

**DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
STUDI PADA KANTOR CAMAT MORAMO UTARA  
KABUPATEN KONAWE SELATAN**

**SYAHDAN**

**La Ode Mustafa R  
Muhammad Yusuf**

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

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS HALU OLEO  
KENDARI  
2018**

**ABSTRAK**

Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Moramo Utara, dimana dimensi urgensi dan relevansi dalam kategori baik. Dalam artian masyarakat ikut dalam pemenuhan kebutuhan publik serta pelaksanaan kegiatan sesuai dengan layanan pemerintah. Dimensi prosedur dalam kategori baik. Dimana prosedur yang dilakukan tidak berbelit-belit dan memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur. Dimensi implikasi dalam kategori baik dimana program yang dilakukan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat banyak.

Kualitas pelayanan publik sebelum pemekaran dimana dimensi pengetahuan dan keterampilan dalam kategori kurang baik. Dalam artian aparat belum memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena terlalu banyak layanan. Dimensi sikap/prilaku dalam kategori cukup baik. Dalam artian aparat biasa-biasa saja dalam memberikan pelayanan. Dimensi kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat terhadap prosedur pelayanan tidak memudahkan. Dimensi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat kurang dipercaya. Kualitas pelayanan publik setelah pemekaran dimana dimensi pengetahuan dan keterampilan dalam kategori baik. Dalam artian aparat sudah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi sikap/prilaku dalam kategori baik. Dalam artian aparat ramah dan ikhlas dalam memberikan pelayanan. Dimensi kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat terhadap prosedur pelayanan selalu memudahkan. Dimensi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat dipercaya.

***Kata kunci: Dampak Pemekaran Wilayah dan Pelayanan Publik***

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari diri setiap individu. Keinginan mendapatkan pelayanan yang baik tidak memandang kaya atau miskin, tua maupun muda. Semua lapisan menginginkan diberi pelayanan yang terbaik.

Pelayanan publik pada dasarnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Karena pemerintahlah yang memiliki hak untuk memonopoli atau menyediakan barang atau jasa publik kepada setiap warga negara mulai dari seorang warga negara itu lahir sampai akhir hayatnya.

Paradigma baru mengenai organisasi pelayanan publik pada dasarnya berasal dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan, karena pada hakekatnya pemerintahan memang memberi pelayanan pada rakyatnya. Paradigma baru mengenai pelayanan publik tersebut menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan, dari yang suka mengatur berubah menjadi yang suka melayani.

Semenjak diberlakukannya UU pemerintah Daerah No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah secara terus-menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan tanpa membedakan status sosial masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana dampak Pemekaran wilayah di Kecamatan Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik sebelum pemekaran wilayah pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.
3. Bagaimana kualitas pelayanan publik sesudah pemekaran wilayah pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak Pemekaran wilayah di Kecamatan Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik sebelum pemekaran wilayah pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik sesudah pemekaran wilayah pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisa permasalahan tentang kualitas pelayanan publik.
2. Bagi Pemerintah Kecamatan Moramo Utara dapat dijadikan sebagai acuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Bagi FIA-UHO bermanfaat dalam memperkaya bahan referensi ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Dampak Kebijakan**

##### **1. Dampak**

Dampak menurut Gorys Kerap dalam Soemarwoto (1998:35), adalah pengaruh yang kuat dari seseorang atau kelompok orang di dalam menjalankan tugas dan kedudukannya sesuai dengan statusnya dalam masyarakat, sehingga akan membawa akibat terhadap perubahan baik positif maupun negatif. Sedangkan menurut Soemarwoto (1998:43), menyatakan dampak adalah suatu perubahan yang terjadi akibat suatu aktifitas. Aktifitas tersebut dapat bersifat alamiah baik kimia, fisik maupun biologi dan aktifitas dapat puladilakukan oleh manusia.

##### **2. Dampak Kebijakan**

Dalam studi ilmu politik, pemekaran daerah (*territorialreform*) sebenarnya mengacu pada teori masyarakat dan wilayah serta teori teritorialitas dan integrasi politik. Menurut teori masyarakat dan wilayah, kehadiran masyarakat pada suatu wilayah erat kaitannya dengan rasa keamanan, ketentramandan kepastian adanya sumber-sumber yang menjamin kelangsungan kehidupan, dan reproduksi sosial mereka. Lama-kelamaan ikatan antara masyarakat dengan wilayahnya menjadi sangat dalam, sehingga melahirkan identitas sosial khusus kepada masyarakat tersebut.

#### **B. Konsep Otonomi Daerah**

Istilah otonomi berasal dari dua kata bahasa Yunani, yaitu *autos* (sendiri), dan *nomos* (peraturan) atau undang-undang. Oleh karena itu, otonomi berarti peraturan sendiri atau undang-undang sendiri, yang selanjutnya berkembang menjadi pemerintah sendiri (Salam, 2004:88). Dalam terminologi ilmu pemerintahan dan hukum administrasi negara, kata otonom ini sering dihubungkan dengan otonomi daerah dan daerah otonom. Oleh karena itu akan dibahas pengertian otonomi, otonomi daerah dan daerah otonomi.

Menurut Undang-Undang Otonomi Daerah Nomor 32 tahun 2004, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah mengatur dan mengurus pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan

perundang-undangan. Sedangkan Daerah Otonom atau disebut juga dengan daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### **C. Konsep Pemekaran Kecamatan**

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. ([www.wikipedia.org.id/](http://www.wikipedia.org.id/) 8 Februari 2009/20.15). Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.

### **D. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Sinambela (2006:6) mengemukakan bahwa kualitas memiliki definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*eazeyaib of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Atmojo (2007:4) mengemukakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (Customer Focused Quality).

### **E. Kerangka Pikir**

Berdasarkan uraian-uraian di atas, pada kerangka pemikir ini penulis akan lebih mengfokuskan pada teori Sinaga (dalam Wahyudi, 2002: 18), yaitu urgensi dan relevansi, prosedur, implikasi. Kemudian teori kualitas pelayanan publik mengacu pada teori Groncoss (dalam Tjiptono, 2003:73) yaitu pengetahuan dan keterampilan, sikap dan perilaku, kemudahan akses, kepercayaan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan pengetahuan dasar tentang adanya fenomena dan masalah yang layak diteliti, berdasarkan kajian awal yang dilaksanakan pada Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan, dampak pemekaran terhadap kualitas pelayanan publik Aparat masih rendah. Ini merupakan salah satu pertimbangan penulis dalam memilih lokasi ini.

### **B. Informan Penelitian**

Informan menurut Moleong (2006:132) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian serta berkaitan dengan variabel penelitian. Informan penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu menetapkan responden dengan teknik acak berdasarkan

homogenitas informan dan menurut kriteria tertentu. Untuk melengkapi data penelitian, maka ditetapkan informan penelitian terdiri dari dua unsur yaitu dari unsur pemerintah dan unsur masyarakat sebanyak 5 orang antara lain:

1. Unsur pemerintah terdiri dari Camat Moramo Utara dan Sekretaris Camat Moramo Utara
2. Unsur masyarakat terdiri dari 3 orang tokoh masyarakat

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

Data primer dalam data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian yakni dengan mengadakan wawancara langsung dengan para informandan angket (kuisisioner) kepada responden. Selain data kuisisioner, juga data sekunder dalam penelitian ini diperoleh literatur dan dokumen-dokumen yang telah diarsipkan dan berhubungan dengan penelitian.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpul dengan menggunakan metode:

1. Studi lapangan yang terdiri dari:
  - a. Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab dengan Aparat negeri sipil Kecamatan Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan tentang hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini.
  - b. Dokumentasi yaitu mengadakan penelitian terhadap data-data yang telah didokumentasikan pada Kecamatan Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan.
  - c. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:7), teknik analisa data kualitatif meliputi tiga alur kegiatan sebagai sesuatu yang terjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun suatu analisis, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa yang menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles dan Huberman, 1992).

#### **F. Definisi Konsep**

Penelitian menggunakan sejumlah variabel yang perlu diberikan batasan operasionalnya sebagai berikut:

1. Pemekaran Kecamatan adalah kebijakan dalam pembentukan kecamatan sendiri dengan kewenangan mengurus kebutuhan daerahnya tanpa bergantung ke pemerintahan pusat. Variabel ini diukur dengan variabel indikator:
  - a. Urgensi adalah kemampuan interpersonal dalam penyelenggaraan pembangunan.
  - b. Prosedur adalah sejauhmana langkah-langkah yang dilakukan dalam pemekaran tidak berbelit-belit sehingga memudahkan melakukan kebijakan.

- c. Implikasi adalah sejauhmana pemekaran wilayah memberi dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat dan secara politis berimplikasi terhadap terpilihnya identitas etnik dan agama
- 2. Kualitas Pelayanan adalah Pemberian jasa oleh suatu organisasi publik dan hasilnya memberi kepuasan kepada masyarakat dimana kualitas pelayanan tersebut meliputi :
  - a. Pengetahuan dan keterampilan adalah pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), Aparat, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
  - b. Sikap dan perilaku adalah pelanggan merasa bahwa Aparat perusahaan (*contac personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.
  - c. Kemudahan akses adalah pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, Aparat, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
  - d. Kepercayaan pelanggan maksudnya adalah layanan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta Aparat dan sistemnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **1. Keadaan Kantor Camat Moramo Utara**

Penelitian yang akan dilakukan pada Kantor Camat Moramo Utara adalah pemekaran kecamatan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Moramo Utara. Penetapan lokasi ini ditinjau dari aktivitas Kantor Camat Moramo Utara yang memiliki kegiatan utama sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan masyarakat.

Kecamatan Moramo Utara merupakan salah satu wilayah pemerintah yang terbentuk untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi pemerintahan dan pelayanan masyarakat sejak terbentuknya pemerintahan Kabupaten Konawe Selatan. Kecamatan Moramo Utara berdiri pada tanggal 6 Juli 2006. Kecamatan Moramo Utara memiliki luas wilayah yang terdiri dari 1 kelurahan 10 desa dengan luas wilayah 685,96 km<sup>2</sup>.

Wilayah Kecamatan Moramo Utara secara administrasi berbatasan dengan wilayah-wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Desa tanjung Tiram
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Moramo
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Abeli
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Moramo.

#### **2. Keadaan pegawai**

Untuk memperoleh hasil-hasil kinerja pengawai yang optimal, maka kedudukan unsur personil selaku sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategis karena unsur personil adalah penggerak, pelaku dan pengelola segenap rencana dan program kerja organisasi guna meningkatkan pelayanan publik.

Keadaan personalia pada Kantor Camat Moramo Utara menurut data tahun 2013 dapat dikembangkan sebagai berikut:

a. Keadaan Aparat Menurut Tingkat Pendidikan

Keadaan tingkat pendidikan seorang Aparat sangat berperan dalam mendukung terciptanya kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang diembannya, semakin tinggi tingkat pendidikan akan semakin mendukung kinerja pengawai dalam organisasi.

### **3. Sarana dan prasarana**

Prasarana organisasi yang terdiri dari segala sarana dan prasarana merupakan aspek terpenting bagi kelancaran jalannya organisasi. Prasarana yang dimaksud adalah sebagai salah satu instrument yang digunakan secara tidak langsung dalam upaya pencapaian tujuan organisasi seperti tanah, perumahan Aparat dan lain-lain, sedangkan sarana adalah segala alat fisik maupun non fisik yang di gunakan secara langsung dalam rangka menunjang tugas organisasi sehari-hari seperti computer, mesin ketik, kendaraan dan lain-lain.

### **B. Dampak Pemekaran Wilayah**

Pemekaran Kecamatan adalah kebijakan dalam pembentukan kecamatan sendiri dengan kewenangan mengurus kebutuhan daerahnya tanpa bergantung ke pemerintahan pusat. Hal ini menimbulkan kemandirian dalam mengurus daerah masing-masing tanpa terus bergantung pemerintahan pusat. Kecamatan mempunyai hak untuk menentukan kebijakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga daerahnya. Adapun dimensi-dimensi dalam penelitian ini yaitu urgensi dan relevansi, prosedur, dan implikasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Urgensi**

Urgensi adalah sejauhmana pemekaran wilayah berkaitan dengan penuntasan masalah kemiskinan dan marginalitas etnik. Jika tidak, pemekaran wilayah akan berdampak negatif dan proses pemiskinan rakyat akan semakin cepat. Pertimbangan umum pemekaran wilayah biasanya didasari oleh adanya potensi sumber daya alam yang siap untuk dieksploitasi sementara kemampuan daerah, terutama menyangkut finansial dan sumber daya manusia amat terbatas. Jalan keluar yang paling mungkin adalah mengundang pihak luar menjadi investor dan ketika keputusan seperti ini diambil maka tidak lama setelah itu akan terjadi proses eksploitasi yang sangat besar terhadap kekayaan alam yang dimiliki daerah itu.

#### **2. Prosedur**

Prosedur adalah sejauhmana langkah-langkah yang dilakukan dalam pemekaran tidak berbelit-belit sehingga memudahkan melakukan kebijakan. Prosedur atau langkah-langkah yang dilakukan pemerintah setempat sebaiknya tidak menyusahkan pengambil kebijakan dalam menentukan kebijakan sehingga pemekaran kecamatan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

### **3. Implikasi**

Implikasi adalah sejauhmana pemekaran wilayah memberi dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat dan secara politis berimplikasi terhadap terpilihnya identitas etnik dan agama. Dalam dimensi ini, hal yang bisa diukur adalah sejauh mana pengaruh pemekaran terhadap kesejahteraan masyarakat di Kecamatan Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan. Apakah sudah memberi dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat atau malah memberi dampak yang tidak baik?

### **C. Kualitas Pelayanan Publik Sebelum Pemekaran**

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi mempunyai mempunyai peran yang strategis, terutama suatu organisasi yang aktivitas pokoknya adalah pemberi jasa, wujud konkrit daripada pelayanan adalah pelayanan dimana didalamnya melibatkan tenaga kerja yaitu aparat Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan sebagai orang yang mengabdikan diri dalam bidang Tata Kota untuk memulihkan kondisi penataan Kabupaten Konawe Selatan. Menentukan pelayanan tidaklah oleh Camat Moramo Utara sendiri tetapi juga melibatkan kelompok-kelompok para aparat dalam lembaga masyarakat sebagai indikator yang terpenting dalam pelayanan. Adapun dimensi-dimensi dapat dijelaskan berdasarkan hasil pernyataan responden yang dianalisis dalam bentuk tabel, yaitu:

#### **1. Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan**

Untuk meneliti kualitas pelayanan di bidang pelayanan Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan adalah penyediaan tenaga aparat. Tenaga aparat/Aparat diperlukan untuk melayani masyarakat yang makin hari semakin meningkat. Pemerintah berupaya menjamin tersedianya tenaga-tenaga yang mampu untuk menjamin pelaksanaan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Para tenaga yang telah direkrut kemudian ditempatkan di daerah yang membutuhkan tenaga aparat.

#### **2. Dimensi Sikap/perilaku**

Sikap/perilaku adalah Aparat perusahaan menaruh perhatian dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati. dalam artian Aparat dalam memberikan pelayanan hendaknya menunjukkan sikap dan perilaku yang murah santun dengan menunjukkan perilaku yang bersahabat. Perilaku ini diharapkan terwujud dalam setiap langkah kegiatan dalam proses pelayanan mulai pengurusan hingga pengambilan atau selesai pekerjaan yang dilakukan.

#### **3. Dimensi Kemudahan Akses**

Keindahan akses adalah penyediaan jasa lokasi, jam kerja, Aparat dan melakukan akses dengan mudah sesudah kepada penyediaan jasa beserta Aparat dan statusnya. Salah satu indikator dimensi keindahan akses adalah kecepatan atau kelancaran sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana prosedur yang diberikan ditetapkan oleh Aparat Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan tidak menghambat keinginan masyarakat yang membutuhkan proses pelayanan. Dengan adanya



disiplin, kemaampuan dan keterampilan kerja yang secara optimal akan berpengaruh positif terhadap target waktu pelayanan sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan. Akses pelayanan selain membutuhkan ketelitian, kemampuan dan keterampilan juga harus didukung sarana dan prasarana yang memadai dalam bekerja sehingga target optimal pelayanan dapat dicapai dengan akses yang mudah.

#### **4. Dimensi kepercayaan pelanggan**

Kepercayaan pelanggan adalah segala sesuatu kepada penyedia jasa beserta Aparatnya dan sistemnya dalam hal ini tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dalam artian menggambarkan kondisi Aparat dengan sikap dan perilaku dalam bekerja, aturan dalam pelayanan masyarakat dan organisasi pelayanan.

### **D. Deskripsi Kualitas Pelayanan Publik Sesudah Pemekaran**

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi mempunyai mempunyai peran yang strategis, terutama suatu organisasi yang aktivitas pokoknya adalah pemberi jasa, wujud konkrit daripada pelayanan adalah pelayanan dimana didalamnya melibatkan tenaga kerja yaitu aparat Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan sebagai orang yang mengabdikan diri dalam bidang Tata pemerintahan untuk memulihkan kondisi penataan Kabupaten Konawe Selatan. Menentukan pelayanan tidaklah oleh Camat Moramo Utara sendiri tetapi juga melibatkan kelompok-kelompok para aparat dalam lembaga masyarakat sebagai indikator yang terpenting dalam pelayanan. Adapun dimensi-dimensi dapat dijelaskan berdasarkan hasil pernyataan responden yang dianalisis dalam bentuk tabel, yaitu:

#### **1. Dimensi Pengetahuan dan Keterampilan**

Untuk meneliti kualitas pelayanan di bidang pelayanan Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan adalah penyediaan tenaga aparat. Tenaga aparat/Aparat diperlukan untuk melayani masyarakat yang makin hari semakin meningkat. Pemerintah berupaya menjamin tersedianya tenaga-tenaga yang mampu untuk menjamin pelaksanaan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Para tenaga yang telah direkrut kemudian ditempatkan di daerah yang membutuhkan tenaga aparat.

#### **2. Dimensi Sikap/perilaku**

Sikap dan perilaku adalah Aparat perusahaan menaruh perhatian dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati. dalam artian Aparat dalam memberikan pelayanan hendaknya menunjukkan sikap dan perilaku yang murah santun dengan menunjukkan perilaku yang bersahabat. Perilaku ini diharapkan terwujud dalam setiap langkah kegiatan dalam proses pelayanan mulai pengurusan hingga pengambilan atau selesai pekerjaan yang dilakukan.

#### **3. Dimensi Kemudahan Akses**

Keindahan akses adalah penyediaan jasa lokasi, jam kerja, Aparat dan melakukan akses dengan mudah sesudah kepada penyediaan jasa beserta Aparat dan statusnya. Salah satu indikator dimensi kemudahan akses adalah kecepatan atau kelancaran sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana prosedur yang diberikan ditetapkan oleh Aparat Kantor Camat Moramo Utara Kabupaten Konawe Selatan tidak menghambat keinginan masyarakat yang membutuhkan proses pelayanan. Dengan adanya disiplin, kemampuan dan keterampilan kerja yang secara optimal akan berpengaruh positif terhadap target waktu pelayanan sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan. Akses pelayanan selain membutuhkan ketelitian, kemampuan dan keterampilan juga harus didukung sarana dan prasarana yang memadai dalam bekerja sehingga target optimal pelayanan dapat dicapai dengan akses yang mudah.

#### **4. Dimensi kepercayaan pelanggan**

Kepercayaan pelanggan adalah segala sesuatu kepada penyedia jasa beserta Aparatnya dan sistemnya dalam hal ini tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dalam artian menggambarkan kondisi Aparat dengan sikap dan perilaku dalam bekerja, aturan dalam pelayanan masyarakat dan organisasi pelayanan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

1. Pemekaran wilayah di Kecamatan Moramo Utara, dimana dimensi urgensi dan relevansi dalam kategori baik. Dalam artian masyarakat ikut dalam pemenuhan kebutuhan publik serta pelaksanaan kegiatan sesuai dengan layanan pemerintah. Dimensi prosedur dalam kategori baik. Dimana prosedur yang dilakukan tidak berbelit-belit dan memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur. Dimensi implikasi dalam kategori baik dimana program yang dilakukan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat banyak.
2. Kualitas pelayanan publik sebelum pemekaran dimana dimensi pengetahuan dan keterampilan dalam kategori kurang baik. Dalam artian aparat belum memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi sikap/prilaku dalam kategori cukup baik. Dalam artian aparat biasa-biasa saja dalam memberikan pelayanan. Dimensi kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat terhadap prosedur pelayanan tidak memudahkan. Dimensi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat kurang dipercaya.
3. Kualitas pelayanan publik setelah pemekaran dimana dimensi pengetahuan dan keterampilan dalam kategori baik. Dalam artian aparat sudah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi sikap/prilaku dalam kategori baik. Dalam artian aparat ramah dan ikhlas dalam memberikan pelayanan. Dimensi kemudahan akses pelayanan kepada

masyarakat terhadap prosedur pelayanan selalu memudahkan. Dimensi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat dipercaya.

## **B. Saran**

Mengacu pada pembahasan dan beberapa kesimpulan diatas, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pemekaran kecamatan dapat dijadikan solusi. Dimana daerah diberikan wewenang untuk mengurus permasalahan rumah tangga daerahnya. Sehingga para aparat pemerintah termotivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Agar kualitas pelayanan semakin baik lagi, maka pemerintah harus mengupayakan pendidikan dan pelatihan aparat sehingga aparat akan lebih giat lagi dalam melakukan tugas

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim, 1992. *Pedoman Pengawasan Melekat*. Jakarta. Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Dirtjen Pemerintah Umum dan Otonomi daerah Departemen Dalam Negeri, 1998. *Manual Administrasi Barang Daerah*. Jakarta. Depdagri.
- Etzioni dan Amita, 1985. *Organisasi-Organisasi Modern*. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia dan Pustaka Bradjaguna.
- Gibson, James, L., John, M., dan James, H.D.J., 1996. *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses*, Jilid I. Jakarta. Binarupa Aksara.
- Handyaningrat, Soewarno, 1984. *Administrasi Pemerintah dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta. Gunung Agung.
- Handoko, 1998. *Manajemen Dasar, Pengertian Dasar dan Masalahnya*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hartini, S., dkk., 2008. *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta. Sinar Nrafika.
- Hessel, 2004. *Pengembangan Kelembagaan: Pengalaman Proyek-Proyek Bank Dunia*. Jakarta. LP3ES.
- Irfan Islami. 2001. *Prinsip-Prinsip Kebijakan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Jedawi. 2009. *Hukum Administrasi Negara*. Total Media. Yogyakarta.
- JE. Hosio. 2007. *Kebijakan Publik dan Desentralisasi*. Laksbag Yogyakarta.
- Manullang dan Marihot AMH.M., 2001. *Manajemen Personalia*. Edisi III. Yogyakarta. Gadjah Mada Universitas Press.
- Munasef, 1983. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta. Gunung Agung.
- Murtir Suwondo. 2007. *Outsourcing Implementasi di Indonesia*. Gramedia Jakarta.
- Nasution, 1992. *Manajemen Kepegawaian*. Yogyakarta. Kanisius.
- Nawawi, H.H., 1992. *Pengawasan si Lingkungan Aparatur Pemerintah*. Jakarta. Erlangga.
- Ndaraha, T., 1989. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta. Bina Aksara.
- Nitisemito, A.S., 1992. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Oto Sowmarwoto. 1998. *Budaya Daerah dan Lingkungan Hidup*. Depdikbud Jakarta.

- Robbins, 1995. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. PT. Gramedia.
- Sarwoto, 1985. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Siagian, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Siswanto, 2003. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sumaryadi, 2005. *Otonomi Daerah*. Yogyakarta. Gadjah Mada Universitas Press.
- Syaukani, M., 2003. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tangki Lisan. 2003. *Kebijakan Publik Lokupan Offset*. Jakarta.
- Tjiptono. 2003. *Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Westra, P., Sutarto dan Ibnu, S., 1982. *ensiklopedi Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung.
- Wahyudi, 2002. *Pemekaran Daerah*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Widjaya, 2005. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.