendidikan

Sarana pendidikan di Kecamatan Sukamaju Selatan telah tersedia secara lengkap dari tingkat pendidikan SD sampai SMA. Sarana pendidikan Sekolah Dasar (SD/MI) sebesar 12 SD Negeri dan 1 SD Swasta. Untuk tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs) terdapat 4 SMP/MTs diantaranya 1 (satu) SMP negeri dan 3 (tiga) SMP Swasta. Sarana pendidikan SMA/MA terdapat di Desa Wonokerto, Mulyorejo, dan Rawamangun yang terdiri dari 2 SMA/MA negeri dan 2 SMA/MA Swasta.

3) Kesehatan

Pada tahun 2020 di Kecamatan Sukamaju Selatan tercatat terdapat 1 unit puskesmas yaitu di Desa Wonokerto. Selain itu, terdapat 3 unit puskesmas pembantu (pustu) di Desa Lino, Mulyorejo dan Sidoraharjo, 7 polindes/poskesdes, 19 Posyandu, Di Sukamaju Selatan tidak ada tempat praktek dokter yang ada hanya tempat praktek Bidan

sebanyak 5 desa dan 4 Toko Obat/Apotek. Adapun tenaga medis yang terdapat di Kecamatan ini terdiri dari 4 orang dokter yang terdiri dari 1 dokter pria dan 3 dokter wanita, 11 bidan, 19 dukun bayi terlatih, dan 6 dukun bayi belum terlatih.

Jumlah Pengunjung puskesmas tahun 2020 sebanyak 9.656 pengunjung. Sedangkan persentase cakupan imunisasi tahun 2021 sebesar 96 persen dari sasaran imunisasi, dengan persentase terbesar pada desa Sukaharapan yaitu 109 persen. Persentase Cakupan Imunisasi di atas 100 persen menandakan jumlah bayi yang melakukan imunisasi lebih banyak dari target yang telah ditentukan.

4) Agama

Untuk Menunjang kehidupan beragama di Kecamatan Sukamaju Selatan terdapat fasilitas tempat ibadah berupa masjid (22 buah), mushalah (36 buah), gereja protestan (10 buah), gereja katolik (2 buah) dan Pura sebanyak 4 buah. Berdasarkan data KUA kecamatan Sukamaju/Sukamaju Selatan, jumlah nikah sebanyak 149 pernikahan yang tercatat. Berkenaan dengan kewajiban zakat dan infak bagi pemeluk agama islam, pada tahun 2021 di Kecamatan Sukamaju Selatan terkumpul zakat sebanyak Rp. 188.530.000,- dan infak Rp 56.850.000,-.

5) Pertanian & Perkebunan

Ditunjang oleh kondisi alamnya yang subur, Kecamatan Sukamaju Selatan mempunyai potensi yang besar di bidang pertanian.

Pengelolaan sektor pertanian secara optimal diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah Sukamaju Selatan.

Pada tahun 2020, produksi padi sawah di kecamatan ini mencapai 12.541,63 ton yang dihasilkan dari lahan seluas 2.152,70 Ha. Selain itu produksi jagung, ubi kayu dan ubi jalar berturut-turut adalah 1.541,05 ton, 67,84 ton dan 53,22 ton. Sementara produksi tanaman perkebunan, yaitu kelapa dalam adalah 165,04 ton, kelapa sawit 36.193,50 ton, dan kakao 546,88 ton.

6) Perdagangan Dan Akomodasi

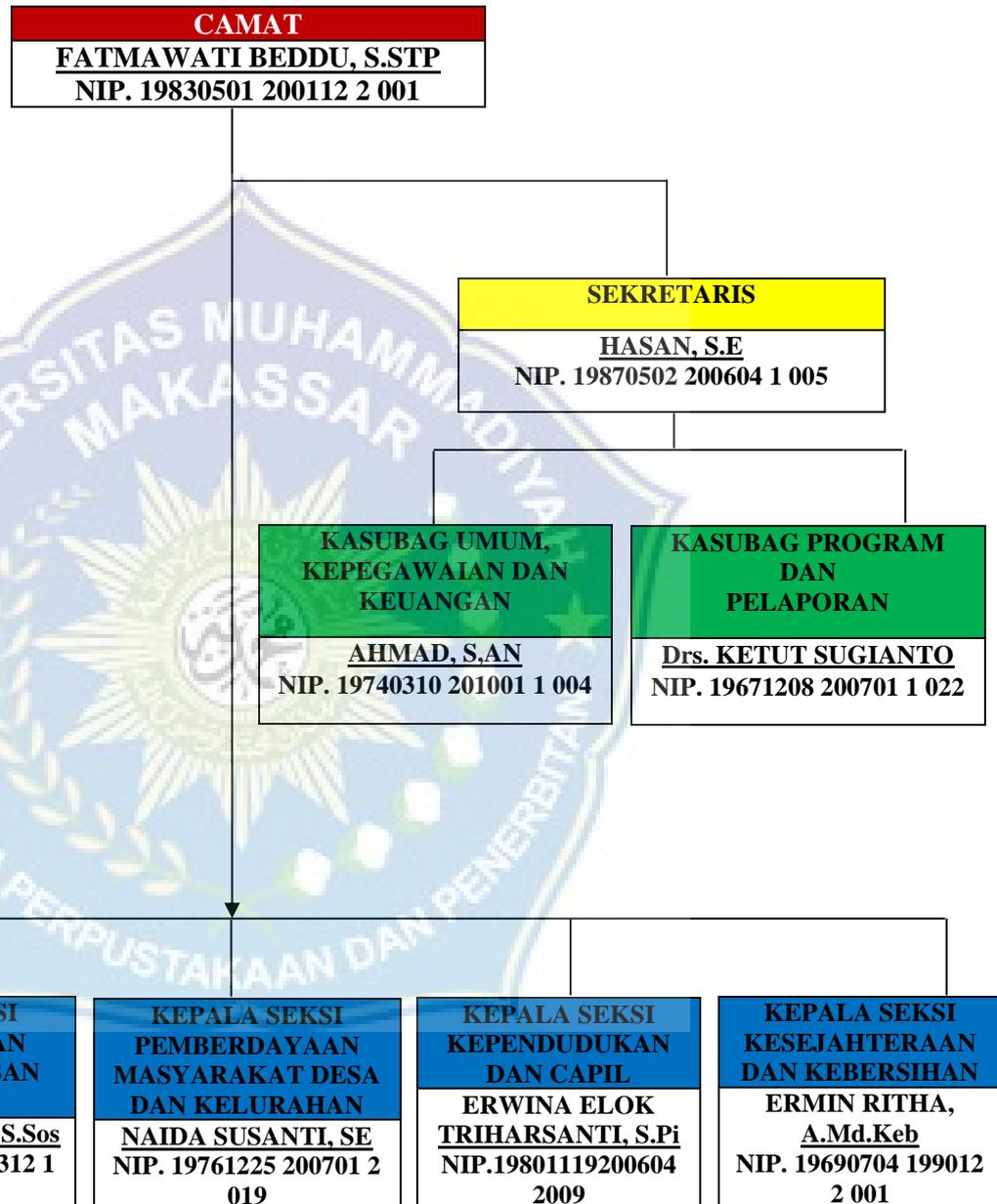
Kegiatan perdagangan di Kecamatan Sukamaju Selatan didukung oleh keberadaan pasar sebanyak 3 pasar dengan bangunan terdiri dari 2 Pasar Permanen dan 1 Pasar Semi Permanen, dan 1 Minimarket di Desa Rawamangun.

7) Transportasi Dan Komunikasi

Sarana komunikasi di Kecamatan Sukamaju Selatan tahun 2020 didukung oleh 4 menara seluler di Desa Subur, Wonokerto dan Mulyorejo dengan jumlah operator seluler yang beroperasi berkisar antara 2 sampai 4 operator seluler. Kantor Pos belum ada di kecamatan Sukamaju Selatan pada tahun 2020, untuk kebutuhan Persuratan via pos masih bergabung ke Kecamatan Sukamaju. Sebagian besar permukaan jalan di Kecamatan Sukamaju Selatan pada tahun 2020 berupa jalan dengan permukaan diperkeras.

3. Struktur Organisasi

**Gambar 4.3 Struktur Organisasi
Pemerintahan Kecamatan Sukamaju Selatan 2024**



B. Hasil Penelitian

Kecamatan Sukamaju Selatan mekar/memisahkan diri dari Kecamatan Sukamaju tahun 2018. keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Luwu Utara Nomor: 188.4/2/DPRD-LU/III/2018 tentang persetujuan penetapan Peraturan Daerah tentang pembentukan Kecamatan Sukamaju Selatan Nomor 01 Tahun 2018. Dengan adanya pemekaran wilayah dapat terciptanya kesejahteraan masyarakat dalam batasan wilayah yang kecil.

Dimana dapat diketahui jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Sukamaju Selatan yaitu, pelayanan perizinan, pelayanan umum, pelayanan administrasi dan pelayanan PBB. Oleh karena itu dalam penelitian ini memfokuskan jenis pelayanan perizinan yang ada di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara yang sering masyarakat gunakan yaitu: surat izin keramaian, surat izin usaha perdagangan (siup) mikro dan kecil dan surat izin pernikahan. Dimana peneliti akan melihat perspektif masyarakat pengguna pelayanan perizinan terhadap 5 indikator yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles*. yang akan digunakan.

Tabel 4.3 Dampak Pemekaran Wilayah Kecamatan Sukamaju Selatan Terhadap Pelayanan Perizinan

Sebelum Pemekaran	Sesudah Pemekaran
<p>Pelayanan perizinan yang diberikan masih cenderung lama, dalam pengurusan perizinan memerlukan waktu sehari. Dan juga, beban pelayanan publik cukup banyak sehingga menyebabkan antrian cukup panjang.</p>	<p>Proses dan prosedur pelayanan perizinan masih sama. Namun, penerapan SOP semakin tegas. Serta, pelayanan perizinan yang diberikan semakin cepat. Dalam pengurusan perizinan saat ini, hanya memerlukan waktu 15-20 menit. Dan juga, beban pelayanan kecamatan semakin berkurang. Hal ini mengakibatkan, sudah tidak adanya antrian yang terlalu panjang, sehingga diberikan menjadi lebih efektif dan efisien.</p>

*Sumber Hasil Penelitian Di Kantor Kecamatan Sukamaju Selatan
Kabupaten Luwu Utara*

Tabel 4.4 Dampak Pemekaran Wilayah Kecamatan Sukamaju Selatan Terhadap Pelayanan Non Perizinan

Sebelum Pemekaran	Sesudah Pemekaran
<p>Pada pelayanan non perizinan, antrian untuk mendapatkan pelayanan cukup panjang serta beban pelayanan dikecamatan cukup banyak.</p>	<p>Proses dan prosedur pelayanan non-perizinan masih sama. Namun, penerapan SOP pelayan semakin tegas. Pelayanan publik pasca pemekaran yang dilakukan menjadi lebih cepat. Hal ini disebabkan oleh sudah tidak adanya antrian yang terlalu panjang serta beban pelayanan kecamatan berkurang, dari yang awalnya menangani 25 desa setelah pemekaran masing-masing menangani 11 desa dikecamatan sukamaju selatan dan 14 desa di kecamatan sukamaju. Sehingga, pelayanan non-perizinan yang diberikan oleh kecamatan menjadi lebih efektif dan efisien.</p>

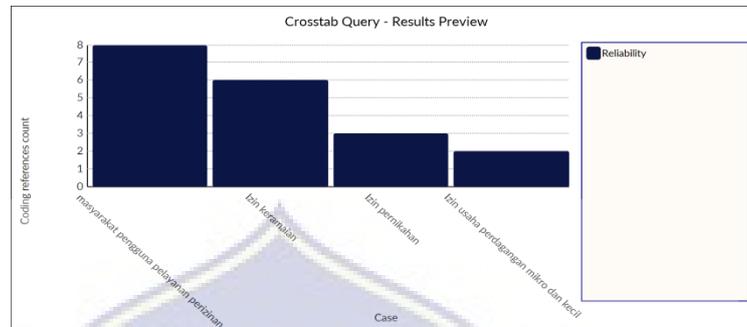
*Sumber Hasil Penelitian Di Kantor Kecamatan Sukamaju Selatan
Kabupaten Luwu Utara*

Akibat dari pemekaran wilayah banyak hal yang mengalami perbandingan kondisi riil sebelum dan sesudah pemekaran. Pemekaran wilayah merupakan sesuatu hal yang sangat baik, karena dengan adanya pemekaran daerah, maka daerah setempat mengalami perubahan. Diantaranya perubahan tersebut yang berubah dari segi infrastruktur pembangunan daerah, namun disisi lain ada juga hambatan atau kendala merupakan bagian dari semangat dan motivasi memajukan suatu daerah, itulah yang di alami pada daerah pemekaran. Pemekaran daerah pada hakekatnya meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat asli kecamatan.

Dalam hal ini penulis akan memaparkan gambaran hasil penelitian yang telah dilakukan dan memfokuskan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah Di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara. Dalam menjelaskannya menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai penguat data yang diperoleh dalam penelitian serta menggunakan 5 indikator yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles*. Penjabaran akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Reliability*

Gambar 4.4 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator *Reliability*



Sumber Hasil Analisis dari NVivo, 2024

Dari hasil analisis aplikasi NVivo menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan dalam indikator *reliability* bahwasanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan dilihat dari gambar diatas izin keramaian yang paling banyak masyarakat lakukan dalam dekade 5 tahun terakhir ini pasca pemekaran wilayah. Dimana dalam kemampuan menyelenggarakan pelayanan perizinan secara handal dan akurat yang ada di Kecamatan Sukamaju Selatan pasca pemekaran wilayah menunjukkan data yang konsisten penyelenggaraan layanan yang diberikan dalam hal ini seperti kecepatan menanggapi permohonan, maupun ketepatan waktu dalam memberikan izin. Seperti halnya yang diungkapkan oleh masyarakat pengguna pelayanan perizinan Ibu Riningsih, mengenai kualitas pelayanan perizinan sejak terjadinya pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan, sebagai berikut:

Untuk menilai bagaimana kemudian kualitas pelayanan perizinan setelah terjadinya pemekaran wilayah saat ini lebih baik, dimana kita masyarakat yang ingin membuka usaha untuk melakukan izin usaha tidak perlu lagi mengantri lebih lama dan pelayanan yang dilakukan lebih cepat dibandingkan sebelum adanya pemekaran wilayah.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Muhharam selaku masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Pada umumnya, kualitas pelayanan perizinan sejak terjadinya pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan, Kabupaten Luwu Utara, telah mengalami peningkatan yang signifikan. Proses perizinan menjadi lebih efisien dan transparan, dengan petugas pemerintahan yang responsif terhadap permohonan dan memberikan informasi yang jelas kepada pemohon.

Dari jawaban dua informan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Pemekaran Kecamatan memberikan dampak positif yaitu pelayanan yang berkualitas bagi pemerintah dan masyarakat. Alasan utama mengapa pelayanan perizinan bertambah baik kepada masyarakat yaitu jangkauan wilayah dari pelayanan tersebut semakin dekat di banding dengan sebelum dimekarkannya sebuah wilayah. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Ibu Sugianti selaku staf pelayanan Pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan dijabarkan sebagai berikut:

Dengan adanya kecamatan baru, pelayanan perizinan akan lebih dekat dengan masyarakat, sehingga memudahkan mereka dalam proses pengurusan izin tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kecamatan sukamaju. Dengan begitu pemerintah daerah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dalam hal pelayanan perizinan.

Dari jawaban di atas dapat diketahui bahwa pihak pemerintah beritikad baik dengan adanya pemekaran Kecamatan Sukamaju

Selatan supaya diharapkan dapat mendorong peningkatan investasi dan pengembangan usaha di wilayah sukamaju selatan, yang pada gilirannya dapat memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan kesejahteraan masyarakat. Hasil wawancara tersebut didukung oleh Bapak Supri Ambodo selaku kepala seksi ketentraman dan ketetriban umum, sebagai berikut:

Sebelum pembentukan kecamatan sukamaju selatan, wilayah tersebut awalnya merupakan kecamatan sukamaju. Dulu terdapat 25 desa dalam satu wilayah, sehingga untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, wilayah tersebut dimekarkan menjadi 14 desa di kecamatan sukamaju dan 11 desa di kecamatan sukamaju selatan. Hal ini dilakukan karena wilayah tersebut memiliki penduduk yang banyak dan luas, sehingga jarak tempuh ke kantor camat sebelumnya cukup jauh. Dengan adanya pembentukan kecamatan sukamaju selatan, diharapkan jarak tempuh menjadi lebih dekat dan pelayanan menjadi lebih efisien.

Dapat disimpulkan dari wawancara tersebut bahwasanya dahulu kecamatan sukamaju selatan merupakan kecamatan sukamaju. Dengan tujuan dimekarkan supaya meperdekat jarak tempuh agar lebih efisien. Kemudian wawancara dengan Ibu Irma Ayu Lestari selaku staf Pemerintah Desa Sukamukti mengatakan bahwa:

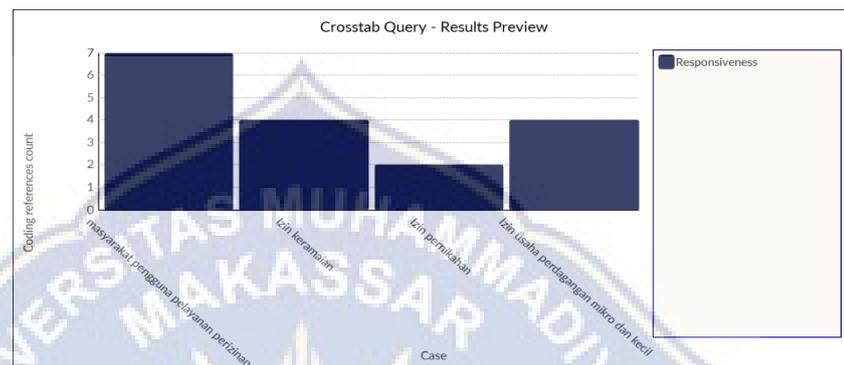
Pada umumnya, kualitas pelayanan perizinan sejak terjadinya pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan, Kabupaten Luwu Utara, telah mengalami peningkatan yang signifikan. Proses perizinan menjadi lebih efisien dan transparan, dengan petugas pemerintahan yang responsif terhadap permohonan dan memberikan informasi yang jelas kepada pemohon.

Dapat diketahui dari dua pernyataan diatas bahwa dengan adanya pemekaran wilayah yang ada di kecamatan Sukamaju Selatan

membawa perubahan positif dalam peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang ada di wilayah tersebut.

2. *Responsiveness*

Gambar 4.5 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator *Responsiveness*



Sumber Hasil Analisis dari NVivo, 2024

Dari hasil analisis aplikasi NVivo menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan dalam indikator *responsiveness* dimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan izin keramaian dan izin usaha perdagangan mikro dan kecil adanya persamaan. Dapat dilihat kurangnya kemampuan pemerintah setempat untuk memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat terkait dengan proses perizinan seperti penyederhanaan prosedur perizinan.

Responsivitas yang baik menunjukkan komitmen pemerintah setempat dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat serta memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang disediakan. Seperti hasil wawancara dengan

ibu Dian Atika selaku staf Pemerintah Desa Mulyorejo, mengatakan bahwa:

Tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses perizinan dengan cara melibatkan diri melalui forum musyawarah, diskusi publik ataupun mekanisme lainnya. Dan dalam hal ini pemerintah desa berupaya memperkuat partisipasi masyarakat pasca pemekaran wilayah dengan upaya ataupun cara yaitu memanfaatkan platform media sosial.

Sedangkan wawancara dengan ibu Irma Ayu Lestari selaku staf Pemerintah Desa Sukamukti, mengatakan bahwa:

Karena secara aktif masyarakat secara aktif terlibat langsung dalam proses perizinan, maka transparansi yang terjadi tidak akan menimbulkan kerugian apapun dari kedua belah pihak, baik pemerintah desa maupun masyarakat.

Dapat dilihat berdasarkan pernyataan informan bahwa ada perbedaan antara Pemerintah Desa Mulyorejo dan Pemerintah Desa Sukamukti dari segi tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses perizinan dan upaya memperkuat partisipasi masyarakat setelah pemekaran wilayah. Perbedaan diantara dua desa tersebut yaitu dimana jawaban pertama lebih fokus pada keterlibatan masyarakat dalam proses perizinan, dengan menekankan cara-cara di mana masyarakat dapat terlibat, seperti forum musyawarah, diskusi publik, dan mekanisme lainnya. Sementara itu, jawaban kedua lebih menekankan pada manfaat dari keterlibatan aktif masyarakat dalam proses perizinan, yaitu terciptanya transparansi yang tidak menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak.

Kemudian penulis mewawancarai Bapak Purwoko masyarakat pengguna pelayanan perizinan mengenai perubahan signifikan yang dirasakan masyarakat dalam proses perizinan setelah terjadinya pemekaran wilayah, sebagai berikut:

Sebagai seorang pemohon izin, saya merasakan adanya perubahan signifikan dalam proses perizinan setelah terjadi pemekaran wilayah. Proses tersebut menjadi lebih cepat dan efisien, dengan petugas pemerintahan yang lebih responsif terhadap permohonan kami. Meskipun begitu, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal penyederhanaan prosedur dan pemberian informasi yang lebih jelas kepada pemohon.

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Istiana masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Perubahan signifikan setelah pemekaran wilayah memang sangat dirasakan akan tetapi terdapat beberapa hal yang perlu saja ditingkatkan agar kami sebagai Masyarakat pengguna pelayanan perizinan tidak kesulitan untuk melakukan izin usaha karena kurang memahami prosedur apa saja yang harus kita bawa ketika melakukan izin usaha.

Dapat disimpulkan dari dua wawancara diatas bahwasanya setelah terjadinya pemekaran wilayah perubahan signifikan telah terjadi dalam proses perizinan yang ada di Kecamatan Sukamaju Selatan. meskipun ada beberapa hal yang hendaknya pihak Kecamatan Sukamaju Selatan untuk memperbaiki agar kedepannya lebih maksimal lagi. Seperti halnya yang di ungkapkan Bapak Hasan, S.E selaku Sekretaris Kecamatan Sukamaju Selatan, sebagai berikut:

Adapun peran pemerintah kecamatan sukamaju selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan pasca pemekaran wilayah itu sendiri yaitu yang pertama kami melakukan monitoring ke desa-desa setempat terkait apa kendala-kendala yang ada didesa dan kami memberikan pemahaman seperti apa sebenarnya

pelayanan itu, akan tetapi dalam prinsip pelayanan itu yang utamanya adalah memberikan informasi yang mudah dan jelas diterima oleh masyarakat karena tidak semua masyarakat mudah memahami apa yang telah disampaikan.

Sedangkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Supri Ambodo selaku kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum, beliau mengatakan:

Bahwasanya peran penting yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan untuk saat ini kami telah mengambil berbagai langkah proaktif, termasuk meningkatkan efisiensi dan transparansi proses perizinan, serta memperbaiki aksesibilitas informasi bagi masyarakat. Namun dalam penggunaan platform seperti situs web resmi, media sosial dan forum komunitas tidak terlalu aktif.

Dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang diberikan setelah pemekaran yang sudah berjalan sesuai harapan. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, seperti halnya *platform digital* yang belum sepenuhnya dipergunakan secara efektif.

Pada *platform* media sosial mengindikasikan bahwa pemerintah atau entitas terkait belum sepenuhnya memanfaatkan potensi *platform* tersebut sebagai sarana untuk merespons kebutuhan dan permintaan masyarakat terkait pelayanan perizinan. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan tanggapan atau informasi kepada masyarakat yang menggunakan media sosial sebagai saluran komunikasi. Sebagai hasilnya, kemungkinan terjadi penurunan kepuasan masyarakat dan peningkatan potensi ketidakpuasan karena kurangnya responsivitas dalam menyediakan informasi atau menjawab

pertanyaan yang diajukan melalui media sosial. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah atau entitas terkait untuk meningkatkan responsivitas mereka pada *platform* media sosial sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan secara keseluruhan.

3. Assurance

Gambar 4.6 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator Assurance



Sumber Hasil Analisis dari NVivo, 2024

Dari hasil analisis aplikasi NVivo menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan dalam indikator *assurance* dimana adanya perubahan yang terjadi setelah pemekaran wilayah, dilihat adanya persamaan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan izin keramaian dan izin pernikahan. Dimana pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan di Kecamatan Sukamaju Selatan. Aspek ini merupakan salah satu yang paling diharapkan oleh pengguna layanan. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor determinan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang telah diberikan.

Kemudian kepercayaan diri pengguna layanan juga akan meningkat manakala petugas layanan tidak saja mampu menjelaskan prosedur layanan melainkan filosofi dari aturan prosedur tersebut.

Hal yang paling penting adalah cara penyampaian pendapat atau penjelasan yang disampaikan petugas layanan. Semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan atau pendapat petugas pelayanan maka akan semakin baik penerimaan pengguna layanan yang disajikan. Seperti halnya yang diungkapkan masyarakat pengguna pelayanan perizinan Bapak Bahar Muharram, sebagai berikut:

Keramahan dan kesopanan petugas Kecamatan Sukamaju Selatan dalam memberikan pelayanan sangat baik. Selain itu juga petugas juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini mampu membentuk kepercayaan warga masyarakat.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Istiana selaku masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan menurut saya sudah cukup baik. Dimana kami selaku pengguna pelayanan perizinan merasa lebih percaya diri dan terbantu dalam proses perizinan,

Dapat disimpulkan dari wawancara dua informan diatas bahwasanya keramahan dan kesopanan petugas pelayanan perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan dapat dikatakan baik dan sangat memuaskan. Dengan begitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Sukamaju Selatan kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pelayanan adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme yang dari

awal di tanamkan dengan semangat yang besar 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 pelayanan.

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 aparatur dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Seperti halnya yang di ungkapkan Bapak Supri Ambodo selaku kepala seksi ketentraman dan ketertiban umum, sebagai berikut:

Petugas pelayanan perizinan telah diberdayakan dengan pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pemerintah Sukamaju Selatan telah mengadakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam menangani permohonan izin secara efektif dan efisien.

Begitupun juga yang sempat di ungkapkan oleh Ibu Sugianti selaku staf pelayanan Kecamatan Sukamaju Selatan, sebagai berikut:

Petugas pelayanan perizinan di Sukamaju Selatan telah diberdayakan dengan pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Mereka telah menjalani pelatihan yang sesuai dan terus memperbarui pengetahuan mereka sesuai dengan perkembangan terkini dalam peraturan dan prosedur perizinan. Dengan demikian, mereka mampu memberikan bantuan yang efektif dan responsif kepada masyarakat dalam proses perizinan.

Dari dua jawaban wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya, petugas pelayanan perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan pasca pemekaran wilayah diberdayakan dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Dengan demikian, mereka siap memberikan bantuan yang efektif dan responsif kepada masyarakat dalam proses perizinan, memastikan bahwa setiap permohonan izin ditangani dengan profesionalisme dan akurat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kemudian penulis mencoba mewawancarai Irma Ayu Lestari selaku staf Pemerintah Desa Sukamukti, mengenai langkah konkret yang telah diambil pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan setelah adanya pemekaran wilayah, hasilnya sebagai berikut:

Langkah konkret yang telah diambil pemerintah desa sukamukti dalam meningkatkan pelayanan perizinan untuk saat ini dengan mengupayakan sarana serta SDM yang berkualitas dalam meningkatkan proses perizinan tersebut.

Dari jawaban wawancara diatas dapat dipahami bahwasanya dengan demikian, pemerintah Desa Sukamukti telah mengambil langkah konkret proaktif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan perizinan, yang diharapkan akan memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pengusaha lokal. Kemudian wawancara selanjutnya di ungkapkan oleh Bapak Hasan, S.E selaku Sekretaris Sukamaju Selatan mengenai transparansi dalam penyampaian

informasi terkait perizinan kepada masyarakat pasca pemekaran wilayah, sebagai berikut:

Terkait transparansi perizinan informasi maupun bentuk berita maupun himbauan yang pertama kami Pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan memberikan surat untuk ditembuskan ke desa-desa, sementara untuk pemerintah desa kami menganjurkan untuk memasang di papan pengumuman di masing-masing desa, dan yang kedua mengumumkan secara langsung pada rumah ibadah ataupun tempat lainnya.

Dapat disimpulkan bahwasanya transparansi informasi tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah dan jelas terhadap prosedur, persyaratan, dan tahapan dalam pengajuan perizinan. Dengan adanya transparansi informasi, masyarakat dapat memahami dengan baik apa yang diperlukan dalam proses perizinan, sehingga dapat mempersiapkan dokumen dan mengikuti prosedur dengan tepat.

4. *Empathy*

Gambar 4.7 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator *Empathy*



Sumber Hasil Analisis dari NVivo, 2024

Dari hasil analisis aplikasi NVivo menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan dalam indikator *empathy* dimana adanya persamaan dari beberapa hasil analisis yang telah dilakukan. Dimana penerapan empati dalam proses pelayanan perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan sangat penting untuk memastikan bahwa petugas pelayanan memahami dan merespons kebutuhan serta kekhawatiran masyarakat dengan baik. *Empathy* (perhatian), didefinisikan sebagai respon efektif dan kognitif yang kompleks pada distes emosional orang lain. Empati termasuk kemampuan untuk merasakan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain.

Seperti halnya yang diungkapkan Ibu Sugianti selaku staf Pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan, sebagai berikut:

Sebelum pemekaran wilayah beban pelayanan yang cukup banyak, perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal. Namun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Sedangkan sesudah pemekaran wilayah perhatian dan kepedulian petugas Kecamatan Sukamaju Selatan dalam memberikan pelayanan dinilai baik. Hal ini dikarenakan petugas memiliki kemampuan dalam memberikan perhatian kepada masyarakat yang kesulitan dalam memahami prosedur. Sehingga warga tidak mengalami kebingungan.

Dapat diketahui bahwasanya dari wawancara tersebut, setelah adanya pemekaran memberikan dampak positif yang signifikan di Kecamatan Sukamaju Selatan. . Hal lain juga diungkapkan Bapak

Supri Ambodo selaku Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Umum yaitu dimana:

Dampak positif dengan adanya pemekaran wilayah, petugas pelayanan perizinan mungkin lebih akrab dengan kebutuhan spesifik masyarakat di wilayah yang lebih kecil, memungkinkan mereka untuk merespons dengan lebih baik dan lebih sensitif terhadap kebutuhan individu. Sedangkan terdapat dampak negatif dari pemekaran wilayah, dengan pemekaran wilayah, ada kemungkinan terjadi perubahan dalam dinamika kerja dan budaya organisasi yang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku petugas pelayanan perizinan. Ini dapat memengaruhi tingkat empati mereka terhadap masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwasanya, dampak pemekaran wilayah terhadap tingkat empati petugas pelayanan perizinan dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor seperti peningkatan sumber daya, perubahan beban kerja, dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Penting bagi pemerintah setempat untuk memantau dan mengelola dampak-dampak ini secara efektif untuk memastikan bahwa pelayanan perizinan tetap berkualitas dan empatik terhadap masyarakat.

Kemudian wawancara selanjutnya diungkapkan oleh Irma Ayu Lestari selaku Staf Pemerintah Desa Sukamukti mengenai program atau inisiatif tertentu yang diterapkan oleh pemerintah desa untuk memastikan efisiensi dalam pemberian perizinan pasca pemekaran wilayah, sebagai berikut:

Inisiatif tertentu, masyarakat bias langsung menghubungi pemerintah desa, baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (via telepon).

Hal yang sama diungkapkan oleh Dian Atika selaku staf Pemerintah Desa Mulyorejo, sebagai berikut:

Program inisiatif tertentu yang telah kami terapkan yaitu masyarakat bisa secara langsung bertanya ataupun menghubungi pihak terkait untuk bertanya hal yang tidak dipahami mengenai pelayanan perizinan, selain itu juga pemerintah desa juga telah meningkatkan kapasitas petugas pelayanan melalui pelatihan tentang prosedur perizinan yang baru.

Dapat disimpulkan bahwasanya dengan demikian, melalui berbagai program dan inisiatif ini, pemerintah desa berupaya untuk meningkatkan efisiensi dalam pemberian perizinan pasca pemekaran wilayah, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di Kecamatan Sukamaju Selatan. Kemudian wawancara selanjutnya dengan Bapak Purwoko selaku masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Persepsi kami sebagai masyarakat pengguna pelayanan perizinan terhadap empati pelayanan pasca pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan dimana kami merasa bahwa pemekaran wilayah telah membawa perubahan positif dalam hal aksesibilitas dan responsivitas pelayanan perizinan, karena pemerintahan yang lebih dekat dengan kami, memungkinkan petugas lebih memahami dan merespons kebutuhan lokal dengan lebih baik.

Hal lain diungkapkan oleh Ibu Riningsih selaku masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Namun setelah pemekaran wilayah kemungkinan bahwa beberapa masyarakat merasa ada penurunan kualitas pelayanan karena pembagian sumber daya yang terbatas atau penyesuaian proses administratif pasca pemekaran wilayah yang terjadi.

Dari dua jawaban diatas bisa disimpulkan bahwasanya pemerintah setempat seharusnya dapat memberikan umpan balik langsung dari

masyarakat dan melakukan perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas empati pelayanan perizinan.

Wawancara selanjutnya dengan Ibu Istiana selaku Masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Saya menganggap respon pelayanan perizinan terhadap dituasi dan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Sukamaju Selatan, cukup memuaskan, selama proses perizinan, saya mengalami beberapa kebutuhan khusus dan petugas pelayanan perizinan telah menanggapi dengan baik.

Sedangkan Bapak Bahar Muhharam selaku masyarakat pengguna pelayanan perizinan, mengungkapkan sebagai berikut:

Memang respon pelayanan yang diberikan cukup baik akan tetapi ada beberapa juga staf pelayanan perizinan yang saya nilai kurang, namun bukan berarti satu orang yang kurang baik dan tidak mempengaruhi staf yang lain.

Dapat disimpulkan dari dua wawancara diatas bahwasanya tingkat kepekaan ataupun respon petugas pelayanan perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan terhadap situasi dan kebutuhan spesifik masyarakat cukup baik, mereka terlihat responsif terhadap masalah yang disampaikan dan berusaha untuk memberikan solusi. Kemudian penulis mewawancarai Bapak Hasan, S.E selaku sekretaris Kecamatan Sukamaju Selatan mengenai perubahan dalam proses pemeberian izin usaha setelah pemekaran wilayah, sebagai berikut:

Mengenai izin usaha bahwasanya tidak ada perubahan yang terjadi baik sebelum maupun setelah pemekaran wilayah, kami pihak kecamatan menerima surat rekomendasi dari desa untuk mengetahui bahwasanya ada masyarakat yang akan membuka usaha baru dan meminta izin, serta proses selanjutnya kami memberikan surat pengantar untuk dibawa ke kabupaten.

Dapat disimpulkan sudah jelas dikatakan bahwasanya mengenai izin usaha tidak adanya perubahan baik sebelum maupun setelah terjadinya pemekaran wilayah.

5. *Tangibles*

Gambar 4.8 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator *Tangibles*



Sumber Hasil Analisis dari NVivo, 2024

Dari hasil analisis aplikasi NVivo menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan dalam indikator *tangibles* (bukti fisik), kepuasan masyarakat setelah adanya pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan mengalami banyak perubahan yang terjadi. Dari hasil data menunjukkan izin pernikahan mengalami kenaikan sedangkan izin usaha perdagangan mikro dan kecil mengalami penurunan.

Dalam indikator *tangibles* (bukti fisik), fasilitas teknologi tidak terealisasi dengan baik, seperti halnya *platform* pelayanan perizinan secara online. Tentunya semakin baik bekerjanya alat-alat tersebut akan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan. Seperti hal

nya yang diungkapkan Ibu Sugianti selaku staf Pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan, sebagai berikut:

Sebelum pemekaran wilayah sarana dan prasarana fisik sudah memadai dan lengkap sehingga memudahkan pelayanan yang diberikan namun setelah pemekaran wilayah sarana dan prasarana fisik Kecamatan Sukamaju Selatan dinilai masih kurang, dikarenakan masih dalam proses pembangunan. Namun, hal tersebut tidak mengganggu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwasanya setelah pemekaran wilayah, penting untuk memperbaharui dan meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan agar lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat di setiap wilayah baru. Ini termasuk penyediaan informasi yang jelas dan transparan terkait prosedur perizinan. Kemudian wawancara selanjutnya di ungkapkan oleh Ibu Dian Atika selaku staf Pemerintah Desa Mulyorejo, sebagai berikut:

Untuk melakukan izin usaha masyarakat Desa Mulyorejo lebih memilih untuk melakukan izin usaha datang secara langsung ke kantor Kecamatan Sukamaju Selatan dikarenakan lebih dekat aksesnya dibandingkan harus menggunakan sistem online dikarenakan banyaknya masyarakat yang kurang paham mengenai hal tersebut.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwasanya kurangnya pemahaman masyarakat Kecamatan Sukamaju Selatan terhadap penggunaan aplikasi online untuk melakukan izin usaha. Kurangnya pemahaman masyarakat sekitar dalam menggunakan aplikasi online untuk melakukan izin usaha dapat diakibatkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya sosialisasi dan pelatihan mengenai

penggunaan aplikasi tersebut, kompleksitas antarmuka pengguna, atau bahkan keterbatasan akses terhadap teknologi.

Infrastruktur teknologi seperti komputer dan jaringan internet sangat penting dalam mendukung pelayanan perizinan setelah pemekaran wilayah. Dengan adanya infrastruktur tersebut, proses perizinan dapat dilakukan secara lebih efisien dan transparan. Misalnya, dengan adanya sistem perizinan online, masyarakat dapat mengajukan permohonan perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kemudian diungkapkan oleh Bapak Purwoko selaku masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Kami sebagai masyarakat pengguna pelayanan perizinan melihat bahwasanya setelah terjadinya pemekaran wilayah perlu adanya perhatian khusus terhadap infrastruktur sarana dan prasarana pelayanan perizinan. Dalam konteks ini, infrastruktur yang saya maksud yaitu ketersediaan kantor perizinan yang mudah diakses oleh masyarakat agar kita tidak perlu lagi jauh-jauh ke masamba untuk melakukan izin usaha.

Hal lain juga diungkapkan oleh Ibu Riningsih selaku masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Dimana selain menyediakan kantor pelayanan perizinan yang mudah diakses, sistem pengajuan perizinan yang efisien dan transparan, serta kejelasan yang memudahkan pengguna dalam memperoleh izin yang dibutuhkan.

Kemudian dapat disimpulkan bahwasanya peningkatan infrastruktur sarana dan prasarana pelayanan perizinan dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat dan pengusaha. Hal ini penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di wilayah yang baru terbentuk, serta

memastikan bahwa proses perizinan berjalan dengan lancar tanpa hambatan yang tidak perlu. Dengan demikian, investasi dalam infrastruktur pelayanan perizinan menjadi kunci untuk memastikan keberhasilan dan kemajuan wilayah Kecamatan Sukamaju Selatan. Wawancara selanjutnya di ungkapkan oleh Ibu Istiana selaku Masyarakat pengguna pelayanan perizinan, sebagai berikut:

Menurut saya setelah pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan mengalami peningkatan infrastruktur dilihat dari kondisi jalan yang dulunya susah untuk dilewati dan sekarang sudah bagus, akan tetapi mengenai fasilitas yang ada pada pelayanan perizinan sepertinya kurang.

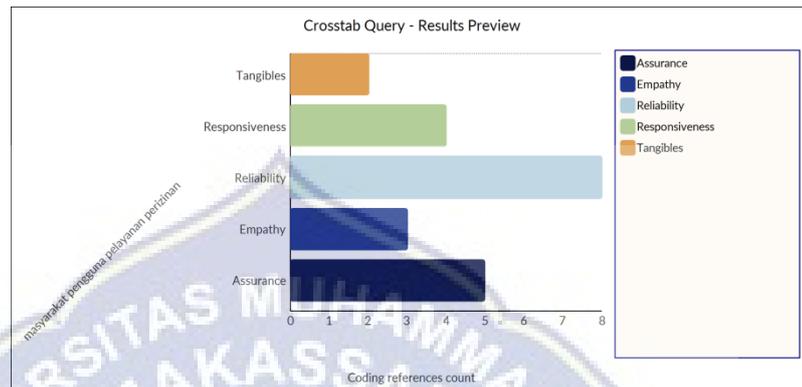
Wawancara selanjutnya didukung oleh Bapak Bahar Muharram selaku masyarakat pengguna pelayanan perizinan, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

Dalam hal teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses perizinan secara online saat ini masih belum berjalan sesuai yang di inginkan atau masih belum sepenuhnya terpenuhi, dan kami berharap akan ada Langkah-langkah konkret yang diambil untuk perbaikan kedepannya.

Dari dua wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwasanya teknologi informasi atau *platform* media secara online sangat kurang. meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diatasi infrastruktur yang lain setelah adanya pemekaran wilayah mengalami perubahan yang signifikan.

B. Pembahasan

Gambar 4.9 Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Dalam Indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*



Sumber Hasil Analisis dari NVivo, 2024

Dari hasil analisis aplikasi NVivo menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan perizinan dalam indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* dimana dalam bagian ini, terdapat penjelasan topik yang sesuai dengan temuan penelitian, sehingga pembahasan ini peneliti akan menggabungkan hasil penelitian dengan teori yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya. Hal ini sejalan dengan metode analisis deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Identifikasi dilakukan untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan yang diinginkan dengan menggunakan 5 indikator teori. Adapun pembahasan terkait mengenai Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara.

1. *Reliability*

Para pelayan publik dalam memberikan layanan kepada publik sudah seharusnya mengetahui kebutuhan apa yang dibutuhkan publik. Dimensi *reliability* menuntut pemberi layanan memiliki kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat sesuai yang dijanjikan.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, menunjukkan bahwa dimensi kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya di Kecamatan Sukamaju Selatan setelah pemekaran sudah dilakukan dengan baik, hal ini terlihat dari perubahan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Sukamaju Selatan sesudah dilakukannya pemekaran wilayah. Dimana setelah adanya pemekaran wilayah beban pelayanan dikecamatan semakin berkurang serta jarak tempuh yang dilakukan masyarakat untuk melakukan izin usah tidak jauh seperti dulu lagi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka menurut peneliti dimensi *reliability* berupa Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat pengguna pelayanan perizinan sudah dilakukan dengan baik.

2. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dengan demikian, tujuan dari pelayanan itu

sendiri dapat tercapai, yaitu memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima layanan.

Berdasarkan beberapa hasil data penelitian, menunjukkan bahwa kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat terhadap keinginan konsumen di Kecamatan Sukamaju Selatan setelah pemekaran sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari tindakan pegawai yang memenuhi keinginan masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan. Akan tetapi pada aspek ketanggapan dan kecepatan masih kurang sesuai dengan apa yang dimaksud dari dimensi *responsiveness*.

Hal ini dilihat dari beberapa pernyataan masyarakat yang menyatakan kurang adanya ruang untuk peningkatan terutama dalam hal penyederhanaan prosedur dan pemberian informasi yang lebih jelas kepada pemohon hal lain juga seperti dalam hal konsistensi penerapan kebijakan dan ketersediaan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka menurut peneliti dimensi *responsiveness* berupa ketepatan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sukamaju Selatan masih belum baik.

3. Assurance

Dalam dimensi *assurance* adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Hal ini berkaitan dengan tingkat perhatian pegawai terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh fakta bahwa banyak perubahan yang terjadi pada aspek *assurance* pada pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kecamatan Sukamaju Selatan sesudah terjadinya pemekaran. Menurut hasil wawancara dengan beberapa informan secara umum dimana keramahan dan kesopanan petugas Kecamatan Sukamaju Selatan dalam memberikan pelayanan sangat baik. Dan setelah pemekaran wilayah kemudahan untuk mendapatkan izin untuk melakukan usaha terjadi peningkatan waktu tunggu dalam proses perizinan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka menurut peneliti dimensi *assurance* keramahan dan kesopanan pegawai pelayanan pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan masyarakat.

4. *Empathy*

Dalam dimensi *emphaty* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Dimensi ini ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- a. mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana);
- b. mendapat pelayanan yang wajar;

- c. mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih;
- d. mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, beberapa informan mengatakan bahwa pelayanan perizinan setelah pemekaran wilayah di Kecamatan Sukamaju Selatan telah membawa perubahan positif dalam hal aksesibilitas dan reponsivitas pelayanan perizinan, karena pemerintahan yang lebih dekat.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka menurut peneliti dimensi *emphaty* berupa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang baik.

5. *Tangibles*

★ Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Sehingga dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, kelengkapan sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, sistem pelayanan secara online belum terealisasikan dengan baik pasca pemekaran wilayah hal ini dilihat dari beberapa pernyataan masyarakat yang menyatakan infrastruktur yang dimaksud yaitu ketersediaan kantor perizinan yang mudah diakses oleh masyarakat agar masyarakat tidak

perlu lagi jauh-jauh ke masamba untuk melakukan izin usaha. Selain itu juga diungkapkan staf pemerintah desa yang mengatakan banyak masyarakat yang kurang memahami sistem pelayanan secara online dan masyarakat lebih memilih melakukan pelayanan secara langsung.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka menurut peneliti dimensi *tangibles* berupa pelayanan yang diberikan Kecamatan Sukamaju Selatan setelah adanya pemekaran wilayah berupa sarana fisik perkantoran, sistem pelayanan secara online kurang baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah Di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara, terdapat beberapa temuan yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi *Reliability* bahwa dimana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya di Kecamatan Sukamaju Selatan setelah pemekaran sudah dilakukan dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi *Responsivess* bahwa Ketepatan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kurang baik terutama dalam hal penyederhanaan prosedur dan pemberian informasi yang lebih jelas kepada pemohon hal lain juga seperti dalam hal konsistensi penerapan kebijakan dan ketersediaan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.
3. Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi *Assurance* bahwa dimana keramahan dan kesopanan petugas Kecamatan Sukamaju Selatan dalam memberikan pelayanan sangat baik. Dan setelah pemekaran wilayah kemudahan untuk mendapatkan izin untuk melakukan usaha terjadi peningkatan waktu tunggu dalam proses perizinan.

4. Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi *Empathy* bahwa pelayanan perizinan setelah pemekaran wilayah membawa perubahan positif dalam hal aksesibilitas dan reponsivitas pelayanan perizinan.
5. Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi *Tangibles* bahwa kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, sistem pelayanan secara online belum terealisasi dengan baik pasca pemekaran wilayah.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang ada di Kecamatan Sukamau Selatan Kabupaten Luwu utara, beberapa saran yang penulis dapat sampaikan untuk pemerintah dan masyarakat sebagai berikut:

a. Pemerintah

1. Pemerintah Kecamatan Sukamaju Selatan diharapkan untuk melakukan penyuluhan maupun sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan sistem pelayanan perizinan secara online agar masyarakat lebih mudah untuk melakukan izin usaha.
2. Meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur dan persyaratan perizinan.

b. Masyarakat

1. Berpartisipasi aktif dalam proses perizinan dengan menyampaikan masukan, saran, dan pengalaman mereka kepada pihak terkait.
2. Mengikuti pelatihan atau sosialisasi yang diselenggarakan oleh pemerintah terkait prosedur perizinan, hak dan kewajiban dalam memperoleh izin.

c. Peneliti Lanjutan

1. Lakukan survei yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan. Gunakan metode kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan data yang lebih holistik.
2. Bandingkan kualitas pelayanan perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan dengan kecamatan sebelumnya. Hal tersebut dapat memberikan perspektif mengenai dampak pemekaran wilayah terhadap kualitas pelayanan perizinan sebelum dan sesudah pemekaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R. (2018). Dampak Pemekaran Wilayah terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesaweran. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 1–91.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Arianto, Oksep Adhayanto, H. (2021). *Analisis Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kecamatan Suak Midai Kabupaten Natuna)*. 10–15.
- Chalik. (2017). Syarat Pembentukan Tiga kecamatan Baru di Luwu Utara. *TribunLutra.Com. 03 Mei 2017*.
- Dewanti, D. A. (2014). Di Kantor Kecamatan Samarinda ULU eJournal Ilmu Pemerintahan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 2140–2150.
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Endah, K. (2018). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 141–151.
- Erick. (2016). Pemerintah Kabupaten Luwu Utara Respon Pemekaran Tiga kecamatan. *News.Rakyatku.Com. 12 Desember 2016*.
- H, S. H. S., & Fanny, N. U. R. (2021). *Dinamika Politik Terhadap Upaya Pemekaran Brebes Selatan Dalam Perspektif Mas } Lah } Ah Mursalah Skripsi Diajukan Kepada Fakultas Syariah Uin Prof . K . H Saifuddin Zuhri Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Fakultas Syariah Zuhri Purwokerto*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.
- Lantara, L. (2016). Pengaruh Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pembangunan dan Pelayanan Publik di Kecamatan Tana Lili Kabupaten Luwu Utara. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*
- LESTARI, I. A. (2021). *Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas*

- Pelayanan Publik (STUDI Desa Watuagung Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah)*. 1–34.
- Mahrudin. (2017). Implikasi Kebijakan Pemekaran Desa terhadap Redistribusi Aset dan Penetapan Administratif Pemerintahan. *Jurnal Al-‘Adl*, 10(2), 117–137.
- Maidiana, M. (2021). Penelitian Survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 20–29. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.23>
- Martyan, D. (2014). Evaluasi Kebijakan Pemekaran Desa Gemba Raya Di Kecamatan Kelam Permai Kabupaten Sintang. *Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan*, 3, 1–12.
- Nikasari, R. (2017). Dampak Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik: Studi Kasus Pemekaran Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. *Universitas Airlangga*, 1, 1–12.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- PITRI, P. S. (2018). *Analisis Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Pendapatan Per Kapita Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Kabupaten Daerah Otonomi Baru Di Provinsi Lampung)*.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*.
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. *Analisis Data Kualitatif*, 180.
- Simon Umar, S. (2020). *Kecamatan Sukamaju Selatan Dalam Angka 2020*.
- Sutojo, A. (2015). Analisis Dampak Pemekaran Wilayah dalam Perspektif Otonomi Daerah (Suatu Tinjauan Empirik di Kabupaten Bengkulu Tengah). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 4(4), 1–15.
- Thoha, M. (2017). *Dinamika ilmu administrasi publik*.
- Usman, J., & Rusydi, M. (2023). *Terhadap Publik , Pembinaan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Yang*. 7(5), 1–10.
- Wahyuli, Y. H. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. *Journal PPS UNISTI*, 3(1), 17–22.

- Wahyuni, S. (2019). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues*.
- Widyastuti, B. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Pelayanan Publik*, 1(1), 1–8.
- Zakhiroh, R. (2017). Pengaruh Kinerja Tenagaadministrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *DIDAKTIKA : Jurnal Pemikiran Pendidikan*, 19(2), 59–70.



**L
A
M
P
I
R
A
N**





**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email : fsip@unismuh.ac.id
Official Web : <https://fsip.unismuh.ac.id>

Nomor : 0083/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Nur Fitri Chasana

St a m b u k : 105641100920

J u r u s a n : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara.

Judul Skripsi : *"Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara"*

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 17 Januari 2024

Alimad Harakan, S.IP., M.HI
NEM : 1207 163



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3375/05/C.4-VIII/I/1445/2024 17 January 2024 M
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 05 Rajab 1445
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0083/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024 M tanggal 17 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NUR FITRI CHASANA
No. Stambuk : 10564 1100920
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 23 Januari 2024 s/d 23 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd
NBM 1127761



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor : **1054/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
 Lampiran : - Bupati Luwu Utara
 Perihal : **izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3375/05/C.4-VIII/1/1445/2024 tanggal 17 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneiliti dibawah ini:

Nama : **NUR FITRI CHASANA**
 Nomor Pokok : **105641100920**
 Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
 Alamat : **Jl. Sit Alauddin, No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" EVALUASI DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DI KECAMATAN SUKAMAJU SELATAN KABUPATEN LUWU UTARA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Januari s/d 23 Maret 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 17 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
 Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. *Peringatan*

Nomor: 1054/S.01/PTSP/2024

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksamplar hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel. Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :
<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)

Jalan Simpursiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 01370/00548/SKP/DPMPSTSP/1/2024

Membaca : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an, Nur Fitri Chasana beserta lampirannya.
 Menimbang : Hasil Verifikasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara Nomor 070/032/I/Bakesbangpol/2020 Tanggal 29 Januari 2024
 Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
6. Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :

Nama : Nur Fitri Chasana
 Nomor Telepon : 082394946177
 Alamat : Dsn. Margamulya, Desa Sukamukti Kecamatan Sukamaju Selatan, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
 Sekolah / Instansi : Universitas Muhammadiyah Makassar
 Judul Penelitian : Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah terhadap kualitas pelayanan Perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara
 Lokasi Penelitian : Kantor Kecamatan Sukamaju Selatan, Desa Wonokerto Kecamatan Sukamaju Selatan, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan ketentuan sebagai berikut

1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 23 Januari 2024 s/d 23 Maret 2024.
2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di : Masamba
 Pada Tanggal : 29 Januari 2024

an, BUPATI LUWU UTARA
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

IR. ALAUDDIN SUKRI, M.SI
 NIP : 196512311997031060

Retribusi : Rp. 0,00
 No. Seri : 01370



**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
KECAMATAN SUKAMAJU SELATAN**

Alamat : Jl. Rejosari Lr. 6B Desa Mulyorejo

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 410 / 26 /SULTAN/II/2024

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : **FATMAWATI B, S.STP.M.Tr.A.P**
Jabatan : Camat Sukamaju Selatan

Memberikan rekomendasi kepada nama yang tercantum dibawah ini :

Nama : Nur Fitri Chasana
Alamat : Dsn. Margamulya, Desa Sukamukti Kecamatan Sukamaju Selatan, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
Instansi : Universitas Muhammadiyah Makassar
Judul Penelitian : Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan Kab. Luwu Utara
Lokasi : Kantor Kecamatan Sukamaju Selatan, Desa Mulyorejo Kecamatan Sukamaju Selatan, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan

Demikian Surat Rekomendasi ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mulyorejo, 01 Februari 2024

CAMAT SUKAMAJU SELATAN,

FATMAWATI B, S.STP.M.Tr.A.P

Pangkat : Pembina Tk.I

NIP. 198305012001122001



**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
KECAMATAN SUKAMAJU SELATAN**

Alamat : Jl. Rejosari Lr. 6B Desa Mulyorejo

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 143/ 35 /SULTAN/III/2024

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : **FATMAWATI B, S.STP.M.Tr.A.P**

Jabatan : **Camat Sukamaju Selatan**

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : **NUR FITRI CHASANA**

Nirm/NPM : **105641100920**

Semester : **VIII (Delapan)**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Jurusan/Prodi : **Ilmu Pemerintahan**

Instansi : **Universitas Muhammadiyah Makasar**

Telah selesai melakukan penelitian di Kecamatan Sukamaju Selatan terhitung mulai tanggal 23 Januari 2024 sampai dengan tanggal 23 Maret 2024. Untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "**Evaluasi Dampak Pemekaran Wilayah terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan di Kecamatan Sukamaju Selatan Kab. Luwu Utara**".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Mulyorejo

Pada Tanggal : 12 Februari 2024

CAMAT SUKAMAJU SELATAN,

FATMAWATI B, S.STP.M.Tr.A.P

Pangkat : Pembina Tk.I

NIP. 198305012001122001



Wawancara Bersama Ibu Dian Antika Selaku Staf Pemerintah Desa Mulyorejo (06 Februari 2024)



Wawancara Bersama Ibu Irma Ayu Lestari Selaku Staf Pemerintah Desa Sukamukti (06 Februari 2024)



**Wawancara Bersama Bapak Supri Ambodo, S.Sos Selaku Kepala Seksi
Ketentraman Dan Ketertiban Umum (07 Februari 2024)**



**Wawancara Bersama Ibu Sugianti Staf Pemerintah Kecamatan Sukamaju
Selatan (05 Februari 2024)**



**Wawancara Bersama Bapak Hasan, S.E Selaku Sekretaris Kecamatan
Sukamaju Selatan (12 Februari 2024)**



**Wawancara Bersama Bapak Bahar Muhharam Selaku Masyarakat
Pengguna Pelayanan Perizinan (08 Februari 2024)**



Wawancara Bersama Ibu Riningsih Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan (09 Februari 2024)



Wawancara Bersama Ibu Istiana Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan (09 Februari 2024)



**Wawancara Bersama Bapak Purwoko Masyarakat Pengguna Pelayanan
Perizinan (09 Februari 2024)**





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nur Fitri Chasana
Nim : 105641100920
Program Studi: Ilmu Pemerintahan

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	7 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 25 April 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nurfitri Chasana, M.I.P.
NIM: 964591

Nur Fitri Chasana 105641100920 BAB I

ORIGINALITY REPORT

9%	6%	5%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%
2	akbar-rafi.blogspot.com Internet Source	2%
3	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	1%
4	Cindy Ariza Hasibuan, Nurbaiti Nurbaiti. "Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKotaMedan", Jurnal Minfo Polgan, 2023 Publication	1%
5	tuntasonline.com Internet Source	1%
6	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
7	id.scribd.com Internet Source	1%

Nur Fitri Chasana 105641100920 BAB II

ORIGINALITY REPORT

7%	5%	1%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
2	pt.scribd.com Internet Source	1%
3	Cindy Ariza Hasibuan, Nurhaitunurbari. "Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan", Jurnal Minfo Polgan, 2023 Publication	1%
4	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
7	icss11.euser.org Internet Source	<1%

Nur Fitri Chasana 105641100920 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%
3	Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Student Paper	2%
4	Dinda Melani Putri, Zuhrina M. Nawawi. "Analisis Peran Seksi Penyelenggara Syariah Dalam Pengumpulan Zakat Profesi ASN di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Medan", VISA: Journal of Vision and Ideas, 2022 Publication	2%
5	gabrielaeman.wordpress.com Internet Source	1%
6	Yaniar Larasita Susanti, Andik Afandi. "PERAN PERANGKAT DESA DALAM SEKTOR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KECAMATAN	1%

Nur Fitri Chasana 105641100920 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.wikipedia.org Internet Source	3%
2	repository.unair.ac.id Internet Source	2%
3	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	<1%
5	makassar.tribunnews.com Internet Source	<1%
6	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<1%
7	zombiedoc.com Internet Source	<1%
8	Emaya Kurniawati, Sri Yuni Widowati, Aprih Santoso. "Edukasi Pembukuan Kas Kepada Usaha Kecil Telur Asin di Kelurahan Genuksari	<1%

Nur Fitri Chasana 105641100920 BAB V

ORIGINALITY REPORT

2% SIMILARITY INDEX	2% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1 vdocuments.site Internet Source	2%
---	-----------



Exclude quotes
Exclude bibliography

Exclude matches



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nur Fitri Chasana, dilahirkan di Kabupaten Luwu Utara pada 30 November 2002, Merupakan anak Kedua dari pasangan Bapak Tri Teguh Susilo dan Ibu Siti Asiyah. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 175 Sukamukti dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 3 Sukamaju dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 10 Luwu Utara dan lulus pada tahun 2020. Kemudian melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan ketekunan untuk terus belajar dan berusaha serta dukungan dari orang terkasih, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Pada Tahun 2024 tepatnya pada 08 Mei 2024, penulis dikukuhkan dengan gelar sarjana ilmu politik (S.IP) dengan judul penelitian “*Kualitas Pelayanan Perizinan Pasca Pemekaran Wilayah Di Kecamatan Sukamaju Selatan Kabupaten Luwu Utara*”. Semoga dengan adanya karya ilmiah ini dapat menjadi kontribusi bagi peneliti lain, dan bagi penulis sendiri, Terimakasih.