

**ANALISIS DAMPAK PEMEKARAN WILAYAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS DI KECAMATAN SUAK MIDAI KABUPATEN NATUNA)**

Arianto¹, Oksep Adhayanto², Handrisal³
arianto.ar7@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

This research aims to analysis the impact of expansion on the quality of public services in Suak Midai District, Natuna Regency. This study uses a service quality framework by Zeithaml. The research method used is qualitative based on data obtained from literature studies or field studies, namely by conducting direct interviews with informants who are considered capable of providing information related to the problem under study. The results showed that in the quality of public services seen from five dimensions, namely Tangible, Reliability, Response, Assurance, Empathy in the Suak Midai sub-district has gone well. Before being split, people had difficulty getting services because of the long distances, and when they arrived, people had to queue. After the expansion, the community's mileage to the sub-district office was closer and people no longer queued for services.

Keywords: Analysis, Expansion, Public Service

I. Pendahuluan

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

Pasal 222 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 mengatur bahwa pembentukan kecamatan harus memenuhi persyaratan dasar, persyaratan teknis, dan persyaratan administratif. Persyaratan dasar meliputi; jumlah penduduk minimal, luas wilayah minimal, jumlah minimal desa/ kelurahan yang menjadi cakupan, dan usia minimal kecamatan. Persyaratan teknis meliputi; kemampuan keuangan daerah, sarana dan prasarana pemerintahan, dan persyaratan teknis lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan administratif meliputi; kesepakatan

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan

musyawarah desa dan atau keputusan forum komunikasi kelurahan atau nama lain dari kecamatan induk, dan kesepakatan musyawarah desa dan atau forum komunikasi kelurahan atau nama lain di wilayah kecamatan yang akan dibentuk.

Kecamatan adalah satu organisasi atau lembaga pada pemerintahan daerah yang bertanggungjawab kepada kepala daerah dan membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan daerah dan cara untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat tersebut adalah dengan pemekaran kecamatan dengan melihat kenyataan bahwa pelaksanaannya berpengaruh baik atau buruk terhadap peningkatan pelayanan (Widjaja, 2005: 6). Salah satu pemekaran wilayah yang terjadi adalah pemekaran kecamatan Suak Midai di Kabupaten Natuna. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Kecamatan Batubi, Kecamatan pulau Tiga Barat, dan Kecamatan Suak Midai menyatakan bahwa wilayah Kecamatan Suak Midai meliputi Desa Air Kumpai, Desa Batu Belanak, dan Desa Gunung Jambat yang beribukota di Labuh Silan, Desa Batu Belanak. Tiga desa tersebut sebelumnya bergabung dengan 3 desa lainnya dalam wilayah Kecamatan Midai. Pada SK Bupati tersebut, yang menjadi dasar hukum pembentukan Kecamatan adalah Undang-undang 32 Tahun 2004.

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. Pada saat sebelum pemekaran, jumlah pegawai pelayanan di kantor camat Midai hanya dua orang. Dua orang pegawai tersebut harus melayani masyarakat satu pulau Midai. Hal ini tentu saja akan berdampak pada kurangnya efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Ketika sudah dimekarkan, pelayanan di pulau Midai terbagi menjadi dua. Tentu saja menimbulkan dampak positif yang signifikan, karena jumlah masyarakat yang dilayani terbagi dua.

Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999). Kewenangan yang diserahkan tersebut, mencakup semua kewenangan bidang pemerintahan, kecuali kewenangan politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lainnya yang akan ditetapkan dalam peraturan pemerintah.

Pemekaran daerah di Indonesia adalah pembentukan wilayah administratif baru di tingkat Provinsi, Kota/ Kabupaten, hingga ke Kecamatan dan Desa dari induknya, landasan hukum terbaru untuk pemekaran daerah di Indonesia adalah UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pemekaran wilayah pada dasarnya bertujuan untuk lebih mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pemekaran wilayah juga bertujuan untuk menjadikan pelayanan publik bisa menjadi lebih efektif dan efisien. Pada dasarnya yang menjadi tujuan utama dari pemekaran wilayah adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat di wilayah yang dimekarkan.

Berkait dengan pemekaran wilayah di Kecamatan Suak Midai tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang Bagaimana “Dampak Pemekaran Wilayah terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kecamatan Suak Midai Kabupaten Natuna)? Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu,

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan dampak dari pemekaran wilayah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Suak Midai Kabupaten Natuna.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini lebih banyak menggunakan teknik pengumpulan data wawancara terutama dengan pihak-pihak yang bersinggungan langsung dengan dampak pemekaran wilayah, yaitu Kecamatan Suak Midai, Kabupaten Natuna. Wawancara tersebut nantinya didukung dengan literatur atau studi dokumen. Menurut Sugiyono, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian dan memberikan informasi bagi proses penelitian. Kredibilitas dari hasil penelitian kualitatif ini semakin tinggi jika menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif. Miles dan Huberman dalam bukunya "Quantitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook" menjelaskan bahwa secara umum, proses analisis data kualitatif melibatkan empat proses penting. Keempat proses dalam analisis data kualitatif ini dapat dilakukan secara berulang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Proses-proses tersebut terdiri dari:

1. Pengumpulan data, dimana data yang berkaitan dengan konsep analisis dampak pemekaran wilayah dan kualitas pelayanan publik, dikumpulkan dengan memanfaatkan beberapa sumber berbeda seperti hasil wawancara, dokumen tertulis, serta sumber pustaka lainnya untuk kemudian diuji kebenaran data dan informasinya;
2. Reduksi data, yaitu memilih, menyederhanakan, dan mengabstrakkan data dan informasi yang sekiranya dapat berguna untuk membahas dan menganalisis dampak pemekaran wilayah Kecamatan Suak Midai sebagai implementasi dari konsep analisis dampak;
3. Penyajian data, dalam proses ini data dan informasi yang telah diperoleh dan dipilih disajikan untuk kemudian digunakan dalam melakukan analisis topik pada penelitian ini;
4. Verifikasi serta penarikan kesimpulan, merupakan tahapan menarik kesimpulan setelah analisis data telah dilakukan untuk memberikan verifikasi apakah konsep analisis dampak dalam kebijakan terkait dampak pemekaran wilayah terhadap kualitas pelayanan publik Kecamatan Suak Midai Kabupaten Natuna ini telah diimplementasikan secara benar.

III. Hasil dan Pembahasan

Dasar hukum pembentukkan Kecamatan Suak Midai adalah Undang-undang nomor 32 Tahun 2004 yang direvisi menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dari Undang-undang tersebut terbitlah Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pembentukkan Kecamatan Batubi, Kecamatan pulau Tiga Barat, dan Kecamatan Suak Midai menyatakan bahwa wilayah Kecamatan Suak Midai meliputi Desa Air Kumpai, Desa Batu Belanak, dan Desa Gunung Jambat yang beribukota di Labuh Silan, Desa Batu Belanak.

Kecamatan Suak Midai merupakan salah satu kecamatan di kabupaten natuna. Luas wilayah kecamatan Suak Midai adalah 30.63 km² dimana penggunaan lahan terluas yaitu penggunaan lahan pertanian bukan sawah dengan total 22.61 km². Sebagian besar wilayah ditanami pohon belinjo (gnetum gnemon). Pohon ini dimanfaatkan masyarakat dengan baik, kulit kayunya digunakan untuk membuat tali dan buahnya digunakan untuk membuat emping. Karena itu, kecamatan Suak Midai terkenal sebagai produsen kerupuk emping di Kabupaten Natuna.

Kecamatan Suak Midai mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya yang diserahkan Bupati Natuna.

Pelayanan publik merupakan tugas kewajiban pemerintah memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang masuk ke dalam ranah pelayanan publik antara lain kesehatan dan pendidikan. Kecamatan Suak Midai, melayani kebutuhan publik sesuai tugas dan fungsinya

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kecamatan Suak Midai. Namun sebaliknya, jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Tabel 1 Keadaan Sebelum dan Sesudah Pemekaran

No	Sebelum Pemekaran	Sesudah Pemekaran
1.	Jarak tempuh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan 20KM	Jarak Tempuh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan 3-5KM
2.	Masyarakat mengantri untuk mendapatkan pelayanan	Masyarakat tidak lagi mengantri
3.	Biaya pengurusan dinilai besar, karena harus menyewa kendaraan untuk pergi ke kantor camat	Tidak ada biaya, karena masyarakat bisa berjalan kaki dan atau menggunakan sepeda.
4.	Jumlah masyarakat yang harus dilayani banyak, sehingga mengakibatkan kurang pastinya waktu penyelesaian pelayanan	Jumlah masyarakat sedikit, karena masyarakat terbagi dua, sehingga masyarakat mendapatkan kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

Setelah dilakukan pemekaran, dampak yang paling dirasakan masyarakat adalah berkurangnya jarak tempuh untuk mengurus keperluan di Kantor Kecamatan Midai. Perjalanan melalui jalan darat sejauh 20KM dirasakan sangat jauh, karena masyarakat tidak memiliki kendaraan bermotor roda dua atau empat. Setelah pemekaran, jarak tempuh menuju kantor kecamatan menjadi lebih dekat, 3-5 Km yang kemudian bisa ditempuh dengan berjalan kaki atau menggunakan sepeda.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data melalui observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemekaran wilayah Kecamatan Suak Midai Kabupaten Natuna berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan dan perubahan yang dirasakan masyarakat terutama berkait dengan waktu pelayanan. Jarak kantor kecamatan sebelumnya, di Midai, dirasa masyarakat jauh. Sehingga, setelah dimekarkan, pelayanan publik ke masyarakat lebih efektif dan efisien karena kantor kecamatan Suak Midai, lebih dekat.
2. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Suak Midai dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.
 - a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan dan berjalan dengan baik. Namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dikarenakan kantor camat Suak Midai masih dalam tahap pembangunan.
 - b. Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan dan berjalan dengan baik.
 - c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dan sesuai dengan keinginan.

- d. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat.
- e. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan.

V. Daftar Pustaka

- Abdul Hakim. 2017. Jurnal “Analisis Dampak Pemekaran Daerah ditinjau dari Aspek Percepatan Pertumbuhan Ekonomi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pemekaran Kabupaten Kepulauan Meranti dari Kabupaten Bengkalis”. Pekanbaru: FE Universitas Riau.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gie, The Liang. 2003. *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Indonesia*. Yogyakarta: Liberty
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy. J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Muluk, M Khairul. 2005. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Raden Hadi Santika, dkk. 2018. Jurnal “Analisis Dampak Pemekaran Daerah Terhadap Kinerja dan Pemerataan Ekonomi di Kabupaten Lombok Utara”. Lombok: Universitas Mataram.
- Rosidin, Utang. 2010. *Otonomi Daerah dan Desentralisasi*. Bandung:Pustaka Setia
- Rosaria Nikasari. 2015. Dampak Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik: Studi Kasus Pemekaran Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto. Jurnal: Prodi Ilmu Administrasi Negara, FISP, Univrsitas Airlangga
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan,dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subekti, Arif. 2010. Pengelolaan Kas Daerah Untuk Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Pekalongan. Jurnal Universitas Indonesia.
- Widjaja. 2005. *Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. Jakarta:Rja Grafindo Persada