

DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

**(Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Tombariri Timur Dalam Pelayanan Administrasi
Pengurusan Kartu Keluarga)**

**Oleh : SILVANA YOSEPHUS
NIM : 100813303**

ABSTRAKSI

Pemekaran Wilayah kecamatan Tombariri Timur menjadi sebuah kecamatan sangat berdampak pada pelayanan public di wilayah tersebut. Hal itu terlihat khususnya dalam hal administrasi pengurusan Kartu Keluarga yang menjadi objek penelitian tulisan ini.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang akan menggambarkan proses administrasi pembuatan Kartu Keluarga di kecamatan Tombariri Timur serta membandingkannya dengan proses yang sama pada saat sebelum di mekarkan. Untuk menganalisa tulisan ini akan menggunakan konsep pemerintah tentang pelayanan public yang tertuang dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003.

Kata Kunci : Pemekaran Wilayah, Dampak dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Memasuki era reformasi pemekaran wilayah atau pembentukan daerah otonomi baru semakin marak sejak disahkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang kemudian direvisi menjadi UU No. 32 Tahun 2004. Satu hal yang tidak dapat dipungkiri bahwa pemekaran wilayah ini jelas mempunyai dampak pada pelayanan public.

Tuntutan dari pemekaran wilayah yang terjadi selama ini pada umumnya didasari oleh ketidakterjangkauan 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 dalam masyarakat, dimana masyarakat yang posisinya relative dekat dengan pusat pemerintahan dengan masyarakat yang relative jauh dari pusat pemerintahan.

Seiring dengan era reformasi tersebut pelayanan public juga perlu dilakukan reformasi, baik dari segi paradigma, visi, misi, kebijakan/strategi, hingga konsep pelayanan publik yang prima dan implementasinya. Di beberapa daerah memang hal itu sudah dilakukan walaupun dalam kenyataannya masih berupa langkah awal yang masih memerlukan tindak lanjut dan kerja keras untuk mewujudkannya secara nyata.

Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah termasuk aparat pemerintah kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Sebagai konsekuensi dari ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau perorangan terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit dan memiliki masalah seperti : Tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat, kurangnya sarana dan prasarana, dan disiplin kerja. Hal tersebut jelas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah termasuk di kecamatan Tombariri Timur.

Kecamatan Tombariri Timur ini merupakan wilayah yang baru dimekarkan pada tahun 2012 dari wilayah induk yaitu kecamatan Tombariri. Pemekaran wilayah ini diperkuat dengan Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa No. 3 Tahun 2012, tentang Pembentukan Kecamatan Tombariri Timur.

Seperti yang terjadi pada wilayah-wilayah yang baru dimekarkan, pelayanan public yang sebenarnya menjadi alasan untuk dilakukan pemekaran tersebut justru menjadi masalah yang krusial. Demikian halnya yang terjadi di wilayah kecamatan Tombariri Timur. Hal ini bagi penulis cukup menarik untuk dielaborasi lebih lanjut untuk mengetahui kenapa itu bisa terjadi. Sehingga penulis tertarik melakukan penelitian tentang dampak dari pemekaran wilayah Kecamatan Tombariri Timur terhadap pelayanan public di wilayah ini, khususnya dalam hal pelayanan administrasi pengurusan Kartu Keluarga.

Perumusan Masalah

Melihat latarbelakang yang sudah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

“Bagaimanakah Dampak Pemekaran Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Tombariri Timur Khususnya Dalam Pelayanan Administrasi Pengurusan Kartu Keluarga?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimanakah dampak dari pemekaran Wilayah Tombariri Timur terhadap pelayanan aparatur pemerintahan Kecamatan Tombariri Timur, khususnya dalam hal proses pelayanan administrasi pengurusan Kartu Keluarga (KK) kepada Masyarakat.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat :

1. Manfaat Praktis:

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi, masukan/sumbangan bagi Aparatur Pemerintah Kecamatan 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 wilayah kecamatan terhadap pelayanan public.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dampak

Secara etimologis pengertian dampak adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat baik negative maupun positif. Dampak negative adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat yang negative, sedangkan dampak positif merupakan sebaliknya yaitu pengaruh kuat yang mendatangkan akibat positif. (W.J.S Poerwadarminta, Kamus besar Bahasa Indonesia, 2005).

B. Pemekaran

Pemekaran adalah sesuatu bagian yang utuh atau suatu kesatuan yang dibagi atau dipisahkan menjadi beberapa bagian yang berdiri sendiri. (Poerwadarminta, 2005). 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.

Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah mengisyaratkan perlunya pembentukan daerah baru yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

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 factor yang harus diperhatikan dalam pembentukan / pemekaran suatu wilayah yaitu :

1. 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.

2. 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.
3. Jumlah penduduk tidak boleh terlampau kecil.
4. Pegawai daerah sebaiknya mempunyai tenaga-tenaga professional dan ahli.
5. Keuangan daerah yang berarti terdapat sumber-sumber kemakmuran yang dimiliki oleh daerah itu sendiri.

Menurut 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.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 129 Tahun 2000, tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran, penghapusan dan pengabungan 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 :

1. 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.
2. 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.
3. 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 :

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

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

C. Kecamatan

Menurut Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008, tentang Kecamatan, pada Bab 1, pasal 1 ayat 5 dikatakan bahwa yang dimaksud dengan kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten kota.

Pembentukan sebuah kecamatan menurut Peraturan ini, dapat berupa pemekaran 1 (satu) kecamatan menjadi 2 (dua) kecamatan atau lebih, dan/atau penyatuan wilayah desa dan/atau kelurahan dari beberapa kecamatan. Selain itu pembentukan sebuah Kecamatan harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu : syarat Administratif, syarat Teknis dan syarat Fisik Kewilayahan.

Yang dimaksud dengan syarat administrative, seperti yang diisyaratkan dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008, tentang Kecamatan, pada Bab II dipasal 4 dinyatakan bahwa :

- a. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan minimal 5 (lima) tahun;
- b. Batas usia penyelenggaraan pemerintah desa dan atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun;
- c. Keputusan BAdan Permusyawaratan Desa (BPD) atau nama lain untuk Desa dan Forum Komunikasi Kelurahan atau nama lain untuk Kelurahan diseluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan.
- d. Keputusan Kepala Desa atau nama lain untuk Desa dan Keputusan Lurah atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan
- e. Rekomendasi Gubernur.

Sedangkan yang dimaksud dengan syarat fisik kewilayahan, seperti yang diisyaratkan dalam Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008, tentang Kecamatan, pada Bab II dipasal 5, dinyatakan bahwa : syarat fisik kewilayahan meliputi cakupan wilayah, lokasi calon ibukota, sarana dan prasarana pemerintahan.

Cakupan wilayah dimaksud adalah jumlah desa dan kelurahan yang ada diwilayah yang akan dimekarkan, sementara menyangkut lokasi calon ibukota harus diperhatikan aspek tata ruang, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas, kondisi dan letak geografis, kependudukan, social ekonomi, social politik, dan social budaya. Sedangkan yang dimaksud dengan sarana dan prasarana disini meliputi bangunan dan lahan untuk kantor camat yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Disamping 2 persyaratan yang sudah dijelaskan tersebut maka terdapat satu syarat lagi yaitu syarat teknis, yang meliputi jumlah penduduk, luas wilayah, rentang kendali penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, aktifitas perekonomian dan ketersediaan sarana dan prasarana. Persyaratan teknis tersebut harus berdasarkan hasil kajian yang sudah dilakukan pemerintah kabupaten/kota sesuai indicator yang sudah ditetapkan.

D. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Lay, sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005 : 56), dalam ilmu politik dan administrasi publik, pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atas dasar kepentingan umum.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/&/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dimaksudkan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Adapun yang dimaksud penyelenggaraan pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi public adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan ialah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas organisasi pemberi pelayanan.

Selanjutnya, pelayanan publik berdasarkan SK MenPan No.81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik kebutuhan masyarakat, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan. Dokumen kependudukan dapat berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Peristiwa kependudukan meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap yang dialami penduduk harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya.

Pendaftaran penduduk dilakukan pada instansi pelaksana yang daerah tugasnya meliputi domisili atau tempat tinggal penduduk. Pendaftaran penduduk melayani Penerbitan Kartu Keluarga (KK), melayani penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan melayani peristiwa kependudukan/mutasi penduduk.

F. Kartu Keluarga

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008, tentang persyaratan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dikatakan Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya.

Kartu keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen milik Pemda Propinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga. Setiap terjadi perubahan karena mutasi data dan mutasi biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga (KK) yang baru. Pendatang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini disusun berdasarkan metode kualitatif yang lebih bersifat deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah yang yang didasarkan pada fakta-fakta yang ada (Sugioyono,2006).

Sebagaimana suatu penelitian dibidang pengetahuan sosial maka model penelitian ini dinyatakan dalam ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Memusatkan perhatian pada masalah yang ada saat penelitian dilakukan atau masalah-masalah aktual.
- b. Menggambarkan tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi rasional yang cermat dan teliti (Nawawi,1995).

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif terdapat fokus penelitian yang membatasi masalah untuk diteliti. Pada penelitian ini fokus yang ditetapkan adalah melihat dampak pemekaran wilayah kecamatan Tombariri Timur terhadap pelayanan public khususnya pelayanan administrasi pengurusan Kartu Keluarga di kantor kecamatan Tombariri Timur.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Menurut Sugioyono (2006), pada penelitian kualitatif peneliti sebagai *human instrumen* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan dan membuat kesimpulan atas temuannya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan observasi, wawancara langsung dengan informan kunci dan triangulasi. Pendekatan yang diajukan dalam wawancara yakni menggunakan petunjuk umum wawancara dengan membuat kerangka dan garis-garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara yang terfokus pada permasalahan penelitian (Patton dalam Moleong, 2001).

Disamping kedua tehnik ini digunakan juga studi kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yang berasal dari berbagai laporan, terbitan, buletin dan sebagainya yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Data yang berhasil dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Mengedit data, pada tahapan ini seluruh data sudah terkumpul baik melalui wawancara maupun pengamatan, langsung diadakan pengeditan. Pengeditan dilakukan pada akhir-akhir proses pengamatan dan wawancara.
2. Reduksi data, dilakukan setelah data dibaca, dipelihara dan diteliti kembali dengan cara membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman inti penelitian.
3. Mengkategorikan dalam satuan-satuan, pengkategorian ini berdasarkan sumber-sumber data, teristimewa data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan. Selanjutnya data tersebut disusun dalam bentuk satuan-satuan yang menyangkut sumber, jenis informan, lokasi dan memilah-milah menjadi kategori tertentu atas dasar pemikiran, intuisi dan pendapat berdasarkan fokus penelitian kemudian diberikan kode untuk menjaga kerahasiaan informan.
4. Penafsiran data, dilakukan sepanjang penelitian, dimana setiap data yang terkumpul langsung dilakukan penafsiran. Data kegiatan ini dilakukan setelah proses wawancara dan pengamatan diklasifikasikan untuk memperjelas data agar setiap data yang diperoleh dianggap bermakna.
5. Menguji keabsahan data, ini dilakukan dengan cara membaca kembali dokumen-dokumen tertulis yang dikumpulkan kemudian dibandingkan dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan.
6. Penarikan kesimpulan, diawali dengan menetapkan pola hubungan lain dan lain-lain yang terfokus pada jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya sekaligus menjawab tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

A.1. Pemekaran Wilayah Dan Pelayanan Publik

Pemekaran wilayah pada dasarnya bertujuan untuk lebih mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai pelaksana pelayanan public dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pemekaran wilayah juga bertujuan untuk menjadikan pelayanan public bisa menjadi lebih efektif dan efisien. Namun yang sebenarnya yang menjadi tujuan utama dari pemekaran wilayah adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat di wilayah yang dimekarkan. Ironisnya, tidak sedikit yang terjadi pada wilayah yang baru dimekarkan justru beberapa fungsi pelayanan public tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal diantaranya kesiapan dari aparatur yang ditempatkan di wilayah yang baru dimekarkan itu. Salah satu masalah utama yang sering ditemui di wilayah-wilayah yang baru dimekarkan biasanya adalah kendala dalam mengisi struktur-struktur pemerintahan yang berfungsi melakukan pelayanan public. Hal ini jelas berdampak pada penyelenggaraan pelayanan public bagi masyarakat.

Masyarakat sebagai pihak yang dilayani tentunya mengharapkan bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal dari pihak-pihak yang sudah diberikan wewenang untuk itu. Pihak-pihak dimaksud adalah aparat pemerintah khususnya dalam hal ini yaitu aparat pemerintah kecamatan termasuk di Kecamatan Tombariri Timur.

Pemekaran wilayah selayaknya sudah melalui pertimbangan-pertimbangan disamping memperhatikan persyaratan yang sudah diatur pemerintah dalam PP No. 129 tahun 2000 yang telah disempurnakan dengan PP No. 17 Tahun 2008 tentang pembentukan suatu daerah otonom. Dalam peraturan pemerintah tersebut sudah diatur bahwa pembentukan daerah otonom yang baru dimungkinkan dan harus memenuhi faktor-faktor antara lain : kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk, luas daerah disamping factor lain yaitu keamanan dan ketertiban, sarana dan prasarana, rentang kendali yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah seperti yang diharapkan.

Dalam melakukan penelitian tentang dampak pemekaran wilayah Tombariri Timur terhadap pelayanan public, penulis melakukan wawancara mendalam (*deep interview*) dengan beberapa pihak yang penulis anggap bisa memberikan data tentang objek yang diteliti. Pihak-pihak yang dimaksud selain dari pemerintah kecamatan sebagai penyedia pelayanan di kecamatan Tombariri Timur, juga beberapa pihak yang merupakan penerima layanan di kecamatan yang dalam hal ini anggota masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan diperoleh kesimpulan :

- Informan FT. (42 tahun), tingkat pendidikan S1, selaku Camat Kecamatan Tombariri Timur

Berdasarkan hasil wawancara untuk mengetahui bagaimanakah dampak pemekaran wilayah Kecamatan Tombariri Timur terhadap pelayanan public khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang dalam penelitian ini di fokuskan pada pembuatan Kartu Keluarga yang dilakukan aparat pemerintah kecamatan Tombariri Timur kepada masyarakat, FT mengatakan :

“Setelah ditetapkan menjadi kecamatan, warga Tombariri Timur jelas terbantu, karena jarak menuju kantor untuk mereka mengurus administrasi kependudukan termasuk Kartu Keluarga menjadi lebih dekat. Sebagai

pemerintah yang diamanatkan rakyat, kami berusaha menjalankan tugas kami dengan semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan yang ada. Dalam melayani masyarakat khususnya dalam setiap pengurusan hal-hal yang menyangkut administrasi kependudukan, kami berusaha memenuhi akan setiap kebutuhan masyarakat tentunya dengan mekanisme dan ketentuan yang ada. Dalam proses pembuatan Kartu Keluarga, sebagai pelayan masyarakat kami selalu mengsosialisasikan pada masyarakat akan persyaratan yang dibutuhkan dan ini juga berlaku untuk setiap pengurusan administrasi kependudukan yang lain, agar supaya dalam proses pembuatannya tidak mengalami hambatan-hambatan yang ada. Selaku aparatur pemerintah yang salah satu tugasnya melayani masyarakat, kami berusaha untuk melayani masyarakat semaksimal mungkin, dan saya selalu menginstruksikan pada seluruh staf saya, untuk menjadi pelayan masyarakat yang baik, agar proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat dicapai. Mengenai biaya dan waktu penyelesaian, hanya berupa biaya partisipasi pembuatan sebesar Rp 10.000 dan waktu penyelesaian dapat dilakukan secepat mungkin”.

- Informan VL, (48 tahun), tingkat pendidikan S1, salah seorang staf kecamatan Tombariri Timur.

Berdasarkan hasil wawancara untuk mengetahui bagaimanakah dampak pemekaran wilayah Kecamatan Tombariri Timur terhadap pelayanan public khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang dalam penelitian ini di fokuskan pada pembuatan Kartu Keluarga yang dilakukan aparat pemerintah kecamatan Tombariri Timur kepada masyarakat, VL mengatakan :

“ Dalam proses pembuatan kartu keluarga tidaklah memiliki banyak persyaratan, adapun persyaratan-persyaratan yang harus disediakan masyarakat hanyalah surat keterangan dari kepala desa/lurah, akte perkawinan, dan mengisi formulir permohonan pembuatan kartu keluarga yang disediakan oleh pemerintah kecamatan, selanjutnya pemerintah kecamatan meneruskan permohonan pembuatan kartu keluarga, dalam hal ini di dinas capil. Dalam proses pembuatan kartu keluarga sampai selesai memakan waktu 3hari, namun agar proses pembuatan dapat dengan cepat, masyarakat dapat membuatnya langsung di dinas capil. Dan untuk biaya administrasi dalam proses pembuatan kartu keluarga yaitu Rp 10.000. didalam menjawab akan setiap kebutuhan masyarakat, tentunya kami sebagai pemerintah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan peraturan yang ada untuk melayani akan setiap kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya”.

- Informan SY, (30 tahun), tingkat pendidikan S1, salah seorang warga Tombariri Timur.

“Memang setelah sudah ada kantor kecamatan yang lebih dekat seperti sekarang jelas sudah lebih enak untuk mengurus surat-surat di kecamatan. Cuma kalau menyangkut aspek-aspek dalam pelayanan itu masih relative. Karena yang berubah cuma jarak dari rumah dengan kantor kecamatan saja”.

A.2. Aspek-Aspek Dalam Pelayanan Publik.

Kepuasan dan kenyamanan atas sebuah layanan publik tentunya tidak mutlak hanya milik segelintir orang saja selayaknya hal itu menjadi milik semua pihak. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkeadilan sudah menjadi dambaan dan harapan serta dinantikan oleh warga masyarakat sebagai pengguna layanan. Sudah menjadi sebuah keharusan bagi para elit birokrasi dan aparaturnya pemerintah untuk terus menapaki proses belajar sosial yang mengarah pada kualitas layanan publik sesuai dengan apa yang telah diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik yang dilakukan juga harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang diatur dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yakni prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, K3 (kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan), dan kenyamanan.

Kecamatan Tombariri Timur sebagai salah satu wilayah yang baru dimekarkan, dalam menjalankan fungsi pelayanan publiknya juga dituntut agar dapat memperhatikan aspek-aspek tersebut karena hal itu menyangkut efektif dan efisiennya sebuah pelayanan publik. Untuk mengetahui hal ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang dianggap memiliki kapasitas dalam pemberian data yang diteliti.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, untuk apakah prinsip-prinsip pelayanan seperti yang disyaratkan oleh Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sudah dijalankan sebagaimana dengan seharusnya, diperoleh kesimpulan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Aspek Kesederhanaan,

Aspek kesederhanaan yang dimaksud disini adalah apakah tatacara pelayanan yang dilakukan bersifat mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh masyarakat. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah Kecamatan Tombariri Timur dalam proses pembuatan Kartu Keluarga sudah dilakukan dengan baik, dengan memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada, dan tidak mempersulit warga masyarakat.

Hal ini dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada Informan VR (45 tahun), salah satu staf kantor kecamatan Tombariri Timur, dimana hasil yang didapatkan :

“Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat kami selalu melakukannya dengan sebaik mungkin dengan tidak mempersulit setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kami, dalam proses pelayanan yang menyangkut administrasi kependudukan, menyangkut Kartu Keluarga misalnya masyarakat hanya perlu menyediakan syarat-syarat yaitu: surat keterangan dari kepala desa, akte nikah, dan mengisi formulir permohonan pembuatan kartu keluarga yang disediakan oleh kecamatan, dan didalam pelayanan yang ada kami tidak melakukan pungutan selain biaya administrasi yang ada”.

Pernyataan salah satu staf tersebut kembali dibuktikan lewat wawancara yang dilakukan pada informan TP (47 tahun) salah seorang warga Tombariri Timur, yang mengatakan :

"Pelayanan yang diberikan pada saya oleh petugas kecamatan menurut saya sudah baik, dimana pada saat saya menyediakan syarat-syarat administrasi untuk membuat Kartu Keluarga, secara lengkap, petugas pun dengan sigap melayani saya dengan segera memberikan formulir untuk di isi dan memberikan arahan-arahan bagaimana mengisi formulir dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam pengisian".

Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan dilihat dari aspek kesederhanaan sudah baik, dimana pelayanan mudah, yang tidak melalui proses yang rumit serta lancar tanpa adanya sikap yang berbelit-belit, sehingga masyarakat pun merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Aspek Kecakapan Dan Keahlian Petugas Pelayanan

Suatu pelayanan agar bisa maksimal tentunya dipengaruhi oleh bagaimana kecakapan dan keahlian petugas yang menjalankan pelayanan. Artinya petugas yang berfungsi melakukan pelayanan hendaknya menguasai keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan ER (37 tahun), salah satu petugas kecamatan Tombariri Timur :

"Pada saat masyarakat akan melakukan pembuatan kartu keluarga, aparat/petugas segera memberitahu persyaratan yang ada dan proses yang akan dilalui oleh masyarakat, dengan demikian masyarakat pun mengetahui dan mengerti mengenai layanan yang dia butuhkan, disamping itu juga bagaimana aparat/petugas selalu memberi tahu masyarakat mengenai jenis pelayanan dan apa saja yang harus disediakan masyarakat misalnya didalam pembuatan kartu keluarga, masyarakat harus menyediakan surat keterangan dari kepala desa, akte nikah, dan nantinya akan mengisi formulir permohonan kartu keluarga".

Dari aspek ini, dapat dikatakan bahwa keterampilan dan keahlian aparat/petugas Kecamatan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah baik, hal ini dibuktikan dengan keterampilan dan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan, dimana dalam proses pembuatan Kartu Keluarga aparat mengetahui segala jenis persyaratan yang dibutuhkan dan juga semua persyaratan yang lain sesuai dengan jenis pelayanan.

c. Aspek Keramahan

Suatu aspek penting yang juga menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah berkualitas adalah sikap yang ditunjukkan atau bagaimana perlakuan petugas pelayanan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dari kesabaran menghadapi masyarakat, penuh perhatian, empati dan persahabatan, sehingga pelayanan yang bersifat ramah terhadap masyarakat dapat terwujud.

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan RM (32 tahun), salah seorang warga masyarakat, pada saat akan mengurus proses administrasi untuk membuat Kartu Keluarga, di kantor kecamatan Tombariri Timur, mengatakan :

"Sikap yang ditunjukkan oleh petugas yang ada, dengan memberikan salam yang menandakan sikap persahabatan, dan juga bagaimana tutur kata saat melakukan komunikasi dengan masyarakat, dan juga cara pelayanan yang dilakukan pada saat masyarakat belum jelas dan mengerti mengenai persyaratan yang dibutuhkan, dengan sikap yang sopan dengan tutur kata yang baik, petugas pun memberikan penjelasan dengan baik dan masyarakat pun merasa nyaman merasa bahwa dirinya dihargai dan dihormati lewat sikap yang ditunjukkan."

Dari aspek ini, dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Tombariri Timur dalam proses pembuatan Kartu Keluarga sudah baik dengan menunjukkan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Aspek Kejelasan Dan Kepastian Pelayanan

Aspek kejelasan dan kepastian dalam pelayanan khususnya yang menyangkut biaya atau ongkos dalam memperoleh pelayanan merupakan hal yang penting dalam sebuah proses pelayanan. Di kecamatan Tombariri Timur, dari aspek ini dapat disimpulkan bahwa kejelasan mengenai biaya pelayanan dalam mengurus Kartu Keluarga masih pada taraf yang wajar tanpa ada pungutan atau apapun itu yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Kesimpulan tersebut diperoleh penulis setelah melakukan wawancara dengan informan FR (43 tahun), salah satu petugas kecamatan dimana ia mengatakan:

"Biaya administrasi yang dikenakan pada masyarakat masih pada taraf yang wajar yaitu Rp10.000 dan tidak ada pungutan lain selain biaya administrasi tersebut."

Pendapat yang sama juga dikatakan oleh informan KM (27 tahun) salah seorang warga masyarakat yang ketika penulis melakukan penelitian kebetulan sedang mengurus Kartu Keluarga di Kecamatan Tombariri Timur, menurutnya pengakuannya :

" Biaya yang saya bayar pada saat proses administrasi untuk pembuatan Kartu Keluarga sebesar Rp 10.000 dan aparat atau petugas kecamatan tidak melakukan pungutan-pungutan lain selain biaya administrasi tersebut."

Hal yang sama juga dikatakan oleh beberapa warga masyarakat yang sempat ditemui penulis saat melakukan penelitian.

Namun mengenai waktu selesai dalam proses pembuatan Kartu Keluarga perlu mendapat perhatian oleh pemerintah. Hal itu terkait dari hasil penelitian yang dilakukan, belum ditemukannya kejelasan dan kepastian pelayanan mengenai waktu selesai. Dari wawancara yang dilakukan pada beberapa warga masyarakat diperoleh waktu yang bervariasi.

Menurut pengakuan informan NU (45 tahun), salah seorang warga yang mengurus Kartu Keluarga ketika di wawancara penulis, mengatakan :

" waktu yang yang dibutuhkan ada yang 1 jam, 45 menit, bahkan ada yang sampai 2 jam".

Padahal dari wawancara yang dilakukan pada petugas kecamatan, mereka mengatakan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi pembuatan Kartu Keluarga yaitu hanya 15 sampai 20 menit saja. Terdapat variasi waktu yang ditemukan, namun menurut mereka hal itu masih pada taraf yang wajar karena tidak sampai sehari-hari.

e. Aspek Ekonomis

Aspek ekonomis di sini yang dimaksud adalah berapa biaya dan tenaga yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi Kartu Keluarga. Biaya menyangkut ongkos yang diperlukan dalam mengurus administrasi Kartu Keluarga. Tenaga di sini dimaksudkan adalah berapa pihak yang harus dilalui dalam pengurusan administrasi Kartu Keluarga tersebut.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Pemerintah Kecamatan Tombariri Timur dalam proses pembuatan Kartu Keluarga sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan pengenaan biaya pada taraf yang wajar dan sesuai dengan ketentuan yang ada, namun tidak bisa dipungkiri bahwa, dalam proses pelayanan yang ada, masyarakat masih ada yang memberikan uang kepada petugas dengan harapan petugas bisa memberikan layanan ekstra. Padahal menyangkut biaya sebagaimana yang sudah dijelaskan dari aspek kejelasan mengenai biaya administrasi yang dikenakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada masyarakat dan petugas kecamatan yaitu sebesar Rp 10.000 (sepuluh ribu rupiah), tanpa ada pungutan lain atau biaya lain diluar biaya administrasi tersebut. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh AR :

"Sebenarnya menyangkut prosedur dan biaya pengurusan sudah jelas diatur bahkan sudah ditempel di dinding, namun terkadang masih ada saja masyarakat yang mencoba untuk menyogok petugas agar mendapat pelayanan ekstra".

f. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis terlihat bahwa sarana dan prasarana pendukung kantor sudah cukup tersedia. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti alat tulis kantor, meja, kursi, telepon, komputer, dan printer yang berada pada kantor dirasakan sudah cukup untuk membantu penyelesaian pekerjaan sehingga tidak ada pekerjaan yang terbengkalai akibat tidak adanya peralatan yang dibutuhkan segera. Hal ini seperti pengakuan dari salah seorang petugas DT kepada peneliti :

"Kalau sarana prasarana yang tersedia di kantor sudah cukup sehingga tidak ada alasan untuk menghambat proses pelayanan".

g. Kemudahan Akses

- Ketersediaan Angkutan Umum Menuju Lokasi Kantor

Pengguna pelayanan umumnya mengatakan ketersediaan angkutan umum sudah cukup, dikarenakan untuk perjalanan dari tempat tinggalnya umumnya sudah ada. Hal ini seperti yang diakui oleh JR :

“Jika dibandingkan dengan sebelum dimekarkan untuk mencapai lokasi kantor tempat pengurusan relatif lebih dekat dan kendaraan umum yang lewat dikantor ini banyak”.

- Kondisi Jalan Menuju Kantor

Masyarakat pengguna pelayanan menyatakan bahwa kondisi jalan menuju kantor sudah cukup baik, walaupun pada beberapa koridor jalan masih ada jalan yang rusak. Namun perbaikan jalan menuju lokasi banyak dijalankan seperti penambalan lubang, penambahan lebar jalan, atau pengaspalan walaupun belum menjangkau seluruh koridor jalan yang ada. Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi yang penulis lakukan. Selain itu hal ini sejalan dengan pengakuan dari RM :

“Walaupun kondisi jalan ini belum dapat dikatakan baik, namun terlihat berbagai usaha pemerintah untuk melakukan perbaikan sudah dilakukan, seperti pelabaran dan penambalan lubang-lubang yang ada”.

h. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam suatu proses pelayanan public. Hal itu bisa tercermin diantaranya dari :

- Kondisi kantor yang berkaitan dengan kebersihan dan keindahan.

Pengguna pelayanan menyatakan bahwa kondisi kantor seperti kebersihan dan keindahan, secara keseluruhan sudah baik, hal ini dikarenakan kondisi bangunan kantor yang masih baru dibangun dan digunakan. Akan tetapi, pemeliharaan kondisi kantor sangat diperlukan lebih lanjut dikarenakan pada kantor sudah mulai terlihat kotoran tinta dan kertas, dinding sudah mulai ada yang retak, dan kaca yang berdebu.

Mengenai kondisi kantor yang terkait dengan kebersihan juga diakui oleh beberapa masyarakat yang sempat ditemui oleh peneliti, seperti JK yang mengatakan :

“ Kebersihan kantor sangat baik walaupun di beberapa dinding sudah terlihat agak kotor. Ini kan masih kantor baru, jadi masih kelihatan bersih”

- Ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet.

Pengguna pelayanan beranggapan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, parkir, toilet, dan tempat ibadah dirasakan oleh pengguna sudah cukup. Akan tetapi, pengguna banyak yang *complain*/mengeluh terhadap ruang tunggu yang minim atau tempat duduk yang dirasakan masih kurang banyak untuk memfasilitasi pengguna pelayanan yang datang. Pengakuan terkait dengan hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh beberapa anggota masyarakat yang sempat ditemui oleh peneliti, diantaranya FR, yang mengatakan :

“ Ini kantor so bagus cuma kwa de pe ruang tunggu kacili deng de pe kursi masih kurangcaba lia banya orang yang dating baurus so nyanda dapa tampa dudu for batunggu. Seharusnya rupa itu kursi harus tamba supaya masyarakat yang datang ba urus bisa antri sesuai dengan de no antrian deng supaya tertib nyanda kaluar maso seperti sekarang”.

B. PEMBAHASAN

Seperti yang diungkapkan oleh Maarif (2003) bahwasanya Pemekaran wilayah secara Formal/Konstitusional adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah di daerah terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan

pelayanan pemerintahan di daerah terutama dalam peningkatan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat serta meningkatkan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.

Dari hasil temuan di lapangan yang diperoleh, dampak dari pemekaran wilayah kecamatan Tombariri Timur terhadap pelayanan public sudah dapat dikatakan tidak ada masalah walaupun di beberapa aspek pelayanan masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, apalagi sesuai dengan konsep pelayanan public yang ideal. Namun begitu berbagai usaha pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sudah terlihat dan dilakukan dengan sungguh-sungguh walaupun masih jauh dari sempurna.

Hal tersebut juga diakui oleh beberapa informan yang sempat ditemui oleh peneliti mereka pada dasarnya dapat memaklumi hal tersebut karena pemekaran wilayah ini masih baru dilakukan ketika peneliti melakukan penelitian. Hal itu seperti yang diungkapkan oleh MT (45) ketika ditanya oleh peneliti mengenai pelayanan yang masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Menurut MT :

Kalo dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas saat pengurusan Kartu Keluarga memang masih jauh dari sempurna, karena seringkali waktu menjadi masalah terbesar yang sering dialami oleh masyarakat. Namun hal itu dapat dipahami oleh masyarakat karena jumlah petugas yang ada juga terkait dengan pengalaman dari petugas yang melayani.

Selain MT sebagian besar informan yang ditemui peneliti mempunyai pendapat serupa mengenai dampak pemekaran wilayah mereka menjadi kecamatan sendiri terhadap pelayanan public yang tersedia sekarang. Sebagian besar mengatakan bahwa pelayanan public sudah lebih baik dari sebelum wilayah mereka di mekarkan. Walaupun demikian, menurut mereka masih ada beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan seperti dari aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan kemudahan akses dalam proses pelayanan public khususnya dalam pengurusan administrasi pembuatan Kartu Keluarga.

Penilaian masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan public yang menurut mereka sudah baik tersebut, didasarkan pada penilaian mereka terhadap prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan, pengetahuan petugas bagian yang akan mengurus, pegawai berkompeten terhadap tugas dan fungsinya, pegawai mudah ditemui, urusan sesuai dengan yang dikehendaki, adanya bukti tanda terima yang diberikan, pegawai bertanggung jawab terhadap penyelesaian urusan, keluhan mengenai proses pelaksanaan urusan diterima dan diproses lebih lanjut, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kantor yang cukup, ketersediaan angkutan umum menuju lokasi kantor cukup, kondisi jalan menuju lokasi kantor cukup, penampilan pegawai kantor bersih dan rapih, perilaku pegawai ramah dan sopan, kondisi kantor seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan yang baik, dan ketersediaan fasilitas pendukung yang cukup.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dampak dari pemekaran wilayah Tombariri Timur terhadap pelayanan public sudah dapat dikatakan baik walaupun masih jauh dari ideal.
2. Berbagai usaha untuk meningkatkan pelayanan public oleh pemerintah daerah sudah dapat dikatakan berjalan baik namun masih diperlukan berbagai usaha maksimal untuk lebih mendekatkan tujuan pemekaran wilayah ini dengan pelayanan public.

B. Saran

1. Perlu adanya kejelasan prosedur pelayanan publik sehingga tidak ada kesan kalau pegawai berusaha untuk mempersulit prosedur pelayanan.
2. Adanya transparansi biaya yang dikeluarkan sehingga pada akhir pelayanan tidak ada pungutan liar yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui sebelumnya.
3. Adanya kepastian waktu penyelesaian urusan sesuai waktu yang telah dijanjikan jangan melewati waktu yang dijanjikan atau bahkan lebih cepat dari waktu yang dijanjikan.
4. Adanya kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif yang diberikan oleh pegawai sehingga masyarakat pengguna menjadi jelas dan mengerti.
5. Pegawai sebaiknya berkomitmen dan berkompeten dalam menyelesaikan urusan sesuai dengan yang dikehendaki pengguna pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Dan Artikel

- G T Liang (2003), *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah Negara RI*, Liberti Yogyakarta.
- Maarif, S, (2003), *Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Guna Mengantisipasi Kebutuhan Sektor Pelayanan Publik*, STIA LAN, Bandung.
- Moleong. L.T, (2001), *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Rineka Rosda Karya Bandung.
- Nawawi. H, (1995), *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Pamudji (2000), *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Balai Pustaka Indonesia, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugioyono, (2006), *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D* Pitabeta, Bandung.
- W.J.S Poerwadarminta, (2005), *Kamus besar Bahasa Indonesia*.

B. Peraturan Perundangan :

UU No. 22 Tahun 1999, Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Tentang Administrasi Kependudukan

UU No. 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2008 tentang pembentukan suatu daerah otonom

Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008, tentang Kecamatan

Peraturan Pemerintah No 78 Tahun 2007, pemekaran daerah/wilayah
Peraturan Pemerintah No. 129 Tahun 2000, tentang persyaratan pembentukan dan kriteria pemekaran, penghapusan dan pengabungan daerah
Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008, tentang persyaratan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/&/2003 Tentang Pengertian Pelayanan Umum
Surat Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993, Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa No. 3 Tahun 2012, tentang Pembentukan Kecamatan Tombariri Timur.