

**PENGARUH PEMEKARAN DESA TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN DONDO KABUPATEN
TOLI-TOLI**

NUR AINUN

Nomor Stambuk : 10561 04524 12



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

2018

**PENGARUH PEMEKARAN DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN DONDO KABUPATEN TOLI-TOLI**

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan oleh:
NUR AINUN
Nomor Stambuk : 10561 04524 12

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

PERSETUJUAN

Judul proposal penelitian : Pengaruh Pemekaran Desa terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli Sulawesi Selatan

Nama Mahasiswa : Nur Ainun

Nomor Stambuk : 105610452412

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

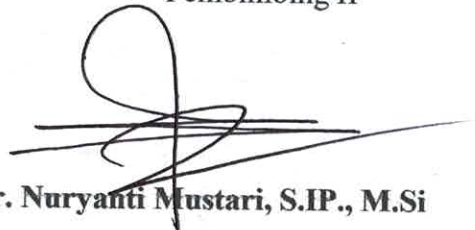
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. H. Muhlis Madani, M. Si

Pembimbing II



Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

Mengetahui:

Dekan



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Makassar

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara



Nasrulhaq, S.Sos., MPA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1200/FSP/A.1-VIII/VIII/39/2018 sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar Pada Hari Rabu Tanggal 08 Agustus Tahun 2018.

TIM PENILAI

Ketua,

Sekretaris,



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



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M. Si

Penguji :

1. Dr. H. Muhlis Madani, M. Si
2. Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si
3. Dra. Hj. Juliati Saleh, M.Si
4. Nurbiah Tahir S.Sos., M.AP



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Nur Ainun

Nomor Stambuk : 10561 04524 12

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 18 Agustus 2018

Yang Menyatakan,



Nur Ainun

ABSTRAK

NUR AINUN. *Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli.* (dibimbing oleh Muhlis Madani dan Nuryanti Mustari)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemekaran desa dengan pelayanan publik di desa pangkung. Jenis penelitian adalah kuantitatif dilakukan dengan tipe penelitian survey, dengan sample sebanyak 40 orang masyarakat.

Data tersebut dianalisis secara statistik regresi linear sederhana dengan bantuan statistik program SPSS 20. Uji hipotesa menunjukkan bahwa variabel pemekaran desa diperoleh $t = 1,002$ dengan nilai sig 0,323 karena nilai dari sig yang diperoleh lebih dari 0,05 maka menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel pemekaran desa (X) berhubungan dengan pelayanan publik (Y) maka H_0 diterima. Oleh karena itu hipotesis yang diajukan penulis diterima. Peran (R Square) pengaruh pemekaran desa terhadap pelayanan publik di desa Pangkung maka, nilai r square sebesar 0,026 atau 26%.

Kata kunci: pemekaran desa, pelayanan publik.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. "**Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli Sulawesi Tengah**". *Shalawat* serta salam peneliti haturkan kepada baginda Rasulullah *Shallallahu'alaihiwassalam* beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai islam yang sampai saat ini dapat dinikmati oleh seluruh manusia di penjuru dunia.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan sebesar-besarnya, rasa terima kasih yang tak henti kepada kedua orang tuaku tercinta, Mansyur dan Ratni yang telah mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, cucuran keringat dan air mata, untaian doa serta pengorbanan tiada henti, yang hingga kapanpun penulis takkan bisa membalasnya. Maafkan jika ananda sering menyusahkan, merepotkan, serta melukai perasaan Bapak dan Ibu, keselamatan dunia akhirat semoga selalu untukmu. Ter untuk kakaku, Ma'ruf terimah kasih telah menjaga dan membiayai hidu ku selama kuliah, serta selalu memberi motivasi selama ini baik itu motivasi yang sifatnya pedas, manis ataupun asin yang penting kesemua rasa tersebut tersampaikan semoga kita bisa menjadi kebanggan kedua orang tua.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si selaku pembimbing II, yang telah membanu dan mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini.

2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin S. Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Seluruh staf pengajar, dosen dan pegawai di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Pihak kantor desa Pangkung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta membantu penulis dalam proses penelitian dilapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini.
6. Semua warga Desa Pangkung yang telah membantu penulis dalam melakukan peneliti ini hingga selesai.
7. Untuk sahabat yang selalu setia membantu dan menemani penulis dalam suka duka Umi Hania S.Sos, Mustikasari S.Sos, dan Fitriyana. Serangkaian cerita telah kita lalui jangan sampai hanya sebuah cerita, kita tumbuh dewasa dari cerita yang kita susun bersama.
8. Terima kasih untuk sahabat-sahabatku tersayang Riska Wati dan Rosma Wati yang tetap memberi do'a serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh sahabat-sahabat mahasiswa angkatan. 2012 Jurusan Administrasi Negarah terhusus kelas D Arif Ansar S.Sos, Kartika, Sartika, Ayu atifha dan yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah sama-sama berjuang selama kuliah serta saling memberi semangat satu sama lain.
10. Seluruh kerabat dan teman-teman yang mungkin tidak senang denganku, terima kasih atas kritikan, cemoohan, dan perlakuan yang kurang menyenangkan semoga itu adalah doa agar aku bisa menjemput kesuksesanku lebih cepat dari rencana.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuannya selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih untuk diriku sendiri atas kesediaan untuk bertahan melawan rasa jenuh dan.

dalam betuk ucapan maupun tingkah laku, semenjak menginjakkan kaki pertama kali Universitas Muhammadiyah Makassar hingga selesainya studi penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 18 Agustus 2018



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan	ii
Lembar Penerimaan Tim.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pemekaran.....	8
1. Pengertian Pemekaran	7
2. Pemekaran Daerah.....	11
3. Tujuan Pemekaran Daerah	13
4. Desa.....	16
B. Pelayanan Publik	19
C. Kerangka Pikir	25
D. Definisi Operasional	26
E. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	30
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	30
C. Populasi Dan Sample	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Teknik Analisis Data.....	32
F. Teknik Pengabsahan Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi atau Objek Penelitian.....	35

B. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesa.....	47
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kondisi Geografis	36
Tabel 2. Jumlah Penduduk Desa Pangkung Dirinci Menurut Dusun	37
Tabel 3. Jumlah Penduduk Desa Pangkung Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. Jumlah Penduduk Desa Pangkung Menurut Etnis	38
Tabel 5. Saranah Ibadah.....	39
Tabel 6. Komoditas Unggulan Pertanian	40
Tabel 7. Tingkat Pendidikan	40
Tabel 8. Kondisi Sumber Daya Alam	41
Tabel 9. Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 10. Usia Responden	45
Tabel 11. Pendidikan Responden	46
Tabel 12. Pekerjaan Responden	46
Tabel 13. pertumbuhan ekonomi dalam pengelolaan berbagai sumber daya di Desa Pangkung	47
Tabel 14. kontribusi PDRB terhadap PDRB total sesuai di Desa Pangkung.....	48
Tabel 15. Indikator Kemampuan Ekonomi.....	49
Tabel 16. Pemanfaatan ketersediaan sumber daya buatan digunakan secara efisien	49
Tabel 17. Seluruh sumber daya digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik	50
Tabel 18. Indikator Potensi Daerah	51
Tabel 19. ketersediaan saranaan peribadatan di Desa Pangkung.....	52
Tabel 20. ketersediaan Sarana balai pertemuan di Desa Pangkung.....	52
Tabel 21. Indikator sosial budaya	53

Tabe 22. Kejelasan prosedur pelayanan di Desa Pangkung.....	54
Tabel 23. Kejelasan persyaratan pelayanan di Desa Pangkung	55
Tabel 24. Kejelasan petugas unit layanan di Desa Pangkung	55
Tabel 25. Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan di Desa Pangkung....	56
Tabel 26. Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung dan fasilitas unit lainnya.....	57
Tabel 27. Indikator <i>Tangibles</i>	58
Tabel 28. Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan .	59
Tabel 29. Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan ..60	
Tabel 30 Tanggungjawab petugas unit layanan di Desa Pangkung.....	61
Tabel 31. Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan	62
Tabel 32 Indikator <i>Reliability</i>	63
Tabel 33 Kecepatan dalam ketepatan layanan di Desa Pangkung	63
Tabel 34 Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan.....	64
Tabel 35 Indikator <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 36 Kepastian jadwal pelayanan di Desa Pangkung.....	66
Tabel 37 Kepastian biaya pelayanan di Desa Pangkung.....	67
Tabel 38 Kewajaran biaya pelayanan di Desa Pangkung.....	68
Tabel 39 Kewajaran biaya pelayanan di Desa Pangkung.....	69
Tabel 40 Indikator <i>Assurances</i>	70

Tabel 41. Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan di Desa Pangkung.....	70
Tabel 42. Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan di Desa Pangkung.....	71
Tabel 43. Indikator <i>Empathy</i>	72
Tabel 44. Analisis regresi linear sederhana.....	73
Tabel 45. Uji t	74
Tabel 46. Uji f	75
Tabel 47 Koefisiensi Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian	26
---	----

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.

Satu hal yang tidak dapat dipungkiri bahwa pemekaran wilayah ini dapat memberikan dampak yang baik maupun dampak yang buruk. Pemekaran wilayah bertujuan untuk memajukan pembangunan dengan cepat serta meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik terhadap masyarakat.

Peraturan pemerintah No 78 tahun 2007, tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah, disebutkan bahwa pemekaran daerah berarti pemecahan wilayah daerah yang telah ada dengan mempertimbangkan berbagai faktor di daerah. Pertimbangan faktor-faktor itu diantaranya; (1) kemampuan ekonomi, (2) potens daerah (3) sosial budaya, (4) sosial politik, (5) jumlah penduduk, (6) luas daerah, dan (7) pertimbangan lain. Tentunya tuntutan masyarakat untuk membentuk daerah-daerah baru harus mengacu kepada pertimbangan atau kriteria di atas, sebab bila tidak tepat pertimbangan yang diberikan untuk pemekaran daerah hanya akan memberikan makna yang "tidak penting" dan "tidak berarti" bagi masyarakat.

Menurut Nihin (2000) sehubungan dengan pemekaran daerah mengatakan bahwa: "Aspirasi memekarkan daerah itu atas dasar pertimbangan yang tepat, misalnya dengan pemekaran daerah pusat pemerintahan dan pelayanan semakin dekat dengan masyarakat, partisipasi masyarakat akan bertambah dan lebih intensif dalam kehidupan kemasyarakatan, pemerintahan dan pembangunan didaerahnya. Sedangkan bila timbulnya aspirasi itu karena emosional, primordialisme dan semata-mata hanya ingin menjadi daerah otonom sendiri, tidak atas dasar persyaratan yang tepat, tidak memperhitungkan potensi sumber daya yang ada, akan mempersulit kondisi masyarakat daerah tersebut, dan tidak akan menjamin pengembangan daerah kearah yang lebih baik, bahkan melemahkan tingkat ketahanan wilayah karena akan mendatangkan berbagai beban dan persoalan".

Tuntutan dari pemekaran wilayah yang terjadi selama ini pada umumnya didasari oleh ketidakmampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan yang maksimal sebagai akibat dari luasnya wilayah dan perkembangan jumlah penduduk disamping sarana dan prasarana penunjang lainnya. Hal itu mengakibatkan terjadinya kesenjangan alam masyarakat, dimana masyarakat yang posisinya relatif dekat dengan pusat pemerintahan dengan masyarakat yang relatif jauh dari pusat.

Hakikat pemekaran daerah lebih ditekankan pada aspek mendekatkan pelayanan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemekaran daerah merupakan cara atau pendekatan untuk mempercepat akselerasi pembangunan daerah.

Kebutuhan masyarakat makin lama semakin meningkat dan kompleks, sementara pada sisi yang lain, kinerja Pemerintah untuk memenuhi segala tuntutan kebutuhan masyarakat tersebut harus diakui belum optimal oleh karena berbagai alasan baik alasan lokasional, alasan keterbatasan sumber daya maupun teknis administratif dan sebagainya. Hal mendasar dilakukannya pemekaran wilayah adalah adanya keinginan untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Pemekaran Desa merupakan perubahan yang berwawasan lingkungan yang terjadi pada suatu Desa. Sesuai dengan visi negara bahwasanya pemekaran Desa mempunyai visi perubahan yang berwawasan lingkungan. Dimana dengan memotivas kader serta para pemimpin sehingga memiliki kemampuan dalam menganalisis, berinovasi, berkreaitifitas untuk membentuk kemandirian serta bertanggung-jawab terhadap segala perubahan yang terjadi.

Pemekaran desa adalah pemecahan satu wilayah desa menjadi dua atau lebih dengan pertimbangan karena keluasan wilayahnya, kondisi geografis, pertumbuhan jumlah penduduk, efektifitas dan efisensi dalam pelayanan publik serta kondisi sosial politik yang ada. Pemekaran desa secara teoritis dapat dikatakan adalah suatu proses pembagian wilayah administratif yang sudah ada menjadi dua atau lebih daerah. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemekaran Desa di Indonesia adalah pembentukan wilayah administratif baru di tingkat kota maupun Kabupaten dari induknya.

Pemekaran Desa yang semula hanya satu wilayah kemudian dibagi menjadi dua Desa bukan hal yang mudah, dimana pemekaran harus

membutuhkan personil yang cukup, harus memiliki kantor Desa sendiri, membutuhkan fasilitas kantor lainya termasuk di dalamnya biaya rutin yang kesemuanya itu dimaksudkan agar dapat menunjang kelancaran pelaksanaan roda pemerintahan di desa. Setelah dilakukannya pemekaran Desa, yang perlu dipersoalkan adalah pelayanan pemerintah terhadap masyarakat akan menjadi lebih baik. Dari perubahan tersebut dampak yang dapat dinikmati oleh masyarakat dengan adanya pemekaran desa adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Undang-undang nomor 6 tahun 2014, tentang desa dimana pengaturan Desa bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum

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 karena memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Secara normatif terdapat undang-undang yang mengatur tentang pemekaran wilayah yaitu Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengatur beberapa prasyarat bagi pemekaran wilayah. Prasyarat yang dimaksud menjelaskan mengenai prasyarat administratif, syarat teknis, dan fisik kewilayahan dalam pemekaran suatu wilayah sebagai mana

pasal 5 UU No 32 Tahun 2004 sebagai revisi atas UU No 22 Tahun 1999. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan perlu Pembentukan dan Perubahan Status Desa. Diatur dalam Peraturan Daerah No 5 Tahun 2007.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurhaeroti dalam skripsinya yaitu pengaruh pemekaran daerah terhadap efektivitas pelayanan di kecamatan Koto Kampar Hulu kabupaten Kampar menyatakan bahwa alasan terjadinya pemekaran di Kecamatan Koto Kampar Hulu karena adanya tuntutan dan keluhan dari masyarakat yang disampaikan kepada kepala Desa masing-masing salah satunya jauhnya jarak Desa mereka dikantor Kecamatan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang dihasilkan oleh pemekaran kecamatan Koto Kampar Hulu.

Kebijakan pemekaran Desa seharusnya ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Pembentukan Desa pangkung secara rinci diatur pada Peraturan Daerah Kabupaten Toli-Toli No 19 Tahun 2011 tentang pembentukan Desa pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli. Adapun Desa Pangkung adalah hasil pemekaran dari Desa Salumbia yang merupakan Desa Induk, dimana luas Desa Salumbia berkurang seluas Desa Pangkung.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengambil judul **"Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari apa yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, maka yang jadi focus utama dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pemekaran desa berpengaruh terhadap pelayanan publik di desa Pangkung ?
2. Bagaimana tanggapan responden terhadap pelayanan publik di desa Pangkung setelah pemekaran ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk memperjelas arah penelitian berikut tujuan dari pelaksanaan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pemekaran Desa berpengaruh terhadap pelayanan publik di Desa Pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli – Toli.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pelayanan publik di Desa Pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli – Toli setelah dilakukan pemekaran.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat:

1. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi, masukan/sumbangan bagi aparat pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang sosial politik khususnya menyangkut dampak pemekaran wilayah khususnya pemekaran Desa Pangkung terhadap pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PEMEKARAN

1. Pengertian pemekaran

Pemekaran adalah sesuatu bagian yang utuh atau suatu kesatuan yang dibagi atau dipisahkan menjadi beberapa bagian yang berdiri sendiri. (Poerwadarminta, 2005). Daerah atau wilayah pemekaran adalah suatu daerah atau wilayah yang sebelumnya satu kesatuan yang utuh yang kemudian di bagi atau dimekarkan menjadi beberapa bagian untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri. Jadi dengan demikian daerah/wilayah pemekaran adalah suatu daerah/wilayah yang sebelumnya satu kesatuan yang utuh yang kemudian di bagi atau dimekarkan menjadi beberapa bagian untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.

Pamudji (2000) mengatakan bahwa dalam rangka pembentukan suatu daerah atau wilayah pemekaran diperlukan adanya suatu ukuran sebagai dasar penetapan. Pembentukan dan pemekaran wilayah yang baru harus didasarkan atas pembagian-pembagian yang bersifat objektif dengan memperhatikan segi pembiayaan sumber daya manusia serta sarana penunjang lainnya.

Gie (2002) menyebutkan lima faktor yang harus diperhatikan dalam pembentukan / pemekaran suatu wilayah yaitu:

- a. Luas daerah suatu wilayah sedapat mungkin merupakan suatu kesatuan dalam perhubungan, pengairan dan dari segi perekonomian dan juga harus

diperhatikan keinginan penduduk setempat, persamaan adat istiadat serta kebiasaan hidupnya.

- b. Pembagian kekuasaan pemerintahan dalam pembentukan/pemekaran hendaknya diusahakan agar tidak ada tugas dan pertanggungjawaban kembar dan harus ada keseimbangan antara beratnya kewajiban yang diserahkan dengan struktur di daerah.
- c. Jumlah penduduk tidak boleh terlampau kecil.
- d. Pegawai daerah sebaiknya mempunyai tenaga-tenaga professional dan ahli.
- e. Keuangan daerah yang berarti terdapat sumber-sumber kemakmuran yang dimiliki oleh daerah itu sendiri.

Peraturan Pemerintah No 78 Tahun 2007, pemekaran daerah/wilayah adalah pemecahan suatu pemerintah baik propinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa / Kelurahan menjadi dua daerah atau lebih. Peraturan Pemerintah No 72 tahun 2005 tentang desa diberikan kewenangan dalam mengelola keuangan dan secara mandiri menjalankan roda pemerintahannya sendiri melalui prinsip-prinsip pemerintahan partisipatif.

Peraturan Pemerintah No. 129 Tahun 2000, tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran, penghapusan dan penggabungan daerah, pada pasal 2 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.

Maarif (2003) merumuskan tujuan dan manfaat kebijakan pemekaran wilayah sebagai berikut:

- a. Secara Politis adalah untuk menjaga tetap tegak dan utuhnya Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 yang dikonstruksikan dalam system pemerintahan pusat dan daerah yang memberi peluang turut sertanya rakyat dalam mekanisme penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- b. Secara Formal/Konstitusional adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah di daerah terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan pemerintahan didaerah terutama dalam peningkatan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat serta meningkatkan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.
- c. Secara administratif pemerintahan, adalah untuk memperlancar dan menertibkan pelaksanaan tata pemerintahan sehingga dapat terselenggara secara efektif, efisien dan produktif.

T Liang Gie (2003), mengemukakan beberapa alasan mengapa kebijakan pemekaran wilayah harus diberlakukan, yaitu:

- a. Dilihat dari sudut politik, pembentukan suatu daerah/wilayah yang baru dimaksudkan untuk mencegah penumpukan kekuasaan pada satu pihak saja yang bisa menimbulkan tirani.

- b. Dalam bidang politik sebagai tindakan pendemokrasian untuk menarik rakyat ikut serta dalam pemerintahan dan melatih diri dalam mempergunakan hak-hak demokrasi.
- c. Dari sudut teknik organisasi pemekaran daerah/wilayah adalah untuk mencapai suatu pemerintahan yang efisien.
- d. Dari sudut kultur diharapkan perhatian dapat sepenuhnya dilimpahkan pada kekhususan suatu daerah seperti geografi, keadaan penduduk, kegiatan ekonomi, watak kebudayaan atau latar belakan sejarahnya.
- e. Dari sudut kepentingan pembangunan ekonomi diperlukan karena pemerintah daerah dapat lebih bnyak dan secara langsung membantu pembangunan.

2. Pemekaran Daerah

Di era otonomi daerah sekarang ini, kata pemekaran daerah sudah menjadi kata yang tak asing lagi bagi kita. Kata itu sudah sering kita dengar dalam keseharian kita, pemekaran daerah merupakan bagian dari desentralisasi dan otonomi daerah. Istilah pemekaran secara etimologis berasal dari kata asalnya, yaitu mekar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Purwadarminto, 2006) berarti:

- a. Berkembang menjadi terbuka,
- b. Menjadi besar dan gembung,
- c. menjadi tambah luas, besar, ramai, bagus,
- d. Mulai timbul dan berkembang.

Definisi pemekaran daerah dari Kamus Besar Bahasa Indonesia itu, masih menjadi perdebatan, karena dirasakan tidak relevan dengan makna pemekaran daerah yang kenyataannya malah terjadi penyempitan wilayah atau menjadikan wilayah menjadi kecil dari sebelumnya karena seringkali pemekaran daerah itu bukan penggabungan dua atau lebih daerah yang membentuk daerah baru. Akan tetapi, pemecahan daerah menjadi dua atau lebih daerah baru.

Pemekaran daerah dilandasi oleh Undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah, pada pasal 5 ayat dinyatakan daerah dapat dimekarkan mejadi lebih dari satu daerah, namun setelah UU no. 22 tahun 1999 diganti dengan Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah, maka materi pemekaran wilayah tercantum pada pasal 4 ayat 3 dan ayat 4, namun istilah yang dipakai adalah pemekaran daerah berarti pengembangan dari satu daerah menjadi dua atau lebih daerah.

UU no 32 tahun 2004 tersebut pada pasal 4 ayat 3 dinyatakan: Pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang bersandingan atau pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih. Sedangkan dalam pasal 4 ayat 4 dalam UU tersebut dinyatakan: Pemekaran dari satu daerah menjadi 2 (dua) daerah atau lebih sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dapat dilakukan setelah mencapai batas minimal usia penyelenggaraan pemerintahan.

Pemekaran wilayah merupakan salah satu aktualisasi dari kebijakan yang kemudian terbukti memberikan peluang yang banyak ditangkap atau dimanfaatkan oleh daerah, berdasarkan pengertian diatas dikatakan pengertian

pemekaran wilayah merupakan suatu pembentukan wilayah baru yang dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau pemekaran dari suatu daerah untuk menjadi suatu wilayah atau daerah administratif yang baru. Ratnawati (2009).

3. Tujuan Pemekaran Daerah

PP No. 129 tahun 2000 diuraikan bahwa pembentukan, pemekaran, penghapusan, dan penggabungan daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat; karena pembentukan, pemekaran, penghapusan, dan penggabungan daerah dilakukan atas dasar pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kehidupan berdemokrasi, meningkatkan pengelolaan potensi wilayah, dan meningkatkan keamanan dan ketertiban.

Sabarno (2007) menyatakan bahwa rumusan tujuan kebijakan pemekaran daerah telah banyak dituangkan dalam berbagai kebijakan-kebijakan yang ada selama ini, baik dalam Undang-undang maupun Peraturan Pemerintah. Dalam regulasi-regulasi ini, secara umum bisa dikatakan bahwa kebijakan pembentukan, penghapusan dan penggabungan harus diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, melalui:

- a. peningkatan pelayanan kepada masyarakat,
- b. percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi,
- c. percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah,
- d. percepatan pengelolaan potensi daerah
- e. peningkatan keamanan dan ketertiban

Rumusan regulasi ke depan bukan saja kebijakan tentang pemekaran daerah, tetapi juga perlu memberikan porsi yang sama besar terhadap penggabungan daerah. Baik pemekaran maupun penggabungan daerah didasarkan pada argument yang sama. Rumusan tujuan kebijakan penataan daerah bukan hanya untuk kepentingan daerah, tetapi juga untuk pemenuhan kepentingan nasional. Selanjutnya dikatakan Sabarno (2007) bahwa alternatif rumusan tujuan kebijakan penataan daerah adalah sejauh mana kebijakan pemekaran dan penggabungan daerah:

- a. Mendukung pengelolaan masalah sosio kultural di daerah dan di tingkat nasional
- b. Mendukung peningkatan pelayanan publik di tingkat daerah dan nasional.
- c. Mengakselerasi pembangunan ekonomi, baik ekonomi daerah maupun ekonomi nasional dengan cara yang seefisien mungkin.
- d. Meningkatkan stabilitas politik, baik dalam rangka meningkatkan dukungan daerah terhadap pemerintahan nasional, maupun dalam rangka pengelolaan stabilitas politik dan integrasi nasional.

Rasyid dalam Tri Bajir (2013) menjelaskan bahwa jika pemekaran wilayah dilakukan, maka kebijakan itu harus memberi jaminan bahwa aparatur pemerintah yang ada harus memiliki kemampuan yang cukup untuk memaksimalkan fungsi-fungsi pemerintahan. Asumsi yang menyertainya adalah pemekara pemerintahan yang memperluas jangkauan pelayanan itu akan menciptakan dorongan-dorongan baru dalam masyarakat bagi lahirnya prakarsa yang mandiri menuju kemandirian yang bersama.

Rasyid dalam Tri Bajir (2013) mengatakan ada tiga pola dalam pembentukan wilayah pemerintahan daerah selama ini, yaitu:

- a. Pembentukan wilayah-wilayah pemerintahan sekaligus menjadi daerah (propinsi, kabupaten/kota) dengan persyaratan yang cukup objektif seperti jumlah penduduk dan potensi ekonomi.
- b. Pembentukan wilayah-wilayah administrasi dan daerah berdasarkan pertimbangan politis dengan jumlah penduduk relatif kecil tetapi memiliki potensi ekonomi yang besar serta potensi ekonomi dan penduduk yang sedikit tetapi secara historis dipandang khas.
- c. Pembentukan wilayah administrasi pemerintahan tanpa disertai pembentukan daerah seperti lazim terjadi untuk pembentukan wilayah.

Pemekaran daerah baru pada dasarnya adalah upaya peningkatan kualitas dan intensitas pelayanan pada masyarakat. Dari segi pengembangan wilayah, calon daerah baru yang akan dibentuk perlu memiliki basis sumberdaya harus seimbang antara satu dengan yang lain, hal ini perlu diupayakan agar tidak terjadi disparitas yang mencolok pada masa akan datang. Dikatakan dalam suatu usaha pemekaran daerah akan diciptakan ruang publik yang merupakan kebutuhan kolektif semua warga wilayah baru. Ruang publik baru akan mempengaruhi aktifitas orang atau masyarakat ada yang merasa diuntungkan dan sebaliknya akan memperoleh pelayanan dari pusat pemerintahan baru disebabkan jarak pergerakan berubah.

Pemekaran daerah tidak lain bertujuan untuk memperpendek rentang kendali pemerintahan, membuka ketimpangan-ketimpangan pembangunan

wilayah dan menciptakan perekonomian wilayah yang kuat demi tercapainya kesejahteraan masyarakat, sehingga pemekaran wilayah diharapkan dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, membuka peluang baru bagi terciptanya pemberdayaan masyarakat dan meningkatkan intensitas pembangunan guna mengsejahterakan masyarakat.

4. Desa

Desa selain merupakan konsep yang bisa berlaku umum, juga dalam realitasnya ada sekian perbedaan-perbedaan karakteristik yang meliputinya, sehingga dengan karakteristik yang berbeda tersebut muncullah konsep desa secara khusus, khususnya desa-desa di Indonesia. Perbedaan Desa di Indonesia bukan hanya ketika dihadapkan dengan realitas desa di negara lain, bahkan di dalam negara Indonesia sendiri perbedaan-perbedaan itu terlihat jelas dan mencirikan karakteristiknya masing-masing.

Undang-Undang Desa nomor 6 tahun 2014 dalam pasal 1 ayat 1 dan 2 yang berbunyi: Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan negara kesatuan republik Indonesia. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik Indonesia.

Peraturan pemerintah RI No 72 Tahun 2005 pasal 2 bahwa Desa dibentuk atas prakarsa masyarakat dengan memperhatikan asal-usul desa dan kondisi

sosial budaya masyarakat setempat. Pembentukan desa harus memenuhi syarat seperti a). jumlah penduduk; b). luas wilayah; c). bagian wilayah kerja; d). perangkat; dan e). sarana dan prasarana pemerintahan. Pembentukan Desa juga dapat berupa penggabungan beberapa Desa, atau bagian desa yang bersandingan, atau pemekaran dari satu Desa menjadi dua Desa, atau pembentukan desa di luar desa yang telah ada.

Desa sebagai kesatuan hukum (adat) dan kesatuan administratif. Desa dan kelurahan memiliki beberapa perbedaan yang disebutkan dalam UU nomer 5 tahun 1979 yaitu:

1. Bahwa desa adalah wilayah yang ditempati oleh penduduk yang masih merupakan masyarakat hukum, sedangkan kelurahan tidaklah demikian.
2. Desa berhak mengurus rumah tangganya sendiri sedangkan keluraha tidak.

Hal ini termanifestasi dalam prosedural pemilihan kepala desa yang dipilih secara langsung oleh masyarakat Desa setempat sebagai perwujudan sistem demokrasi Indonesia, berbeda dengan kelurahan yang dipilih atau tentukan oleh ibukota negara, ibukota provinsi, ibukota kabupaten dan kota-kota lainnya. Data menunjukkan bahwa jumlah desa selalu bertambah dari tahun ke tahun, hal ini disebabkan karena perkembangan ataupun kebijakan tertentu oleh pemerintah, munculnya desa-desa baru juga disebabkan unit-unit pemukiman transmigrasi (UPT). Dengan alasan tersebut jumlah desa diperkirakan masih akan terus bertambah yakni selama masih ada daerah-daerah yang belum berkembang dan masih sedikit jumlah penduduknya. Memang dalam desa tidak ada standarisasi

yang baku, sebab desa yang sangat beranekaragam mulai dari tingkat kepadatan penduduk, luas wilayah, jenis pertanian, topografi, dst.

Desa-desanya di Indonesia tidak hanya desa pertanian saja, disamping desa pertanian juga terdapat jenis-jenis desa lainnya. Saparin dalam Tribanjir (2013), walaupun sudah mempunyai rentang waktu yang lumayan lama sampai saat ini, namun mungkin masih relevan untuk digunakan sebagai landasan klasifikasi desa, misalnya menyebutkan beberapa jenis desa yang ada di Indonesia sebagai berikut:

- a. Desa tambangan (kegiatan penyebrangan orang atau barang, biasanya terdapat sungai-sungai besar)
- b. Desa nelayan (dimana mata pencaharian warganya dengan usaha perikanan laut).
- c. Desa pelabuhan (hubungan dengan mancanegara, antar pulau, pertahanan/strategi perang dsb.)
- d. Desa perdikan (desa yang dibebaskan dari pungutan pajak karena diwajibkan memelihara sebuah makam raja-raja atau karena jasa-jasanya terhadap raja).
- e. Desa penghasil usaha pertanian, kegiatan perdagangan, industri/kerajinan, pertambangan dan sebagainya.
- f. Desa-desanya perintis (yang terjadi karena kegiatan transmigrasi).
- g. Desa pariwisata (adanya objek pariwisata berupa peninggalan kuno, keistimewaan kebudayaan rakyat, keindahan alam dan sebagainya).

Desa menurut Haw Wijaja (2005) dalam bukunya menyatakan bahwa desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa.

Zakaria dalam Supeno (2011) mengemukakan Desa adalah sekumpulan manusia yang hidup bersama atau suatu wilayah yang memiliki suatu organisasi pemerintahan dengan serangkaian peraturan-peraturan yang ditetapkan sendiri.

Dari penjelasan diatas maka disimpulkan Pemekaran desa adalah tindakan membentuk lebih dari satu desa dari desa yang telah ada dengan membentuk pemerintahan sendiri. Jaddawi (2009) mengemukakan pemekaran desa adalah pemecahan daerah propinsi, daerah kabupaten dan daerah kotah menjadi lebih dari satu daerah.

B. Pelayanan Publik

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

Moenir (2000) mengemukakan pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pengertian ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan secara implisit dalam bentuk adanya suatu kepentingan baik barang maupun jasa. Jasa/pelayanan merupakan suatu

kinerja (performance), tidak berwujud dan lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Dari pendapat diatas pelayanan merupakan suatu kegiatan organisasi atau individu yang memiliki karakteristik jasa yang tidak di rasakan secara fisik tetapi berupaya untuk kepuasan dan permintaan pelanggan. Secara umum pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Aspek pelayanan ada dua unsur yang tidak bisa dipisahkan yaitu antara pelayan dan yang dilayani.

Bagi pemerintahan pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkenan dengan hak-hak dasar yang menjadi kewajiban bagi pemerintah, yang wujudnya dapat berubah jasa layanan dan fisik. Rasyid (2000)

Menurut Pasalog (2013) pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pengertian dasar menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Gie (2003) menyamakan pengertian pelayanan publik dengan pelayanan masyarakat dan mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat adalah kegiatan dan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan pengabdian diri. Dalam perguruan tinggi misalnya dikenal adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu

pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Pengabdian pada masyarakat dimaksud sebagai pengamalan ilmu bagi kepentingan masyarakat.

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

Pelayanan publik menurut Litjan Poltak Sinambela, (2008) diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Disisi lain Moenir (2000) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, yaitu:

- a. Faktor kesadaran, ialah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Ada kesadaran dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan kehendak.
- b. Faktor aturan, adalah seperangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar

peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

- c. Faktor organisasi, adalah mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
- d. Faktor pendapatan, ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan / organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan yang meliputi, technical skill, konseptual skill, dan human skill.
- f. Faktor sarana pelayanan, yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009) pelayanan publik merupakan pelayanan

yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Agus Dwiyanto (2006) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi

kebutuhan warga pengguna, warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembentukan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah dan sebagainya.

Selain diatas, menurut Zeitham, Parasuraman & Berry dalam Agung Muliawan (2012) terdapat lima indikator untuk mengukur pelayanan publik yang baik yakni :

- a. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitasfasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Dari kelima indikator diatas, menurut Lovelock dan Wright (2005) *reliability* (kehandalan) menjadi inti kualitas jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya. Jika jasa tidak dikerjakan dengan handal, pelanggan akan menganggap penyedia jasa tidak kompeten.

Seperti halnya yang diperlihatkan di desa sebagai tingkat pemerintahan yang secara operasional berhadapan langsung dengan masyarakat yang terdiri

dari Dusun/RT/RW dan bertugas serta berkewajiban melayani segala bentuk kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat ini akan selalu menuju pada pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan yang prima. Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya No. 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggarannya menjadi mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur pelayanan umum, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian pelayanan umum.
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.

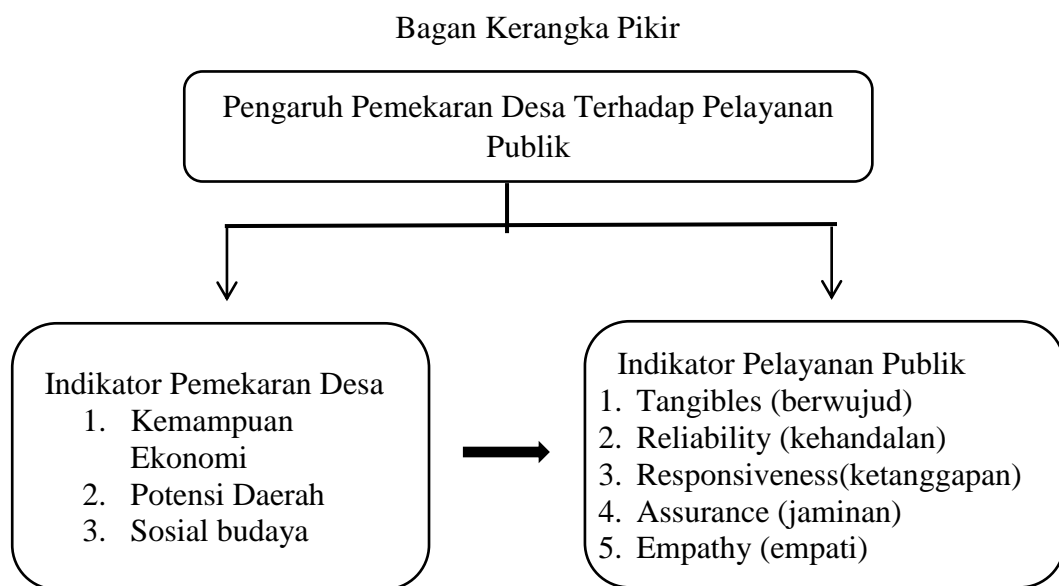
- e. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Di samping itu, juga harus dicegah adanya pengulangan dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan, yaitu mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang / jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
- g. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

C. KERANGKA PIKIR

Pemekaran sejatinya menjadi batu loncatan bagi kesejahteraan masyarakat di sebuah wilayah mengingat hakikat dari berdirinya pemerintahan adalah tidak lain untuk mensejahterakan masyarakat, dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara menjamin untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sehingga sudah menjadi kepastian bagi segenap penyelenggara pemerintahan untuk menjadikan masyarakatnya menjadi lebih sejahtera.

Dalam konteks desa Pankung sendiri, pemekaran sebagai jalan bagi masyarakat Desa Pankung tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang baik, memekarkan wilayah merupakan kemauan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik namun setelah pemekaran akan timbul masalah-masalah baru seperti kurangnya pegawai dan insfrastruktur yang masih seadanya, Pelayanan pemerintah terhadap pemekaran wilayah di desa Pankung untuk mengukur pemekaran Desa terhadap kepuasan pelayanan publik dapat dilihat dari 3 indikator pemekaran desa yaitu: 1. Kemampuan ekonomi, 2. Potensi daerah, 3.Sosial budaya. Adapun 5 indikator pelayanan publik: 1. *Tangibles*, 2. *Reliability*, 3. *Responsiveness*, 4. *Assurance*, dan 5. *Empathy*.

Tujuan dari pemekaran ini adalah untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan untuk mencapai kepuasan pelayanan publik. Untuk lebih lanjutnya jelasnya kita bisa melihat bagan kerangka fikir dibawah ini.



Gambar 1 Kerangka Pikir

D. DEFINISI OPERASIONAL

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti mencoba menjabarkan definisi operasional yang digunakan pada penelitian ini agar dapat dijadikan acuan. Definisi operasional dibuat dengan tujuan mengoperasionalkan konsep-konsep atau variabel-variabel penelitian agar dapat diukur dalam menjawab masalah. Berikut ini dijelaskan mengenai variabel-variabel yang diinginkan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel X (Pemekaran Desa)

Pemekaran daerah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemekaran Desa Pangkung Kec. Dondo Kab. Toli-Toli. Dimana pemekaran Desa merupakan suatu langkah strategis yang ditempuh oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, seperti meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

- a. Kemampuan ekonomi merupakan cerminan hasil kegiatan ekonomi dalam bentuk 1). pertumbuhan ekonomi, 2). kontribusi PDRB (produk domestik regional bruto) terhadap PDRB (produk domestik regional bruto) total.
- b. Potensi daerah merupakan perkiraan penerimaan dari rencana 1). pemanfaatan ketersediaan sumber daya buatan, 2). sumber daya masyarakat yang akan digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik.

- c. Sosial budaya dalam pembentukan Desa dikaji dengan 1). Rasio sarana peribadatan 2). Sarana balai pertemuan.

2. Variabel Y (Pelayanan Publik)

Menurut Zeitham, Parasuraman & Berry dalam Agung Muliawan (2012)

terdapat lima indikator untuk mengukur pelayanan publik yang baik yakni :

- a. *Tangibles* atau bukti kualiatia adalah 1). kejelasan prosedur, 2). Kejelasan persyaratan 3). Kejelasan petugas layanan ; 4). Kesopanan dan keramahan, 5). Kenyamanan dan keamanan lingkungan layanan;
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah 1). kemampuan untuk memberi pelayanan, 2). kedisiplinan dalam pelayanan, 3). Tanggungjawab petugas layanan, 4). Kenyamanan berhubungan dengan petugas layanan dalam melayani masyarakat/pengguna layanan;
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah 1). kecepatan dalam ketepatan, 2). Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat? Pengguna layanan;
- d. *Assurance* atau kepastian adalah 1). Kepastian jadwal 2). Kepastian biaya, 3). Kewajaran biaya, 4). Keadilan mendapatkan pelayanan ;
- e. *Empathy* adalah 1). Kepedulian petugas pelayanan, 2). Kesungguhan petugas penyedia layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan.

E. HIPOTESIS

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang menghubungkan dua variabel atau lebih. Maka hipotesisnya adalah terdapat pengaruh pemekaran terhadap kualitas pelayanan publik di desa Pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli – Toli.

Dengan sarana SPSS 20, penulis menggunakan significant level $p = 0$, yang artinya tidak ada hubungan antara variabel. Kemudian significant level $p \neq 0$ berarti lebih besar atau kurang dari nol artinya ada hubungan antar variabel. Pada perhitungan ini penulis menetapkan p sebesar 5%.

Hipotesis yang akan diuji:

1. H_0 : tidak ada pengaruh pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli – Toli.
2. H_a : ada pengaruh pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli – Toli.

Setelah ditemukan hasilnya, maka akan diketahui apakah pemekaran desa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli – Toli.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih selama 2 bulan setelah seminar proposal. Lokasi penelitian dilakukan di desa Pangkung kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli Provinsi Sulawesi Tengah. Desa Pangkung merupakan desa yang baru dimekarkan pada tahun 2012 lalu, hal ini menarik bagi peneliti untuk melihat diketahui apakah pemekaran desa berpengaruh terhadap pelayanan publik dan bagaimana kualitas pelayanan publik setelah pemekaran di desa Pangkung kecamatan Dondo kabupaten Toli – Toli.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk pencarian data atau informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan yang ada antara variabel-variabel penelitian. Penelitian tidak membuat perlakuan, karena peneliti dalam mengumpulkan data, yaitu berdasarkan dari sumber data, bukan pandangan peneliti.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian survey. Informasi diperoleh dengan mencari data-data yang berhubungan dengan masalah penelitian, maka dasar penelitian yang digunakan adalah survey, yaitu untuk mencari pengaruh

pemekaran desa terhadap pelayanan publik di desa Pangkung kecamatan Dondo Kabupaten Toli – Toli.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang merupakan populasi adalah masyarakat yang berada di desa Pangkung kecamatan Dondo kabupaten Toli – Toli, yang memiliki kepentingan pelayanan di kantor Desa Pangkung.

2. Sampel

Dalam penelitian ini maka jumlah sampel sekitar 40 orang dengan menggunakan sampel insidental. Dimana sampel insidental adalah tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data.

D. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.
2. Dokumentasi adalah menganalisis dokumen atau data-data yang terdapat pada lokasi penelitian. penulis menggunakan ini untuk menganalisis data yang bisa mendukung data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi.
3. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap objek

penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Khususnya dengan pengaruh pemekaran desa terhadap pelayanan pablik. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

. E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis deskriptif digunakan menganalisis pengaruh pemekaran desa terhadap pelayanan publik di desa Pangkung kecamatan Dondo Kabupaten Toli – Toli
2. Statistik inferensial, adapun data yang diperoleh dari pendekatan empiris dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan teknik pengujian uji simple regression (regresi sederhana) yang dihitung dengan menggunakan perangkat lunak (software) atau SPSS berupa paket program komputer. Analisis regresi linier sederhana dipergunakan karena variabel yang dicari dipengaruhi oleh hanya satu variabel bebas dengan variabel penjelas. Regresi linier sederhana menggunakan model persamaan (Sugiyono : 2013) sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

X = Pemekaran Desa

Y = Pelayanan Publik

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi untuk variabel bebas

Selanjutnya setelah koefisien regresi diperoleh dilakukan pengujian untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan menggunakan uji Fisher. Semua proses perhitungan akan menggunakan program SPSS. Uji tersebut dilakukan dengan melihat nilai signifikansi $p > \alpha = 0,05$ berarti secara persial variabel X tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel Y dan jika nilai signifikansi $p < \alpha = 0,05$ maka secara parsial variabel X berpengaruh dan signifikan terhadap variabel Y .

F. Teknik Pengabsahan Data

1. Uji validitas dan Uji Reabilitas

Suatu pertanyaan dalam penelitian harus dapat mengukur apa yang ingin diukur dan jawaban responden harus konsisten. Maka dari itu untuk menguji keabsahan dan kesahihan dari suatu kuesioner diperlukan uji validitas dan uji reabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan (indikator) pada kuesioner maupun untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Yaitu mengukur konstruk atau variabel yang diteliti periset.

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan “Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,30$ ”. Butir pertanyaan dikatakan valid jika angka r lebih besar dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kehandalan, ketetapan atau konsistensi suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Selain itu untuk menghasilkan kehandalan suatu instrumen atau kuesioner, penelitian haruslah mengajukan pertanyaan – pertanyaan yang relevan kepada responden.

Peneliti melakukan pengukuran reliabilitas dengan cara one shot, yaitu melakukan pengukuran hanya sekali dan selanjutnya hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain, atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dalam kuesioner. Untuk itu peneliti menggunakan alat bantu program SPSS 20. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi atau Objek Penelitian

1. Sejarah singkat berdirinya desa Pangkung

Desa Pangkung merupakan salah satu desa yang terletak di sebelah barat (Paling Ujung) di kecamatan Dondo. Berdasarkan letak geografisnya, desa Pangkung merupakan desa terkecil di wilayah kecamatan Dondo. Berdasarkan historisnya wilayah desa Pangkung awalnya dihuni oleh para pendatang dengan maksud berkebun, namun dalam kegiatan berkebun, ada tantangan yang selalu menghambat tanaman perkebunannya yaitu kera atau disebut juga Yakis, sehingga para petani berinisiatif untuk melumpuhkan Kera-kera tersebut dengan membuat jebakan/jeratan yang terbuat dari Kayu bentuknya seperti Kerangkeng, Jebakan/jeratan tersebut dinamakan “PANGKUNG” (Bahasa Bugis) yang artinya Kurungan Kera. Sejak peristiwa itu, orang-orang yang datang kewilayah ini menyebutnya “Kampung Pangkung” kemudian berkembang menjadi sebuah jalan yakni “Jalan Pangkung” Sehingga sekitar tahun 1970-an jalan Pangkung terbentuk menjadi salah satu dusun di desa Salumbia yakni dusun Pangkung dengan kepala dusun pertama (Kepala Jaga pada waktu itu) Bapak Panessai.

Pada Tahun 2011 dengan dasar usulan dan aspirasi masyarakat dusun pangkung, dengan kondisi jumlah penduduk serta sarana dan prasaranan pendukung pemekaran desa sudah memenuhi persyaratan sesuai peraturan daerah kabupaten Tolitoli nomor 19 tahun 2011, maka dibentuklah panitia pemekaran Desa Pangkung yang disahkan oleh Kepala Desa Salumbia yaitu Bapak Haeruddin W.A. Haliq (SK Terlampir). Setelah melalui beberapa tahapan, maka

pada tanggal 26 Januari Tahun 2012, Dusun Pangkung dengan tidak merubah nama ditetapkan menjadi Desa Definitif Pemekaran dari Desa Salumbia dengan nama “**Desa Pangkung**” dengan pejabat kepala Desa pertama Bapak Amrudin M. A. Paletei.

2. Kondisi Geografis

Berdasarkan letak geografisnya desa Pangkung berelief sedang, yaitu dataran rendah, perbukitan dan tingkat kesuburan tanahnya cukup potensial, dengan rincian tabel sebagaimana di bawah ini:

Tabel 1. Kondisi Geografis

No	Uraian	Keterangan
1	Luas Wilayah : 2.890 m ²	
2	Jumlah Dusun : 1. Dusun I Binamarga 2. Dusun II Kumpulange 3. Dusun III Lembo 4. Dusun IV Muara	
3	Batas Wilayah : 1. Sebelah Utara berbatasan dengan : Laut Sulawesi 2. Sebelah Selatan berbatasan dengan : Desa Luok Manipi 3. Sebelah Timur berbatasan dengan : Desa Salumbia 4. Sebelah Barat berbatasan dengan : Desa Stadong	
4	Klimatologi : a. Suhu : 31,1 °C b. Curah Hujan : 11 s/d 25 % c. Kelembaban Udara a. Kecepatan Angin	
5	Luas Lahan Pertanian a. Sawah teririgasi : 215 Ha b. Sawah Tadah Hujan : 50 Ha Kebun/Ladang : 120 Ha	
6	d. Luas Lahan Pemukiman : 65 Ha	
7	c. Kawasan Rawan Banjir : 35 Ha	
8	Jarak Desa Pangkung ke : ❖ Ibu Kota Provinsi : 320 Km ❖ Ibu Kota Kabupaten : 120 Km ❖ Ibu Kota Kecamatan : 30 Km	

Sumber: Data Profil Desa Pangkung Kec. Dondo Tahun 2018

Desa Pangkung terletak di jalur jalan raya-trans Sulawesi dan di dilewati oleh bus jurusan Tolitoli-Palu, Pangkung-Tolitoli, jalur jalan ini merupakan urat nadi penghubung antara Palu dan Tolitoli.

3. Kondisi Demografis

a. Jumlah Penduduk

Desa Pangkung memiliki 4 (Empat) Dusun dengan 4 (Empat) Rukun Tetangga (RT) dengan Jumlah Penduduk mencapai 1.644 Orang dengan jumlah penduduk Laki-laki 791 Orang dan jumlah penduduk Perempuan 853 Orang, dengan rincian sebagaimana pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Jumlah Penduduk Desa Pangkung Dirinci Menurut Dusun

No	Nama Dusun	Jumlah KK	Jenis Kelamin		Jumlah Jiwa	Prosentase	Keterangan
			L	P			
1	Dusun I Binamarga	82	224	242	466	28,35 %	Prosentase Penduduk Laki-laki = 48,11 % dan Perempuan = 51,89 %
2	Dusun II Kumpulange	103	262	291	553	33,64 %	
3	Dusun III Lembo	36	96	97	193	11,73 %	
4	Dusun IV Muara	74	209	223	432	26,28 %	
Jumlah		295	791	853	1.644	100 %	

Sumber: Data Profil Desa Pangkung Kec. Dondo Tahun 2018

b. Umur

Adapun data tentang umur masyarakat Pangkung di lihat dalam rentang umur per tahun adalah:

Tabel 3. Jumlah penduduk desa Pangkung berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah Orang	Prosentase
1	0-4 tahun	203	12,35 %
2	5-6 tahun	98	5,96 %
3	7-12 tahun	162	9,85 %
4	13-15 tahun	154	9,37 %
5	16-19 tahun	245	14,90 %
6	20-30 tahun	218	13,26 %
7	31-45 tahun	212	12,90 %
8	46-60 tahun	182	11,07 %
9	61-70 tahun	124	7,54 %
10	71 tahun >	46	2,80 %
Jumlah		1.644	100%

Sumber: Data Profil Desa Pangkung Kec. Dondo Tahun 2018

c. Etnis

Tabel 4. Jumlah penduduk desa Pangkung menurut etnis

No	Jenis suku	Jumlah Orang	Prosentase
1	Suku Dondo	308	18,73 %
2	Suku Bugis	1.227	74,64 %
3	Suku Mandar	61	3,71 %
4	Suku Buol	6	0,36 %
5	Suku Tolitoli	25	1,52 %
6	Suku Kaili	4	0,24 %
7	Suku Gorontalo	2	0,12 %
8	Suku Makassar	5	0,30 %
9	Suku Jawa	4	0,24 %
10	Suku Banjar	2	0,12 %
Jumlah		1.644	100 %

Sumber: Data Profil Desa Pangkung Kec. Dondo Tahun 2018

Penduduk desa Pangkung menurut etnis berjumlah 1.644, yang mendominasi penduduk desa Pangkung yaitu suku Bugis yang berjumlah 1.227 orang, sedangkan yang paling sedikit jumlah penduduk suku Gorontalo dan suku Banjar yang berjumlah masing-masing 2 orang.

d. Agama

Masyarakat desa Pangkung 100% beragama Islam. Informasi ini didapatkan dari data kantor desa Pangkung tahun 2016 bahwa sebanyak 1.644 jiwa, beragama Islam. Dalam meningkatkan kehidupan beragama masyarakat, tidak terlepas dari sarana ibadah.

Tabel 5. *Sarana ibadah*

No	Sarana Ibadah	Jumlah	Lokasi
1	Mesjid	1 Unit	Dusun IV
2	Mushollah	1 Unit	Dusun III

Sumber: *Data Profil Desa Pangkung Kec. Dondo Tahun 2018*

4. Sumber Daya Desa

a. Kondisi Sumber Daya Manusia

Masyarakat desa Pangkung tergolong memiliki semangat gotong royong yang cukup tinggi dalam membangun desanya dan mengatasi permasalahan-permasalahan pembangunan, walaupun terkadang ada masyarakat yang tidak rela bila lahan miliknya dihibahkan untuk objek pembangunan desa.

Tabel 6. Komoditas Unggulan Pertanian

No	Jenis Mata Pencaharian	Jumlah KK	Prosentase
1	Kelapa	97	31,91
2	Padi Sawah	73	24,01
3	Kakao	60	19,74
4	Cengkeh	45	14,80
5	Sapi potong	29	9,54

Sumber: Data Profil Desa Pangkung Kec. Dondo Tahun 2018

Ditinjau dari aspek mata pencaharian penduduk, di desa Pangkung Banyak tersedia tenaga-tenaga teknis seperti tukang kayu, tukang batu dan pertukangan lainnya serta tersedianya Guru, Bidan, Perawat, Apoteker, dan Kader tehnik dalam proses pembangunan desa Pangkung mendatang, sebagaimana rincian seperti tabel di bawah ini.

Tabel 7. Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Orang	Prosentase
1	Tidak/Belum Tamat SD	347	21,11 %
2	Tamat SD	499	30,35 %
3	Tamat SLTP	360	21,90 %
4	Tamat SLTA	380	23,11 %
5	D1	2	0,12 %
6	D2	4	0,24 %
7	D3	14	0,85 %
8	S1	36	2,19 %
9	S2	2	0,12 %
10	S3	-	0 %
JUMLAH		1.644	100 %

Sumber: Data Profil Desa Pangkung Kec. Dondo Tahun 2018

b. Kondisi Sumber Daya Alam

Keberadaan sumber daya alam di desa Pangkung dalam mendukung program-program pelaksanaan pembangunan desa tergolong cukup rendah, pada sektor bahan material galian terdapat material pasir sedangkan material seperti Batu Kali, Sirtu, Domato, Kayu dan material lainnya diambil dari luar desa yang jaraknya cukup jauh. Berikut tabel kondisi sumber daya alam desa Pangkung.

Tabel 8. Kondisi Sumber Daya Alam

No	Jenis	Jumlah/Luas	Lokasi
1	Pasir	10 Ha	Dusun II,IV (sungai)
2	Lahan Pekarangan	20 Ha	Dusun I,II,III,IV
3	Tanah Sawah	265 Ha	Dusun I,II,III
4	Tanah Kebun/Ladang	120 Ha	Dusun I,II,III,IV
5	Palawija	65 Ha	Dusun I,II,III,IV
6	Saluran/Selokan	2.800 M	Dusun I,II,III,IV
7	Irigasi	1.300 M	Dusun II,III
8	Jalan Kabupaten	1.780 M	Dusun I,IV
9	Jalan Desa	3.500 M	Dusun I,II,III,IV
10	Jalan Dusun	3.150 M	Dusun I,II,III,IV
11	Tanah makam	1,5 Ha	Dusun I,IV

Sumber: Data Profil Desa Pangkung Kec. Dondo Tahun 2018

5. Gambaran Pemerintahan Desa Pangkung

a. Visi dan Misi Desa Pangkung

1. Visi Desa Pangkung

Aparatur desa Pangkung dan masyarakat desa Pangkung sepakat bahwa Visi adalah gambaran umum dari kondisi yang ideal yang dibutuhkan oleh Desa Pangkung di masa yang akan datang yang dicapai bersama dengan partisipasi masyarakat untuk jangka waktu tertentu.

Jangka waktu sebagaimana dimaksud sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 114 tahun 2014 tentang pembangunan desa, yaitu 6 (enam) tahun. Jangka waktu dimaksud bagi Desa Pangkung adalah dari Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2021.

Adapun sesuai kesepakatan antara pemerintah desa Pangkung dengan BPD desa Pangkung bahwa visi desa Pangkung harus diambil dari visi kepala desa terpilih atau yang menjabat saat ini yaitu: *“Dengan keragaman, kebersamaan dan persaudaraan, Kita jadikan desa pangkung yang maju dan sejahtera”*

2. Misi desa Pangkung

Berdasarkan Visi tersebut diatas maka dirumuskan Misi sebagai Implementasi yaitu sebagai berikut:

1. BIDANG PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA

- a. Pemberdayaan jajaran Aparatur pemerintah dengan meningkatkan sumber daya manusia untuk menjalankan roda pemerintahan Desa yang intinya pemberian pelayanan prima kepada seluruh masyarakat sehingga terciptanya tanggung jawab dan kepercayaan.
- b. Pelaksanaan Administrasi Pemerintah, Pembangunan, Perpajakan Umum dan Keuangan yang efektif dan efisien melalui pelaksanaan Anggaran Pendapatan Pengeluaran Desa yang dituangkan dalam Peraturan Desa.
- c. Transparansi pemerintahan guna terciptanya pemerintahan desa yang bersih dan berwibawa.

- d. Peningkatan pendapatan Desa melalui upaya penggalian aset-aset kekayaan potensi Desa yang berorientasi kepada kepentingan umum dan dipergunakan untuk kemakmuran Masyarakat.

2. BIDANG PELAKSANAAN PEMBANGUNAN DESA

- a. Melanjutkan program pembangunan yang belum dilaksanakan.
- b. Pembenahaan dan penataan desa sehinggah terwujudnya desa Pangkung sebagai Desa “ADAT” Aman Da mai Asri dan Teratur.
- c. Pembangunan sumber daya manusia melalui pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.
- d. Memfasilitasi Usulan-usulan Pembangunan Masyarakat melalui kegiatan Musrenbang dan kegiatan-kegiatan lain.

3. BIDANG PEMBINAAN KEMASYARAKATAN DESA

- a. Penyelenggaraan Pelayanan Jasa Keamanan dan Ketertiban;
- b. Peningkatan kegiatan-kegiatan Keagamaan, Kepemudaan keseniaan, budaya kependidikan serta kesehatan.
- c. Pembinaan generasi muda melaui kegiatan-kegiatan olah raga, kesenian dan budaya dengan ketersediaan Fasilitas-fasilitas, kesenian yang memadai.
- d. Kegiatan PKK Desa.
- e. Kegiatan LPMD

4. BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

- a. Sosialisasi dan Promosi Kesehatan Lingkungan
- b. Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat Desa

- c. Pelatihan Kelompok Tani
- d. Kegiatan Pemberdayaan Perempuan Desa;
- e. Peningkatan iklim kehidupan yang harmonis dan Dinamis dalam kehidupan beragama, Berbangsa dan Bernegara.

b. Potensi Kelembagaan

1. Pemerintahan Desa

- a. Jumlah Aparat : 8 orang
- b. Pendidikan Kepala Desa : SLTA/Sederajat
- c. Pendidikan Sekretaris Desa : Sarjana Strata 1
- d. Jumlah RW/Dusun : 4
- e. Jumlah RT atau sebutan lain : 14

2. Badan Permusyawaratan Desa

- a. Jumlah Anggota : 5
- b. Pendidikan Ketua BPD : Diploma

6. Karakteristik Responden

Pengambilan sample yang dilakukan penulis di kantor desa Pangkung yaitu sampel insidental dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di desa Pangkung yang berjumlah 40 orang. Adapun karakteristik masyarakat atau responden sebagai berikut:

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 40 orang. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel. 9 Jenis Kelamin responden di Desa Pangkung

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
1.	Laki-laki	24 Responden	60%
2.	Perempuan	16 Responden	40%
Total		40 Responden	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel nominal di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin untuk Laki-laki mendominasi yaitu sebanyak 24 responden dengan presentasi 60%, sedangkan jenis kelamin Perempuan hanya 16 responden dengan presentasi 40%.

Tabel 10 usia responden di Desa Pangkung

No	Usia	Frekuensi	Presentase %
1.	< 20	4 Responden	10%
2.	21 – 30	12 Responden	30%
3.	31- 40	8 Responden	20%
4.	41 – 50	14 Responden	35%
5.	< 50	2 Responden	5%
Total		40 Responden	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel interval mengemukakan tentang usia responden, yang paling mendominasi yaitu pada usia 41-50 tahun adalah sebanyak 14 responden dengan presentasi 35% dengan total responden sebanyak 40 responden. Kemudian, dengan usia <20 tahun berjumlah 4 responden dengan presentasi 10%, untuk usia 21-30 tahun sebanyak 12 responden dengan presentasi 30%, usia 31-40 tahun sebanyak 8 responden dengan presentasi 20%, Sedangkan untuk usia >50 tahun sebanyak 2 responden dengan presentasi 5%.

Tabel 11 Pendidikan Responden di Desa Pangkung

No.	Pendidikan	Frekuensi	Presentase %
1.	SD	3 Responden	7,5%
2.	SLTP	5 Responden	12,5%
3.	SLTA	24 Responden	60%
4.	Diploma (D1-D3)	2 Responden	5%
5.	Sarjana (S1-S3)	6 Responden	15%
Total		40 Responden	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel ordinal mengenai pendidikan responden dapat diketahui bahwa pendidikan responden yang terbanyak yaitu SLTA yang berjumlah 24 responden dengan presentasi 60%, pendidikan terakhir SD sebanyak 3 responden dengan presentasi 7,5%, pendidikan terakhir SLTP sebanyak 5 responden dengan presentasi 12,5%, pendidikan terakhir D3 sebanyak 2 responden dengan presentasi 5% pendidikan terakhir S1 sebanyak 6 responden dengan presentasi 15%.

Tabel 12 Pekerjaan Responden di Desa Pangkung

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase %
1.	PNS/TNI/Polri	3 Responden	7,5%
2.	Pegawai Swasta	5 Responden	12,5%
3.	Wirausaha	8 Responden	20%
4.	Petani/Buruh	11 Responden	27,5
5.	. Pelajar/ Mahasiswa	5 Responden	12,5
6.	Lainnya	8 Responden	20%
Total		40 Responden	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas mengenai pekerjaan responden dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang terbanyak yaitu Petani/Buru yang berjumlah 11 responden dengan presentasi 27,5%, pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 3 responden dengan presentasi 7,5%, Pegawai Swasta sebanyak 5 responden dengan presentasi 12,5%, Wirausaha sebanyak 8 responden dengan presentasi 20%, Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 5 responden dengan presentasi 12,5%. Sedangkan pekerjaan lainnya sebanyak 8 responden dengan presentasi 20%.

B. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa tinggi tanggapan responden terhadap pelayanan publik di Desa Pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli setelah pemekaran desa, digunakan frekuensi dan presentase. Berdasarkan hasil perhitungan frekuensi dan presentase untuk mengukur pemekaran desa dan pelayanan publik di desa Pangkung.

1. Variable Pemekaran Desa

a. kemampuan ekonomi

Tabel 13 pertumbuhan ekonomi dalam pengelolaan berbagai sumber daya di Desa Pangkung

No	Pernyataan	frekuensi	Skor		persentasi %
			Nilai	total	
1	sangat terkelola	12	4	48	30%
2	Terkelola	23	3	69	57,50%
3	kurang terkelola	5	2	10	12,50%
4	tidak terkelola	0	1	0	0%
Total		40		127	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pemekaran Desa di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “Terkelola” sebanyak 23 orang dengan

presentase 57,5%, sedangkan yang menjawab “sangat terkelola” sebanyak 12 orang dengan presentase 30%, sedangkan yang menjawab “kurang terkelola” sebanyak 5 orang dengan presentase 12,5%, dan tidak ada yang menjawab “tidak terkelola.

Berdasarkan Tabel 13 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang pertumbuhan ekonomi dalam pengelolaan berbagai sumber daya adalah terkelola baik, dengan presentase 57,5% responden menjawab terkelola.

Tabel 14 kontribusi PDRB terhadap PDRB total sesuai di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		persentasi %
			Nilai	Total	
1	sangat sesuai	8	4	32	20%
2	Sesuai	19	3	57	47,50%
3	kurang sesuai	8	2	16	20%
4	tidak sesuai	5	1	5	12,50%
Total		40		110	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pemekaran Desa di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “sesuai” sebanyak 19 orang dengan presentase 47,5%, sedangkan yang menjawab “sangat sesuai” sebanyak 8 orang dengan presentase 20%, sedangkan yang menjawab “kurang sesuai” sebanyak 8 orang dengan presentase 20%, dan yang menjawab “tidak sesuai” 5 orang dengan presentase 12,5%.

Berdasarkan Tabel 14 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kontribusi PDRB (produk domestik regional bruto) terhadap PDRB total sesuai di Desa Pangkung adalah sudah sesuai, dengan presentase 47,5% responden menjawab sesuai. Berdasarkan hasil observasi kontribusi PRDB di Desa Pangkung setelah adanya pemekaran sangat baik, karena nilai perekonomian

yang dihasilkan masyarakat di Desa Pangkung telah meningkat, dasar pengukuran barang dan jasa yang dihasilkan oleh seluruh unit usaha di daerah tersebut timbul akibat aktifitas ekonomi dengan diketahui peran dan sektor-sektor ekonominya, yaitu sektor perdagangan dan pertanian.

Tabel 15 Indikator Kemampuan Ekonomi

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1	pertumbuhan ekonomi dalam pengelolaan berbagai sumber daya	3,17	Terkelola
2	Kontribusi PDRB terhadap PDRB total sesuai	2,75	Sesuai

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Tanggapan responden terhadap tabel 15 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang baik terhadap indikator kemampuan ekonomi. Artinya responden menilai pemerintah desa pangkung sangat baik dimana dalam pertumbuhan ekonomi dalam pengelolaan berbagai sumber daya serta Kontribusi PDRB terhadap PDRB total sesuai, reponden menjawab setuju.

b. Potensi Daerah

Tabel 16 Pemanfaatan ketersediaan sumber daya buatan digunakan secara efisien di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	total	
1	sangat tersedia	12	4	48	30%
2	Tersedia	17	3	51	42,50%
3	kurang tersedia	10	2	10	25%
4	tidak tersedia	1	1	1	2,50%
Total		40		110	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pemekaran desa di desa pangkung yang mendominasi yaitu “tersedia” sebanyak 17 orang dengan presentase 42,5%, sedangkan yang menjawab “sangat tersedia” sebanyak 12 orang dengan presentase 30%, sedangkan yang menjawab “kurang tersedia” sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, dan yang menjawab “tidak tersedia” 1 orang dengan presentase 2,5%.

Berdasarkan Tabel 16 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Pemanfaatan ketersediaan sumber daya buatan digunakan secara efisien adalah tersedia, dengan presentase 42,5% responden menjawab tersedia. Berdasarkan observasi terhadap pemanfaatan ketersediaan sumber daya di desa Pangkung buatan setelah pemekaran, sangat baik karena masyarakat yang ada didesa pangkung mereka dapat mengelolah sumber daya alam yang ada dan memanfaatkannya secara efisien, mereka sangat piawai dalam mengelolah hasil pangan yang ada atau yg tersedia di daerahnya.

Tabel 17 Seluruh sumber daya digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Pangkung

No	Pernyataan	frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	total	
1	sangat meningkat	10	4	40	25%
2	meningkat	19	3	57	47,50%
3	kurang meningkat	10	2	10	25%
4	tidak meningkat	1	1	1	2,50%
Total		40		108	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pemekaran Desa di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “meningkat” sebanyak 19 orang dengan presentase 47,5%, sedangkan yang menjawab “sangat meningkat” sebanyak 10

orang dengan presentase 25%, sedangkan yang menjawab “kurang meningkat” sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, dan yang menjawab “tidak meningkat” 1 orang dengan presentase 2,5%.

Berdasarkan Tabel 17 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Seluruh sumber daya digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah meningkat, dengan presentase 47,5% responden menjawab meningkat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap seluruh sumber daya yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik di desa Pangkung setelah pemekaran, sangat baik salah satunya terhadap sumber daya manusianya, dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang ada di desa Pngkung terkhususnya dikantor desa Pangkung agar tercapainya pelayanan yang baik para apratur di kantor desa berperilaku ulet dan disiplin dalam melayani masyarakat.

Tabel 18 Indikator Potensi Daerah

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1	Pemanfaatan ketersediaan sumber daya buatan digunakan secara efisien	2,75	Tersedia
2	Seluruh sumber daya digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik	2,7	Meningkat

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Tanggapan responden terhadap tabel 18 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang baik terhadap indikator potensi daerah. Artinya responden menilai pemerintah Desa Pangkung baik, dimana dalam Pemanfaatan ketersediaan sumber daya buatan digunakan secara efisien dan Seluruh sumber daya digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik responden menjawab setuju.

c. Sosial Budaya

Tabel 19 ketersediaan sarana peribadatan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		persentasi %
			Nilai	total	
1	sangat tersedia	9	4	36	22,50%
2	Tersedia	23	3	69	57,50%
3	kurang tersedia	8	2	16	20%
4	tidak tersedia	0	1	0	0%
Total		40		121	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pemekaran Desa di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “tersedia” sebanyak 23 orang dengan presentase 57,5%, sedangkan yang menjawab “sangat tersedia” sebanyak 9 orang dengan presentase 22,5%, sedangkan yang menjawab “kurang tersedia” sebanyak 8 orang dengan presentase 20 %, dan yang menjawab “tidak tersedia” tidak ada.

Berdasarkan Tabel 19 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang ketersediaan sarana peribadatan adalah tersedia, dengan nilai presentase 57,5% responden menjawab tersedia. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai ketersediaan sarana peribadatan di Desa Pangkung adanya perluasan mesjid dan pembangunan mushollah setelah dilakukan pemekaran, sehingga masyarat Desa Pangkung dengan mudah menjakau tempat-tempat ibadah.

Tabel 20 ketersediaan Sarana balai pertemuan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		persentasi %
			Nilai	total	
1	sangat tersedia	10	4	40	25%
2	Tersedia	16	3	48	40%
3	kurang tersedia	12	2	24	30%
4	tidak tersedia	2	1	2	5%
Total		40		114	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pemekaran Desa di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “tersedia” sebanyak 16 orang dengan presentase 40%, sedangkan yang menjawab “sangat tersedia” sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, sedangkan yang menjawab “kurang tersedia” sebanyak 12 orang dengan presentase 30%, dan yang menjawab “tidak tersedia” 2 orang dengan presentase 5%.

Berdasarkan Tabel 20 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang ketersediaan Sarana balai pertemuan adalah tersedia, dengan nilai presentase 40% responden menjawab tersedia. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan mengenai ketersediaan Sarana balai pertemuan di Desa Pangkung telah tersedia, dengan dilakukannya pembangunan gedung pertemuan setelah pemekaran Desa sehingga masyarakat Desa Pangkung bisa menggunakan fasilitas gedung pada saat dilakukannya pertemuan atau sosialisai.

Tabel 21 Indikator sosial budaya

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1	ketersediaan sarana peribadatan	3,025	tersedia
2	ketersediaan Sarana balai pertemuan	2,85	tersedia

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Tanggapan responden terhadap tabel 21 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang baik terhadap indikator sosial budaya. Artinya responden menilai pemerinta Desa Pangkung sangat baik dimana dalam ketersediaan sarana peribadatan dan ketersediaan Sarana balai pertemuan suda tersedia, sehingga masyarakat bisa menikmati dengan nyaman.

2. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik

a. *Tangibles* (Bukti kualitas Pelayanan)

Tabel 22 Kejelasan prosedur pelayanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat jelas	10	4	40	25 %
2	Jelas	28	3	84	70 %
3	Kurang jelas	1	2	2	2,5 %
4	Tidak jelas	1	1	1	2,5 %
Total		40		127	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “jelas” sebanyak 28 orang dengan presentase 70%, sedangkan yang menjawab “sangat jelas” sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, sedangkan yang menjawab “kurang jelas” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%, dan yang menjawab “tidak jelas” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%.

Berdasarkan tabel 22 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kejelasan prosedur pelayanan adalah jelas, dengan nilai presentase 70% responden menjawab jelas. Berdasarkan hasil observasi kejelasan prosedur layanan yang diterapkan di kantor Desa Pangkung sangat sederhana, tidak berbelit-belit, muda dipahami sehingga memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan. Untuk memperoleh pelayanan masyarakat harus perlu mengikuti prosedur yang ada.

Tabel 23 Kejelasan persyaratan pelayanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat jelas	11	4	44	27,5 %
2	Jelas	22	3	66	55 %
3	Kurang jelas	4	2	8	10 %
4	Tidak jelas	3	1	3	7,5 %
Total		40		121	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “jelas” sebanyak 22 orang dengan presentase 55%, sedangkan yang menjawab “sangat jelas” sebanyak 11 orang dengan presentase 27,5%, sedangkan yang menjawab “kurang jelas” sebanyak 4 orang dengan presentase 10%, dan yang menjawab “tidak jelas” sebanyak 3 orang dengan presentase 7,5%. Berdasarkan tabel 23 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kejelasan persyaratan pelayanan adalah jelas, dengan nilai presentase 55% responden menjawab jelas. Berdasarkan hasil observasi kejelasan persyaratan pelayanan dikantor Desa Pangkung sangat jelas, tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mudah memenuhi persyaratan yang ada. sehingga masyarakat bisa mendapat pelayanan yang cepat dari petugas pelayanan.

Tabel 24 Kejelasan petugas unit layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat jelas	10	4	40	25 %
2	Jelas	19	3	57	47,5 %
3	Kurang jelas	9	2	18	22,5 %
4	Tidak jelas	2	1	2	5 %
Total		40		117	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “jelas” sebanyak 19 orang dengan presentase 47,5%, sedangkan yang menjawab “sangat jelas” sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, sedangkan yang menjawab “kurang jelas” sebanyak 9 orang dengan presentase 22,5%, dan yang menjawab “tidak jelas” sebanyak 2 orang dengan presentase 5% .

Berdasarkan tabel 24 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kejelasan petugas unit layanan dikantor Desa Pangkung adalah baik, dengan nilai presentase 47,5% responden menjawab jelas. Berdasarkan hasil observasi kejelasan petugas layanan di kantor desa Pangkung bisa dibilang jelas, dimana petugas pelayanan selaluh memberi yang terbaik untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan. apabila salah satu petugas berhalangan hadir ada petugas lain yang siap menggantikan sehingga warga yang ingin melakukan pelayanan bisa terlayani dengan baik tampah harus menunda-nunda keperluannya.

Tabel 25 Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat sopan	9	4	36	22,5 %
2	Sopan	29	3	87	72,5 %
3	Kurang sopan	1	2	2	2,5 %
4	Tidak sopan	1	1	1	2,5 %
	Total	40		126	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di desa pangkung yang mendominasi yaitu “sopan” sebanyak 29 orang dengan presentase 72,5%, sedangkan yang menjawab “sangat sopan” sebanyak 9 orang dengan presentase 22,5%, sedangkan yang menjawab “kurang sopan” sebanyak 1 orang

dengan presentase 2,5%, dan yang menjawab “tidak sopan” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%.

Berdasarkan tabel 25 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan adalah baik, dengan nilai presentase 72,5% responden menjawab sopan. Berdasarkan hasil observasi setelah pemekaran petugas di kantor desa Pangkung sopan dan ramah, selalu memberikan senyum, salam dan sapa kepada masyarakat yang datang baik itu untuk melakukan pengurusan sura-surat ataupun kepentingan lainnya. Petugas pelayanan paham betul akan tugasnya untuk selalu meberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, bukan hanya penyelesaian pelayanan tapi juga pada perilaku sopan dan ramah mereka.

Tabel 26 Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung dan fasilitas kerja unit layanan) di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat nyaman	8	4	32	20 %
2	Nyaman	16	3	48	40 %
3	Kurang nyaman	13	2	26	32,5 %
4	Tidak nyaman	3	1	3	7,5 %
	Total	40		109	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di desa Pangkung yang mendominasi yaitu “nyaman” sebanyak 16 orang dengan presentase 40%, sedangkan yang menjawab “sangat nyaman” sebanyak 8 orang dengan presentase 20%, sedangkan yang menjawab “kurang nyaman” sebanyak

13 orang dengan presentase 32,5%, dan yang menjawab “tidak nyaman” sebanyak 3 orang dengan presentase 7,5%.

Berdasarkan tabel 26 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung dan fasilitas kerja unit layanan) adalah baik, dengan nilai presentase 40% responden menjawab nyaman. Berdasarkan hasil observasi pemekaran desa Pangkung kenyamanan dan keamanan kantor desa walaupun dalam pembangunan belum semuanya selesai tetapi sarana dan prsarana yang disediakan lebih baik, hal ini meberikan kenyamanan bukan hanya petugas pelayanan tetapi juga kepada masyarakat.

Tabel 27 Indikator *Tangibles* (bukti kualitas pelayanan) Desa Pangkung

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1	Kejelasan prosedur pelayanan	31,75	Jelas
2	Kejelasan persyaratan pelayanan	30,25	Jelas
3	Kejelasan petugas unit layanan	29,25	Jelas
4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	31,5	Sopan
5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung dan fasilitas kerja unit layanan)	27,25	Nyaman

Sumber: *Data Primer diolah, 2018*

Tanggapan responden terhadap tabel 27 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang baik terhadap indikator bukti kualitas Pelayanan. Artinya responden menilai pemerinta Desa Pangkung sangat baik dimana dalam pelayanan selaluh memberi yang terbaik untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan dimana prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan serta kejelasan petugas unit layanan suda jelas, kejelasan dan keramahan petugas unit layanan juga baik, sehingga kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan suda bisa dibilang nyaman.

b. *Reliability* (Keterandalan Pelayanan)

Tabel 28 Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat mampuh	15	4	60	37,5 %
2	mampuh	13	3	39	32,5 %
3	Kurang mampuh	10	2	20	25 %
4	Tidak mampuh	2	1	2	5 %
	Total	40		121	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “sangat mampuh” sebanyak 15 orang dengan presentase 37,5%, sedangkan yang menjawab “mampuh” 13 orang dengan presentase 32,5 sedangkan yang menjawab “kurang mampuh” sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, dan yang menjawab “tidak mampuh” sebanyak 2 orang dengan presentase 5%.

Berdasarkan tabel 28 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan adalah sangat mampuh, dengan nilai presentase 37,5% responden menjawab sangat mampuh. Berdasarkan hasil observasi setelah pemekaran pemerintah Desa Pangkung merekrut pegawai/petugas pelayanan di kantor Desa sesuai syarat yang sudah ditetapkan dan juga yang sudah memiliki kemampuan serta keterampilan yang baik. Sehingga dari hasil rekrutment pegawai diketahui bahwa kemampuan kerja yang dimiliki pegawai suda sesuai dengan tugas yang diberikan. Sehingga dalam tugasnya untuk melayani masyarakat tidak memenuhi kendala yang serius.

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan juga sangat penting, tidak hanya dibutuhkan kemampuan yang baik tetapi sikap yang baik juga sangat dibutuhkan.

Tabel 29 Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat disiplin	11	4	44	27,50 %
2	Disiplin	24	3	72	60 %
3	Kurang disiplin	2	2	4	5 %
4	Tidak disiplin	3	1	3	7,50 %
	Total	40		123	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “disiplin” sebanyak 24 orang dengan presentase 60%, sedangkan yang menjawab “sangat disiplin” sebanyak 11 orang dengan presentase 27,5%, sedangkan yang menjawab “kurang disiplin” sebanyak 2 orang dengan presentase 5%, dan yang menjawab “tidak disiplin” sebanyak 3 orang dengan presentase 7,4%.

Berdasarkan tabel 29 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan adalah disiplin, dengan nilai presentase 60% responden menjawab disiplin. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa setelah pemekaran petugas lebih disiplin dan tepat waktu dalam melakukan tugasnya untuk memberikan pelayanan. Petugas pelayanan di Desa Pangkung sadar bahwa untuk menghasilkan pelayanan yang baik dan memuaskan pada masyarakat, pentingingnya akan disiplin kerja untuk pengendalian diri dan pekerjaan. Aparat desa datang sesuai jam kerja meskipun ada sebagian yang terlambat tetapi itu tidak menghambat pemberian

pelayanan, jam kerja pun konsisten dengan yang sudah ditetapkan yaitu jam 8 dan yang terlambat tehitung tidak hadir.

Tabel 30 Tanggungjawab petugas unit layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat tanggungjawab	8	4	32	20 %
2	tanggungjawab	27	3	81	67,50 %
3	Kurang tanggungjawab	3	2	6	7,50 %
4	Tidak tanggungjawab	2	1	2	5 %
	Total	40		121	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “tanggungjawab” sebanyak 27 orang dengan presentase 67,5%, sedangkan yang menjawab “sangat tanggungjawab” sebanyak 8 orang dengan presentase 20%, sedangkan yang menjawab “kurang tanggungjawab” sebanyak 3 orang dengan presentase 7,5%, sedangkan yang menjawab “tidak tanggungjawab” sebanyak 2 orang dengan presentase 5%.

Berdasarkan tabel 30 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Tanggungjawab petugas unit layanan adalah baik, dengan nilai presentase 67,5% responden menjawab tanggungjawab. Berdasarkan dari hasil observasi Setelah pemekaran petugas pelayanan publik di Desa Pangkung lebih bertanggung jawab dalam penyelesaian penyelenggaraan pelayanan. Petugas lebih paham fungsi dan kewajiban mereka, sehingga tidak perlu lagi untuk saling bergantung untuk menyelesaikan tugasnya dan petugas lebih memprioritaskan masyarakat.

Tabel 31. Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat nyaman	12	4	48	30 %
2	Nyaman	26	3	78	65 %
3	Kurang nyaman	1	2	2	2,50 %
4	Tidak nyaman	1	1	1	2,50 %
	Total	40		129	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di desa pangkung yang mendominasi yaitu “nyaman” sebanyak 26 orang dengan presentase 65%, sedangkan yang menjawab “sangat nyaman” sebanyak 12 orang dengan presentase 30%, sedangkan yang menjawab “kurang nyaman” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%, dan yang menjawab “tidak nyaman” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%.

Berdasarkan tabel 31 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan adalah baik, dengan nilai presentase 65% responden menjawab nyaman. Berdasarkan hasil observasi petugas unit pelayanan desa Pangkung sangat mengutamakan kenyamanan pelayanan masyarakat, dimana petugas sangat ramah dan memberikan senyum terbaiknya agar warga yang datang mengurus dapat merasakan pelayanan yang baik dan nyaman.

Tabel 32 Indikator *Reliability* (keterandalan pelayanan) Desa Pangkung

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	30,25	Baik
2	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	30,75	Disiplin
3	Tanggungjawab petugas unit layanan	30,25	Baik
4	Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unut layanan	32,25	Nyaman

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Tanggapan responden pada tabel 32 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik yang cukup besar terhadap indikator keterandalan pelayanan dimana responden menilai Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat suda baik, kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat disiplin, Tanggung jawab petugas unit layanan baik, Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unut layanan sudah nyaman. Sehingga masyarakat bisa terlayani dengan baik.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap Pelayanan)

Tabel 33 Kecepatan dalam ketepatan layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat cepat	7	4	28	17,50 %
2	Cepat	30	3	90	75 %
3	Kurang cepat	2	2	4	5 %
4	Tidak cepat	1	1	1	2,50 %
	Total	40		123	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “cepat” sebanyak 30 orang dengan presentase 75%, sedangkan yang menjawab “sangat cepat” sebanyak 7 orang dengan presentase 17,5%, sedangkan yang menjawab “kurang cepat” sebanyak 2 orang dengan presentase 5%, dan yang menjawab “tidak cepat” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%.

Berdasarkan Tabel 33 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kecepatan dalam ketepatan layanan adalah baik, dengan nilai presentase 75% responden menjawab cepat. Berdasarkan hasil observasi Setelah pemekaran desa, penyelesaian urusan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh petugas pelayanan publik. Karna Pemerintah desa Pangkung selalu ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan harus capat dan tepat. Petugas pelayanan menyelesaikan urusan masyarakat sesuai dengan waktu yang ditetapkan, walaupun terkadang ada penyelesaian yang terlambat karena gangguan teknis.

Tabel 34 Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan di Desa Pangkung

N O	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat baik	7	4	28	17,50 %
2	Baik	27	3	81	67,50 %
3	Kurang baik	3	2	6	7,50 %
4	Tidak baik	3	1	3	7,50 %
	Total	40		118	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di desa Pangkung yang mendominasi yaitu “baik” sebanyak 27 orang dengan presentase

67,5%, sedangkan yang menjawab “sangat baik” sebanyak 7 orang dengan presentase 17,5%, sedangkan yang menjawab “kurang baik” sebanyak 3 orang dengan presentase 7,5%, dan yang menjawab “tidak baik” sebanyak 3 orang dengan presentase 7,5%.

Berdasarkan tabel 34 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan adalah baik, dengan nilai presentase 67,5% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti maka dapat diperoleh jawaban bahwa respon terhadap keluhan dan saran masyarakat /pengguna layanan di Desa Pangkung sangat baik. Karna dimana kita dapat melihat masyarakat Desa Pangkung sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai desa yang bertugas di Desa Pangkung. Walaupun sebagian masyarakat Desa Pangkung ini tidak mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan untuk mereka terhadap respon keluhan dan saran masyarakat / pengguna layanan di Desa Pangkung.

Tabel 35 Indikator *Responsiveness* (daya tanggap pelayanan) di Desa Pangkung

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1	Kecepatan dalam ketepatan layanan	30,75	Cepat
2	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan	29,5	Baik

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Tanggapan responden terhadap tabel 35 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang baik terhadap kecepatan dalam ketepatan layanan dengan nilai rata-rata 30,75, sedangkan tanggapan responden mengenai respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan baik

dengan nilai rata-rata 29,5. Artinya responden menilai pemerintah Desa sangat tanggap dalam memberi pelayanan sehingga masyarakat desa pangkung puas dengan layanan petugas kantor Desa.

d. *Assurances* (Jaminan Pelayanan)

Tabel 36 Kepastian jadwal pelayanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat pasti	15	4	60	37,50 %
2	Pasti	20	3	60	50 %
3	Kurang pasti	2	2	4	5 %
4	Tidak pasti	3	1	3	7,50 %
	Total	40		127	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “pasti” sebanyak 20 orang dengan presentase 50%, sedangkan yang menjawab “sangat pasti” sebanyak 15 orang dengan presentase 37,5%, sedangkan yang menjawab “kurang pasti” sebanyak 2 orang dengan presentase 5%, dan yang menjawab “tidak pasti” sebanyak 3 orang dengan presentase 7,5%.

Berdasarkan Tabel 36 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kepastian jadwal pelayanan di kantor Desa Pangkung adalah baik, dengan nilai presentase 50% responden menjawab pasti. Berdasarkan hasil observasi dilakukan oleh peneliti maka dapat diperoleh jawaban bahwa jaminan pelayanan dalam kepastian jadwal pelayanan masyarakat di Desa Pangkung sudah dapat di pastikan bahwa masyarakat lebih banyak yang mengikuti jaminan pelayanan dalam kepastian jadwal pelayanan masyarakat tersebut. Karena dapat dilihat

bahwa masyarakat Desa Pangkung ini selalu di berikan arahan atau pemberitahuan oleh aparat desa dalam kepastian jadwal pelayanan yang akan di ikuti seluruh masyarakat Desa Pangkung. Tapi dimana jaminan pelayanan dalam kepastian jadwal pelayanan masyarakat masi ada saja masyarakat yang tidak mengikuti kepastian jadwal pelyanan tersebut.

Tabel 37 Kepastian biaya pelayanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat pasti	7	4	28	17,50 %
2	Pasti	22	3	66	55 %
3	Kurang pasti	10	2	20	25 %
4	Tidak pasti	1	1	1	2,50 %
	Total	40		115	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “pasti” sebanyak 22 orang dengan presentase 55%, sedangkan yang menjawab “sangat pasti” sebanyak 7 orang dengan presentase 17,5%, sedangkan yang menjawab “kurang pasti” sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, dan yang menjawab “tidak pasti” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%.

Berdasarkan Tabel 37 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kepastian biaya pelayanan di kantor Desa Pangkung adalah baik, dengan nilai presentase 55% responden menjawab pasti. Berdasarkan hasil observasi sesuai aturan yang ada dalam kepengurusan surat-surat ataupun penerimaan pelayanan lainnya masyarakat dibebaskan dari pembayaran apapun. Meskipun masi ada sebagian petugas pelayanan yang masih menerima uang seiklasnya dari masarakat.

Tabel 38 Kewajaran biaya pelayanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat baik	10	4	40	25 %
2	Baik	25	3	75	62,50 %
3	Kurang baik	3	2	6	7,50 %
4	Tidak baik	2	1	2	5 %
	Total	40		123	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “baik” sebanyak 25 orang dengan presentase 62,5%, sedangkan yang menjawab “sangat baik” sebanyak 10 orang dengan presentase 25%, sedangkan yang menjawab “kurang baik” sebanyak 3 orang dengan presentase 7,5%, dan yang menjawab “tidak baik” sebanyak 2 orang dengan presentase 5%.

Berdasarkan tabel 38 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kewajaran biaya pelayanan di kantor Desa Pangkung adalah baik, dengan nilai presentase 62,5% responden menjawab baik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diperoleh jawaban bahwa kewajaran biaya pelayanan di Desa Pangkung ini dimana masyarakat masi banyak yang memberikan dana kepada aparat desa dengan seiklasnya agar pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dapat terselesaikan pada waktu yang ditentukan. Dan masyarakat juga tidak menunggu lama dalam pengurusan pelayanan yang di berikan aparat desa.

Tabel 39 Keadilan mendapatkan pelayanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat adil	11	4	44	27,50 %
2	Adil	19	3	57	47,50 %
3	Kurang adil	8	2	16	20 %
4	Tidak adil	2	1	2	5 %
	Total	40		119	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “adil” sebanyak 19 orang dengan presentase 47,5%, sedangkan yang menjawab “sangat adil” sebanyak 11 orang dengan presentase 27,5%, sedangkan yang menjawab “kurang adil” sebanyak 8 orang dengan presentase 20%, dan yang menjawab “tidak adil” sebanyak 2 orang dengan presentase 5%.

Berdasarkan tabel 39 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang keadilan mendapatkan pelayanan di kantor Desa Pangkung adalah baik, dengan nilai presentase 47,5% responden menjawab adil. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diperoleh jawaban bahwa keadilan mendapatkan pelayanan di Desa Pangkung ini sebagian masyarakat sudah mendapatkannya, karena dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa kepada masyarakat Desa sudah terpenuhi. Walaupun masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan keadilan pelayanan tetapi bagaimana cara petugas pelayanan ini bisa menyelesaikan masalah masyarakat yang tidak mendapatkan keadilan pelayanan yang ada di kantor Desa. Untuk itu sebagian masyarakat yang tidak mendapatkan keadilan maka aparat Desa memberikan

penyampaian kepada masyarakat bahwa apabila masyarakat yang tidak mendapatkan keadilan pelayanan maka masyarakat bisa memberitahukan aparat Desa yang bekerja dalam pelayanan Desa.

Tabel 40 Indikator *Assurances* (jaminan Pelayanan) di Desa Pangkung

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1	Kepastian jadwal pelayanan	31,75	Pasti
2	Kepastian biaya pelayanan	28,75	Pasti
3	Kewajaraan biaya pelayanan	30,75	Baik
4	Keadilan mendapatkan pelayanan	29,75	Adil

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Tanggapan responden pada tabel 40 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik yang cukup besar terhadap indikator jaminan Pelayanan dimana responden menilai kepastian jadwal pelayanan dan kepastian biaya pelayanan suda pasti, kewajaraan biaya pelayanan baik, Keadilan mendapatkan pelayanan yang adil dimana petungas tidak membeda-bedakan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Sehingga masyarakat bisa terlayani dengan baik.

e. *Empathy* (Sikap Empati Petugas)

Tabel 41 Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat peduli	11	4	44	27,5 %
2	Peduli	27	3	81	67,5 %
3	Kurang peduli	1	2	2	2,5 %
4	Tidak peduli	1	1	1	2,5 %
	Total	40		128	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “peduli” sebanyak 27 orang dengan presentase 67,5%, sedangkan yang menjawab “sangat peduli” sebanyak 11 orang dengan presentase 27,5%, sedangkan yang menjawab “kurang peduli” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%, dan yang menjawab “tidak peduli” sebanyak 1 orang dengan presentase 2,5%.

Berdasarkan tabel 41 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan adalah baik, dengan hasil presentase 67,5% responden menjawab peduli. Berdasarkan hasil observasi dilakukan oleh peneliti maka dapat diperoleh jawaban bahwa kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan dimana masyarakat Desa Pangkung ini sudah mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari petugas unit layanan di desa pangkung, Dan lebih jelasnya lagi sudah terlihat dimana masyarakat sangat di pedulikan oleh petugas unit layanan yang bertugas di Desa Pangkung.

Tabel 42. Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan di Desa Pangkung

No	Pernyataan	Frekuensi	Skor		Persentasi %
			Nilai	Total	
1	Sangat setuju	8	4	32	20 %
2	Setuju	32	3	96	80 %
3	Kurang setuju	0	2	0	0 %
4	Tidak setuju	0	1	0	0 %
	Total	40		128	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dipahami pelayanan publik di Desa Pangkung yang mendominasi yaitu “setuju” sebanyak 32 orang dengan presentase 80%, sedangkan yang menjawab “sangat setuju” sebanyak 8 orang dengan presentase 20%, sedangkan yang menjawab “kurang setuju” dan “tidak setuju” tidak ada.

Berdasarkan tabel 42 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan adalah baik, dengan hasil presentase 80% responden menjawab setuju. Berdasarkan hasil observasi peneliti maka dapat diperoleh jawaban bahwa Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan dalam Desa Pangkung sudah terlihat jelas bahwa apa yang dilakukan petugas unit layanan Desa Pangkung ini kepada masyarakat sangat baik dan seluruh masyarakat yang ada di Desa Pangkung sangat merespon dan mengantusias adanya kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pelayanan masyarakat di Desa Pangkung. Dan pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat dapat terselesaikan dengan cepat.

Tabel 43 Indikator *Empathy* (sikap empati petugas)

No	Indikator	Rata-rata	Keterangan
1	Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan	3,2	Peduli
2	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan	3,2	Setuju

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Tanggapan responden terhadap tabel 43 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan peduli terhadap pernyataan kepedulian

petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan dengan nilai rata-rata 3,2, sedangkan tanggapan responden mengenai kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan dengan nilai rata-rata 3,2. Dimana responden menilai pemerintah desa sangat peduli kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat puas dengan layanan petugas kantor desa pangkung.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 44 Analisis regresi linear sederhana

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42,096	9,294		4,530	,000
	Pemekaran Desa	,520	,519	,160	1,002	,323

Sumber: Output SPSS 20 For Windows data oleh, 2018

$$Y = a + bX$$

$$Y = 42,096 + 0,520X$$

Dimana :

X = Pemekaran Desa

Y = Pelayanan Publik

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi untuk variabel bebas

Berdasarkan pada persamaan tersebut, dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a), yaitu 42,096, artinya apabila pemekaran desa sama dengan nol, maka pelayanan publik di desa Pangkung adalah positif.

2) Nilai koefisien regresi untuk variable pemekaran desa (X), yaitu 0,520. Hal ini berarti bahwa pemekaran Desa berpengaruh positif sehingga dengan pelayanan publik yang semakin meningkat maka dapat meningkatkan pelayanan publik di kantor desa Pangkung.

3. Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan signifikansi hubungan variabel pemekaran desa dengan pelayanan publik. Adapun penjelasan dari hasil pengujian masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

i. Variabel pemekaran desa (X)

Adapun hipotesisnya yaitu:

H_0 = Tidak ada pengaruh pemekaran desa terhadap pelayanan publik di Desa Pangkung.

H_a = Ada pengaruh yang signifikan antara pemekaran desa dengan pelayanan publik di Desa Pangkung.

Tabel 45 Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42,096	9,294		4,530	,000
Pemekaran Desa	,520	,519	,160	1,002	,323

Sumber: Output SPSS 20 For Windows data oleh, 2018

Hasil pengujian untuk variabel pemekaran desa (X) didapatkan t hitung sebesar 1,002 artinya lebih kecil dari t tabel = 1.685 (n-k dengan jumlah 40 sampel dan 2 jumlah variabel). Selain itu, dengan menggunakan nilai signifikansi

yang didapatkan dari hasil pengujian yaitu 0,323 yang artinya lebih besar dari 0,05 sehingga H_0 di tolak dan menerima H_a yaitu ada pengaruh pemekaran desa (X) terhadap pelayanan publik (Y) di desa pangkung.

4. UJI F

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel pemekaran desa secara bersama-sama berhubungan dengan variable pelayanan publik.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada pengaruh pemekaran desa terhadap pelayanan publik di Desa Pangkung.

H_a = Ada pengaruh yang signifikan antara pemekaran desa dengan pelayanan publik di Desa Pangkung.

Adapun hasil dari uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 46 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60,965	1	60,965	1,004	,323 ^b
	Residual	2307,810	38	60,732		
	Total	2368,775	39			

Sumber: Output SPSS 20 For Windows data oleh, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa F di hitung sebesar 1,004 artinya lebih besar dari F tabel = 2,85 (dengan derajat bebas pembilang k-1 dan derajat penyebut n-k yaitu 40 sampel dan 2 variabel penelitian). Selain itu, dengan menggunakan signifikansi yang didapatkan dari pengujian yaitu sebesar 0,323

artinya lebih besar dari 0,05 sehingga H_0 di tolak dan menerima H_a bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pemekaran desa (X) dengan pelayanan publik (Y)

Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pemekaran Desa terhadap pelayanan publik.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel pemekaran desa menjelaskan variabel pelayanan publik. Adapun hasil dari koefisien determinasi adalah sebagai berikut.

Tabel 47 Koefiensi Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,160 ^a	,026	,000	7,793

Sumber: Output SPSS 20 For Windows data oleh, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai korelasinya sebesar 0,160 atau 16% mendekati nilai 1. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara pemekaran desa dengan pelayanan publik.

Adapun nilai koefisien determinasi sebesar 0,026 artinya bahwa 26% pelayanan publik dipegaruhi oleh pemekaran desa. Sedangkan 74% (100% - 100%-26%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam persamaan regresi tersebut atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti misalnya kebijakan-kebijakan pemerintah, budaya organisasi dalam pemerintah, manajemen kinerja dalam pemerintahan,

manajemen pelayanan, manajemen sumber daya manusia, kepemimpinan, pembangunan dan banyak hal lainnya yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui gambaran umum responden mengenai jenis kelamin di dominasi oleh laki-laki. Adapun gambaran umum responden mengenai usia yaitu di mana pada usia 41-50 tahun yang paling dominan. Sedangkan untuk gambaran umum responden mengenai pendidikan terakhir yang paling dominan adalah SLTA. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden dominan berada pada usia produktif dengan pendidikan terakhir SLTA.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi yang mendekati nilai 1 yaitu sebesar 16% artinya terdapat hubungan antara variabel (pemekaran desa) dengan variabel (pelayanan publik). Selain itu, didapatkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 26%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 26% variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Adapun hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan uji F yaitu sebesar 1,004 lebih besar dari F tabel (2,75) dan signifikansi 0,323 artinya lebih besar dari 0,05 sehingga variabel pemekaran desa berhubungan secara signifikan dengan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi tentang pemekaran Desa di Desa pangkung kecamatan Dondo dapat diketahui bahwa pelayanan publik di Desa ini telah memenuhi beberapa indikator penilaian, dimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan publik setelah dilakukan pemekarana sangat baik. Tujuan dari

pelayanan yang dilakukan itu sendiri adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat. Seperti yang telah disebutkan di atas bahwa pengaruh pemekaran Desa terhadap pelayanan publik. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar. Oleh karena itu untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya pelayanan yang baik sehingga menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula.

Selain hal di atas, dari hasil observasi juga diketahui bahwa kemampuan kerja yang dimiliki pegawai sudah sesuai dengan tugas yang diberikan, sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak menemui banyak kendala yang serius. Daya tanggap petugas dalam merespon suatu permasalahan juga dianggap baik oleh masyarakat. Petugas pelayanan merespon dengan baik setiap keluhan dari masyarakat. Di Desa Pangkung sendiri disediakan kotak saran atas pelayanan publik yang dilakukan Pemerintah. Masyarakat bebas menulis keluhannya dan saran untuk pemerintah. Setiap bulan Kepala Desa dan aparat Desa akan berkumpul bersama masyarakat di Pos/Dekker/Portal yang berada di tengah-tengah Desa untuk sekedar berbicara santai mengenai perkembangan Desa ataupun membahas keluhan-keluhan masyarakat.

Hal-hal di atas menunjukkan bagaimana pelayanan publik yang baik akan memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan di Desa Pangkung mampu memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di Desa pangkung.

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pemekaran desa terhadap pelayanan publik dimana hipotesis dalam penelitian ini di terima yaitu pemekaran desa mempunyai pengaruh dengan pelayanan publik di desa Pangkung. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan yaitu terdapat pengaruh pemekaran desa dengan pelayanan publik di desa Pangkung. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu pemekaran Desa berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dengan pelayanan yang semakin meningkat maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-toli. Hal ini juga bisa terlihat dari tabel tanggapan responden, di mana tanggapan responden terhadap indikator pemekaran Desa adalah baik.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhaeroti di Kabupaten Kampar tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian ini, di mana penulis menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemekaran kecamatan dengan pelayanan. Hal ini tidak berbeda dengan apa yang telah dibahas dalam penelitian ini.

Dalam pemerintahan diperlukan pengelolaan yang baik untuk sebuah pelayanan publik. Hal dikarenakan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Sehingga untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat maka Pemerintah baik pusat maupun daerah harus semakin meningkatkan kualitas pelayanan dengan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan

merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Sejatinya pelayanan publik adalah tanggung jawab Pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung jawab pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka. Sehingga kinerja pelayanan publik saat ini menjadi sangat penting. Dalam berbagai kesempatan ketidakpuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggara manajemen pelayanan publik harus transparan dan akuntabel.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Desa Pangkung ini dapat dilihat bahwa Pemerintah Desa sudah menjawab tuntutan masyarakat dengan melakukan pelayanan yang baik dan memberikan pelayanan yang prima sehingga menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Hal ini tentunya juga diharapkan dapat terjadi di Desa atau Daerah lainnya di Indonesia.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh pemekaran desa terhadap pelayanan publik di kecamatan Dondo kabupaten Toli-toli, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden, terlihat jawaban responden tentang variabel pelayanan publik adalah baik. Artinya pelayanan publik di desa Pangkung sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan indikator-indikator pelayanan tersebut.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan melakukan uji statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS 20 dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pemekaran desa terhadap pelayanan publik. Dimana pemekaran desa memberikan pengaruh yang besar terhadap pelayanan publik, yaitu sebesar 26% pelayanan publik dipengaruhi oleh pemekaran desa. Sedangkan 74% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam persamaan regresi tersebut atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. SARAN

1. Hendaknya dengan terbentuknya Desa Pangkung pemerintah baru lebih mengutamakan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dengan baik.
2. Kiranya Desa Pangkung dalam penyesuaian yang cepat dengan prosedur yang berubah pasca pemekaran terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai referensi untuk meneliti mengenai pengaruh pemekaran desa terhadap pelayanan publik di desa pangkung kecamatan dondo kabupaten toli-toli dengan tahun dan obyek penelitian yang lain karena pemekaran desa dan pelayanan publik dapat berubah kapan saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Muliawan. 2012. Skripsi. *Pengaruh Pemekaran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang*. Makassar : Unhas.
- Banjir, Tri, A.W. 2013. Skripsi. *Pemekaran Desa Ditinjau Dari Aspek Otonomi Daerah Di Kecamatan Angkona Kabupaten Luwu Timur*. Makassar : Unhas.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta : UGM Press.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Jeddawi, Murtir. 2009. *Pro kontra pemekaran daerah (Analisis empiris)*. Yogyakarta: Total Media
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta : indeks
- Maarif, S, 2003. *Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Guna Mengantisipasi Kebutuhan Sektor Pelayanan Publik*. STIA LAN: Bandung.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakrta :Bumi Aksa.
- Nihin, H. A. Dj. 2000. *Berbagai Keadaan dan Penyikapannya*. Jakarta: Khadik .
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Cetakan Ke-2 halaman 164.Jakarta: Kencana.
- Pamudji (2000). *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka Indonesia.
- Puspitosari, Hesti. 2011. *Filosofi pelayanan publik*. Malang: Setara
- Poerwadarminta, WJS. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratnawati, Tri. 2009. *Pemekaran daerah politik lokal dan beberapa isu terseleksi*. Yongyakarta: pustaka pelajar.
- Rasyid, Harun. 2000. *Dasar-Dasar Statistika Terapan*. Bandung: program pascasarjanan UNPAD.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa

Sabarno, Hari. 2007, *Memadu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Gravika.

Sinambela, Poltak, Litjan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supeno, Wahjudin. 2011. *Perencanaan Desa terpadu*. Aceh: Read Indonesia.

T. Liang Gie, 2003. *Pertumbuhan Pemerintahan Di Daerah Negara Republik Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.

Widjaja, Haw. 2005. *Otonomi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Perundang – Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/&/2003 Tentang Pengertian Pelayanan Umum

Peraturan Pemerintah No 78 Tahun 2007, Tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran, penghapusan dan pengabungan daerah.

Peraturan Pemerintah No. 129 Tahun 2000, Tentang pemekaran daerah/wilayah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, Tentang Desa

Peraturan Daerah Kabupaten Tolis-Toli No 19 Tahun 2011, tentang pembentukan Desa pangkung Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli.

Peraturan Daerah Kabupaten Tolitoli Nomor 5 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Dan Perubahan Status Desa.

UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Presiden Republik Indonesia.

UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. 2004. Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia, Jakarta.

UU Republik Indonesia pasal 1 No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

L
A
M
P
I
R
A
N

No	1	2	3	4	5	6	Column1
1	3	1	2	4	3	2	15
2	4	3	3	2	3	2	17
3	4	3	4	2	3	4	20
4	4	4	2	3	3	3	19
5	4	2	3	2	2	2	15
6	3	2	3	3	2	3	16
7	3	3	4	3	4	2	19
8	3	3	3	2	3	3	17
9	3	4	4	4	3	4	22
10	2	1	4	2	3	4	16
11	3	2	3	3	2	2	15
12	3	3	2	3	4	3	18
13	3	2	4	2	3	3	17
14	4	3	2	3	3	4	19
15	3	4	4	4	4	2	21
16	4	3	3	3	3	4	20
17	4	3	3	3	2	3	18
18	3	2	2	2	3	3	15
19	4	3	3	4	4	3	21
20	3	3	4	3	3	4	20
21	3	3	2	2	3	2	15
22	2	1	3	3	2	3	14
23	2	3	4	2	3	4	18
24	3	3	3	4	3	3	19
25	4	1	3	4	3	2	17
26	3	4	1	3	2	1	14
27	4	3	4	4	3	4	22
28	4	3	3	3	3	3	19
29	3	4	2	3	4	2	18
30	4	3	4	4	4	4	23
31	3	3	3	1	4	3	17
32	3	1	4	3	3	2	16
33	3	4	2	3	4	4	20
34	2	3	2	3	3	2	15
35	3	2	3	3	2	3	16
36	3	4	2	4	3	2	18
37	3	2	3	2	3	3	16
38	3	2	3	3	2	1	14
39	3	3	3	4	4	3	20
40	2	4	4	3	3	3	19

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Column1
1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	45
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	57
4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	53
5	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	45
6	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	57
7	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	53
8	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	43
9	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	59
10	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	47
11	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	48
12	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	37
13	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	61
14	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	59
15	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	54
16	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	28
17	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	50
18	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	39
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	53
20	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	3	56
21	3	2	1	3	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	33
22	3	1	4	3	3	4	1	3	3	3	3	1	2	4	3	3	3	47
23	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	62
24	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	47
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49
26	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	49
27	4	1	4	4	1	4	1	2	4	4	2	1	4	1	4	4	1	46
28	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	50
29	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	51
30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49
31	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	57
32	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	56
33	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	60
34	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	56
35	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	59
36	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	61
37	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	56
38	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	57
39	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	58
40	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	57

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Korelasi	r tabel	Keterangan
Pelayanan Publik (Y)	Item 01	0,617	0,374	Valid
	Item 02	0,567	0,374	Valid
	Item 03	0,470	0,374	Valid
	Item 04	0,589	0,374	Valid
	Item 05	0,626	0,374	Valid
	Item 06	0,647	0,374	Valid
	Item 07	0,753	0,374	Valid
	Item 08	0,501	0,374	Valid
	Item 09	0,589	0,374	Valid
	Item 10	0,589	0,374	Valid
	Item 11	0,446	0,374	Valid
	Item 12	0,764	0,374	Valid
	Item 13	0,662	0,374	Valid
	Item 14	0,764	0,374	Valid
	Item 15	0,673	0,374	Valid
	Item 16	0,589	0,374	Valid
	Item 17	0,626	0,374	Valid
Pemekaran Desa (X)	Item 01	0,934	0,374	Valid
	Item 02	1,293	0,374	Valid
	Item 03	0,776	0,374	Valid
	Item 04	0,845	0,374	Valid
	Item 05	0,914	0,374	Valid
	Item 06	1,483	0,374	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Alpha	Keterangan
Pelayanan Publik (Y)	Item 01	0,746	Reliabel
	Item 02	0,738	Reliabel
	Item 03	0,739	Reliabel
	Item 04	0,746	Reliabel
	Item 05	0,742	Reliabel
	Item 06	0,739	Reliabel
	Item 07	0,736	Reliabel
	Item 08	0,746	Reliabel
	Item 09	0,746	Reliabel
	Item 10	0,746	Reliabel
	Item 11	0,747	Reliabel
	Item 12	0,736	Reliabel
	Item 13	0,741	Reliabel
	Item 14	0,736	Reliabel
	Item 15	0,739	Reliabel
	Item 16	0,746	Reliabel
	Item 17	0,742	Reliabel
Pemekaran Desa (X)	Item 01	0,705	Reliabel
	Item 02	0,689	Reliabel
	Item 03	0,713	Reliabel
	Item 04	0,717	Reliabel
	Item 05	0,698	Reliabel
	Item 06	0,667	Reliabel

KUESIONER

PENGARUH PEMEKARAN DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN DONDO KABUPATEN TOLI-TOLI

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia :
 - a. < 20 tahun
 - b. 21 s/d 30 tahun
 - c. 31 s/d 40 tahun
 - d. 41 s/d 50 tahun
 - e. >50 tahun
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SD / sederajat
 - b. SMP / sederajat
 - c. SLTA / sederajat
 - d. Diploma (D1 – D3)
 - e. Sarjana (S1 – S3)
5. Pekerjaan :
 - a. PNS/TNI/Polri
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wirausaha
 - d. Petani/Buruh
 - e. Pelajar/ Mahasiswa
 - f. Lainnya

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian :

Isilah jawaban Bapak / Ibu / Saudara atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang Anda alami.

Keterangan Pengisian:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

KUESIONER MENGENAI PEMEKARAN DESA

A. Pemekaran Desa (Variabel X)

No	Kemampuan Ekonomi	SS	S	KS	TS
1	Pertumbuhan ekonomi dalam pengelolaan berbagai sumber daya di Desa Pangkung				
2	Kontribusi PDRB (produk domestik regional bruto) terhadap PDRB total sesuai				

No	Potensi Daerah	SS	S	KS	TS
1	Pemanfaatan ketersediaan sumber daya buatan digunakan secara efisien				
2	Seluruh sumber daya digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik				

No	Sosial budaya	SS	S	KS	TS
1	ketersediaan sarana peribadatan				
2	ketersediaan Sarana balai pertemuan				

B. Pelayanan Publik (Variabel Y)

No	Bukti kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	SS	S	KS	TS
1	Kejelasan prosedur pelayanan				
2	Kejelasan persyaratan pelayanan				
3	Kejelasan petugas unit layanan				
4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan				
5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung dan fasilitas kerja unit layanan)				

No	Keterandalan pelayanan (<i>Reliability</i>)	SS	S	KS	TS
1	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan				
2	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan				
3	Tanggungjawab petugas unit layanan				
4	Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unut layanan				

No	Daya tanggap pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	SS	S	KS	TS
1	Kecepatan dalam ketepatan layanan				
2	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan				

No	Jaminan pelayanan (<i>Assurances</i>)	SS	S	KS	TS
1	Kepastian jadwal pelayanan				
2	Kepastian biaya pelayanan				
3	Kewajaran biaya pelayanan				
4	Keadilan mendapatkan pelayanan				

No	Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	SS	S	KS	TS
1	Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan				
2	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan				



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

No : 01254/A.3-II/VI/1437/2016

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Nur Ainun

S t a m b u k : 10561 04524 12

J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Pengaruh Pemekaran Desa terhadap Pelayanan Pendidikan di Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli Sulawesi Selatan"

Pembimbing I : Dr. H.Muhlis Madani, M.Si

Pembimbing II : Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan hasil penulisan yang telah dicapai.

Ditetapkan : di Makassar

Pada Tanggal : 18 Juni 2016



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

NBM. 696 063

Tembusan Kepada Yth:

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588

Nomor : 0002/FSP/A.1-VIII/I/1438 H/2017M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian 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 Ainun
St a m b u k : 10561 04524 12
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Desa Pangkung Kecamatan Dondo-Dondo Kabupaten Toli-Toli Provinsi Sulawesi Tengah.
Judul Skripsi : ***“Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli”.***

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya Yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 07 Januari 2017
D e k a n,
Ub. Pembantu Dekan I



Drs. H. Muhammad Idris, M.Si

NBM : 782.663



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 11/Izn-5/C.4-VIII/I/37/2017
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

08 Rabiul Akhir 1438 H
 06 January 2017 M

Kepada Yth,
 Bapak / Ibu Bupati Toli-Toli
 Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas
 di -
 Toli-Toli

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0002/FSP/A.1-VIII/I/1438 II/2017 M tanggal 7 Januari 2017, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **NUR AINUM**
 No. Stambuk : **10561 04524 12**
 Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
 Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

"Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Donda Kabupaten Toli-Toli"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Januari 2017 s/d 7 Maret 2017.

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 katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua
 Ub. Sekretaris LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
 NBM 101 7716



PEMERINTAH KABUPATEN TOLITOLI

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Alamat : Jl. Malatuang No. 37 ☎ (0453) 22495

SURAT IZIN KEPALA BADAN LITBANG

NOMOR : 071 /220 / Balitbang

TENTANG PELAKSANAAN PENELITIAN

- Membaca : Surat Permohonan SEKRETARIS LP3M UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR Nomor 11/lzn-5/C.4-VIII/37/2017 Tanggal 06 Januari 2017 Perihal Izin Penelitian
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014);
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Tolitoli Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tolitoli;
5. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi tugas dan fungsi serta Tata kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Tolitoli;
6. Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Perizinan Penelitian, Pengembangan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA :

- Nama : NUR AINUM
NPM/NIM/NIP/DLL : 10561 04524 12
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : Pengaruh Pemekaran Desa terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli
Tempat Penelitian : Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli
Waktu : 10 Januari s/d 25 Pebruari 2017
Alamat/No Hp : 082347264522
Untuk : Penyusunan Skripsi Strata Satu (S1)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Terlebih dahulu menemui/melapor diri kepada pejabat pemerintah setempat (Instansi Terkait) untuk mendapatkan petunjuk seperlunya ;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan yang berlaku ;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitian kepada Bupati Tolitoli (Cq. Kepala Badan Litbang Kabupaten Tolitoli) ;
4. Surat keterangan izin Penelitian ini tidak di salahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah dan hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah ;
5. Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keterangan izin Penelitian ini dapat ditinjau kembali dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

DI KELUARKAN DI : TOLITOLI
PADA TANGGAL : 27 Pebruari 2017

KEPALA BADAN LITBANG
KABUPATEN TOLITOLI



[Signature]
Dr. I GUSTI LANANG NGURAH ARMBAWA. MM
Pembina Utama Muda (IV/ c)
Nip. 19610403 198611 1 001

Tembusan :

1. BUPATI TOLITOLI (Sebagai Laporan)
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tolitoli.
3. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Camat Dondo Kab. Tolitoli
5. Mahasiswa yang Bersangkutan.



**PEMERINTAH KABUPATEN TOLITOLI
KECAMATAN DONDO
KANTOR DESA PANGKUNG**

Alamat : Jln Perintis Kode Pos 94552

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 423.6/ /Um.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TARDIN. A. PANESSAI
Jabatan : Kepala Desa Pangkung

Dengan ini menerangkan kepada :

Nama : NUR AINUN
Jenis Kelamin : Perempuan
T T L : Soni, 14 April 1994
No Stambuk : 10561 04524 12
Jurusan : Administrasi Negara

Benar bahwa telah selesai melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian Skripsi, dengan judul "PENGARUH PEMEKARAN DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN DONDO KABUPATEN TOLITOLI" di Desa Pangkung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkung, 23 Maret 2017

Kepala Desa Pangkung



TARDIN. A. PANESSAI

KANTOR DESA PANGKUNG



PUSKESDES



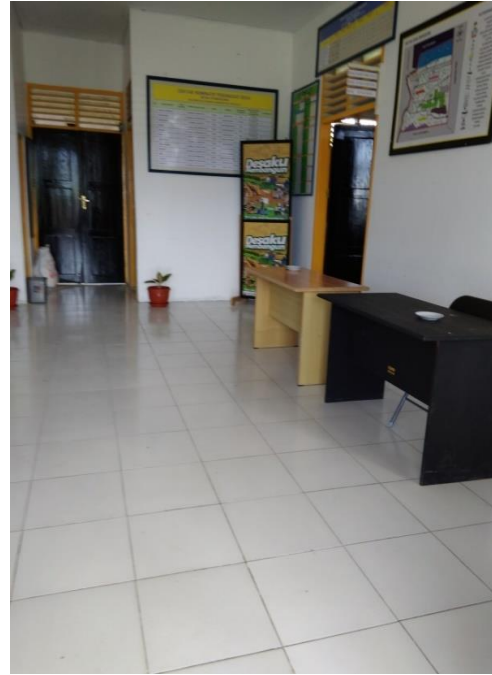
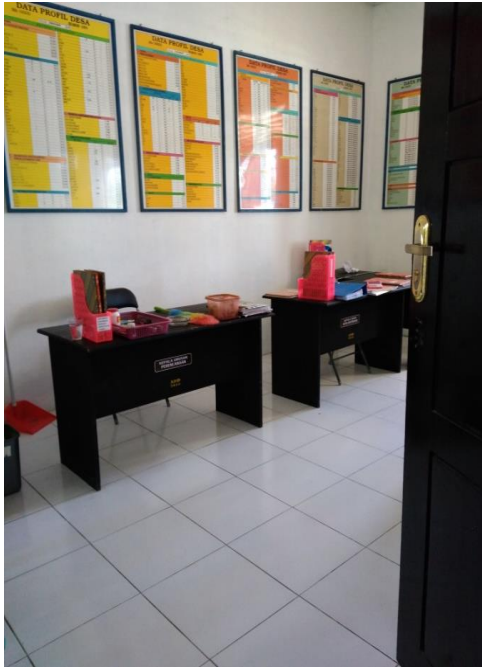
URUS SURAT PENELITIAN (LIDTBAN)



TANDATANGAN SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI MENELITI



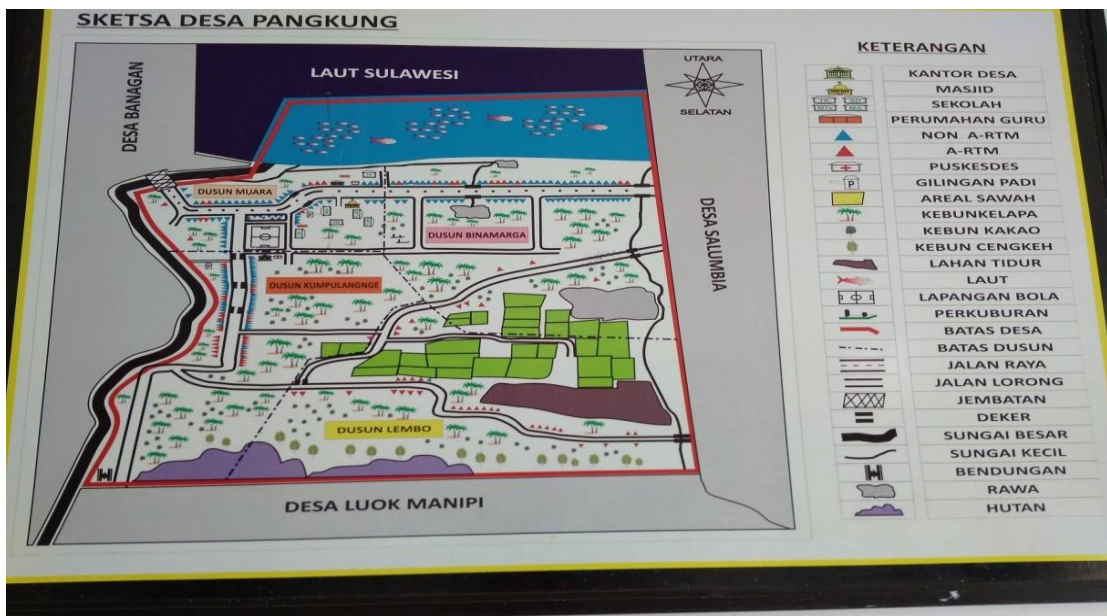
RUNGAN KANTOR DESA PANGKUNG



Struktur Organisasi



Sketsa Desa Pangkung



RIWAYAT HIDUP



Nur Ainun, lahir di Soni (Toli-toli) pada tanggal 14 April 1994, anak kedua dari empat bersaudara, dari Mansur dengan Ratni. Penulis mulai memasuki dunia pendidikan formal yaitu pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2000 di SDN 1 Salumbia dan tamat pada tahun 2005, di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SLTP MTs DDI Salumbia tamat tahun 2008, pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan di MA DDI Salumbia dan tamat tahun 2011. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) Program Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menimbah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamalkan dan memberi manfaat. Dan pada tahun 2018 penulis menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi Swasta Universitas Muhammadiyah Makassar dengan menyusun karya ilmiah “Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Dondo Kabupaten Toli-Toli”