

## **EFEKTIFITAS PEMEKARAN KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TOMPASO BARAT KABUPATEN MINAHASA**

*Claudia Pantow*<sup>1</sup>

*Jhon Kaawoan*<sup>2</sup>

*Neni Kumayas*<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Kecamatan merupakan unit pemerintahan yang berada di bawah kabupaten yang tugas dan kewajibannya lebih berat dibandingkan desa/kelurahan yang mempunyai beberapa alasan kenapa pemekaran wilayah dapat dianggap sebagai salah satu pendekatan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah daerah dan peningkatan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemekaran kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik, penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dimana objek atau masalah yang diteliti kemudian dianalisis secara menyeluruh sebagai suatu kesatuan yang terintegritas bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual dan akurat, dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode pada umumnya yaitu observasi wawancara dengan informan, studi dokumen, analisis data dilakukan sepanjang penelitian ini berlangsung, berdasarkan hasil penelitian efektivitas pemekaran kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah sangat baik dan membantu setiap masyarakat yang perlu dalam mengurus setiap urusan baik individu ataupun keluarga, pemerintah kecamatan juga harus memperhatikan program-program kecamatan agar masyarakat harus mengetahui perubahan apa saja yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan dan juga konsisten waktu dalam melayani setiap masyarakat agar setiap pelayanan berjalan dengan baik.

**Kata Kunci :Efektivitas, Pemekaran Kecamatan, Pelayanan Publik.**

<sup>1</sup> *Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.*

<sup>2</sup> *Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.*

<sup>3</sup> *Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.*

## Pendahuluan

Kecamatan merupakan unit pemerintahan yang berada di bawah kabupaten yang tugas dan kewajibannya lebih berat dibandingkan desa/kelurahan yang mempunyai peranan yang cukup besar terhadap masyarakat, di mana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menempatkan masyarakat pada heterogenitas atau keanekaragaman cara hidup dan bahkan tentang permasalahan dan urusan yang dihadapi. Dalam kehidupan social kemasyarakatan akan begitu banyak hal yang dapat ditemui yang berhubungan langsung dengan urusan pemerintah baik pemerintah desa, kecamatan, maupun pemerintah kabupaten melalui instansi-instansi pemerintah terkait. Letak pusat pelayanan pemerintah yang berada jauh dari ruang lingkup masyarakat tentunya menjadi salah satu faktor yang membatasi kelancaran dan keinginan masyarakat untuk datang mengurus kepentingan administrasinya.

Untuk mengendalikan struktur pemerintahan yang modern dengan melihat keanekaragaman dan kompleksitas kecamatan, tentu diperlukan aparat yang tangguh dan terampil, organisasi pemerintahan yang mantap, mekanisme kerja yang efektif, keuangan yang memadai dan di dukung dengan sarana prasarana dan kinerja yang memadai. Maka hal ini tentu akan dapat menciptakan kinerja kecamatan dan efektivitas pelayanan masyarakat yang memuaskan bagi masyarakat.

Untuk melakukan pemekaran kecamatan yang semula satu kecamatan kemudian di mekarkan menjadi dua kecamatan yaitu kecamatan tompaso dan tompaso barat bukanlah hal yang

mudah, dimana harus membutuhkan personil yang cukup, harus memiliki kantor kecamatan sendiri, membutuhkan fasilitas kantor lainnya termasuk di dalamnya biaya rutin yang kesemuanya itu di maksudkan agar dapat menunjang kelancaran pelaksanaan roda pemerintahan di kecamatan. Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan pembentukan kecamatan harus memenuhi 3 syarat yaitu: administratif, teknis, dan fisik kewilayahan.

Syarat administratif pembentukan kecamatan, meliputi:

1. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan minimal 5 (lima) tahun.
2. Batas usia penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan yang akan dibentuk menjadi kecamatan minimal 5 (lima) tahun.
3. Keputusan badan permusyawaratan desa (BPD) atau nama lain untuk desa dan forum komunikasi kelurahan atau nama lain untuk kelurahan di seluruh wilayah kecamatan baik yang menjadi calon cukupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang persetujuan pembentukan kecamatan.
4. Keputusan kepala desa atau nama lain untuk desa dan keputusan lurah atau nama lain untuk kelurahan diseluruh wilayah kecamatan baik yang akan menjadi cakupan wilayah kecamatan baru maupun kecamatan induk tentang

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

persetujuan pembentukan  
kecamatan.

5. Rekomendasi Gubernur.  
Persyaratan teknis meliputi:
  1. Jumlah penduduk.
  2. Luas wilayah.
  3. Rentang kendali penyelenggaraan pelayanan pemerintahan.
  4. Aktivitas perekonomian.
  5. Ketersediaan sarana dan prasarana.

Syarat fisik kewilayahan meliputi cakupan wilayah, lokasi calon ibukota sarana dan prasarana pemerintahan.

1. Cakupan wilayah sebagaimana di maksud dalam pasal 5 untuk daerah kabupaten paling sedikit terdiri atas 10 desa/kelurahan dan untuk daerah kota paling sedikit terdiri atas 5 desa/kelurahan.
2. Lokasi calon ibukota sebagaimana di maksud dalam pasal 5 memperhatikan aspek tata ruang, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas, kondisi dan letak geografis, kependudukan sosial ekonomi, sosial politik dan sosial budaya.
3. Sarana dan prasarana pemerintahan sebagaimana di maksud dalam pasal 5 meliputi bangunan dan lahan kantor camat yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Setelah di lakukannya pemekaran kecamatan, yang perlu dipersoalkan adalah bagaimanakah pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi lebih baik. Dari perubahan tersebut dampak yang dinikmati oleh masyarakat dengan adanya pemekaran kecamatan adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam

melakukan kegiatan pelayanan publik dilihat dari waktu, biaya dan tenaga.

Pemerintah sangat mengharapkan dengan adanya pemekaran kecamatan tersebut akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah akan lebih mampu menggerakkan masyarakat karena dengan adanya pemekaran kecamatan di harapkan pelaksanaan pemerintah menjadi lebih baik dan efektif.

Beberapa alasan kenapa pemekaran wilayah dapat dianggap sebagai salah satu pendekatan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah daerah dan peningkatan pelayanan publik, yaitu :

Keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dalam wilayah kewenangan yang terbatas/terukur pendekatan pelayanan melalui pemerintah daerah yang baru diasumsikan akan lebih dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui pemerintah daerah induk dengan cakupan wilayah pelayanan yang lebih luas. Melalui proses perencanaan pembangunan daerah pada skala yang lebih terbatas, maka pelayanan publik sesuai kebutuhan lokal akan lebih tersedia.

Mempercepat pertumbuhan ekonomi penduduk setempat melalui perbaikan kerangka pengembangan ekonomi daerah berbasis potensi lokal. Dengan dikembangkannya daerah baru yang otonom, maka akan memberikan peluang untuk menggali berbagai potensi ekonomi daerah baru yang selama ini tidak tergalai. Penyerapan tenaga kerja secara lebih luas di sektor pemerintah dan bagi-bagi

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*



kekuasaan di bidang politik dan pemerintahan

Kenyataan politik seperti ini juga mendapat dukungan yang besar dari masyarakat sipil dan dunia usaha, karena berbagai peluang ekonomi baru baik secara formal maupun informal menjadi lebih tersedia sebagai dampak ikutan pemekaran wilayah kecamatan tomposo barat.

## **Tinjauan Pustaka** **Konsep Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas selalu erat hubungannya antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya terjadi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.

Abdurahmat dalam Othenk (2008:7) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Ali Muhidin (2009:10) juga menjelaskan bahwa: Efektivitas juga

berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingka kepuasan pengguna/client.

Selanjutnya efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya

Dari beberapa pendapat dan teori efektivitas yang telah diuraikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau aktifitas perlu diperhatikan.(Sutrisno 2007:125-126) :

1. Pemahaman program
2. Tepat sasaran
3. Tepat waktu
4. Tercapainya tujuan
5. Perubahan nyata

## **Konsep Pemekaran Wilayah/Daerah**

Istilah pemekaran secara etimologis berasal dari kata asalnya, yaitu mekar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti : 1) Berkembang menjadi terbuka 2) Menjadi besar dan gembung 3) menjadi tambah luas, besar, ramai, bagus 4) Mulai timbul dan berkembang.

Definisi pemekaran daerah dari Kamus Besar Bahasa Indonesia itu, masih menjadi perdebatan, karena dirasakan tidak relevan dengan makna

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

pemekaran daerah yang kenyataannya malah terjadi penyempitan wilayah atau menjadikan wilayah menjadi kecil dari sebelumnya karena seringkali pemekaran daerah itu bukan penggabungan dua atau lebih daerah otonom yang membentuk daerah otonom baru. Akan tetapi, pemecahan daerah otonom menjadi dua atau lebih daerah otonom baru.

Menurut Makaganza (2008:5) istilah pemekaran daerah sebenarnya dipakai sebagai upaya memperhalus bahasa yang menyatakan proses “Perpisahan” atau “pemecahan” satu wilayah untuk membentuk satu unit administrasi lokal baru. Dilihat dari kacamata filosofi harmoni, istilah perpisahan atau perpecahan memiliki makna yang negatif sehingga istilah pemekaran daerah dapat lebih cocok digunakan untuk menggambarkan proses terjadinya daerah-daerah otonom baru pasca reformasi di Indonesia.

Beberapa alasan kenapa pemekaran wilayah dapat dianggap sebagai salah satu pendekatan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah daerah dan peningkatan pelayanan publik, yaitu Widarta I (2005:25) :

1. Keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dalam wilayah kewenangan yang terbatas / terukur: Pendekatan pelayanan melalui pemerintahan daerah yang baru diasumsikan akan lebih dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui pemerintahan daerah induk dengan cakupan wilayah pelayanan yang lebih luas. Melalui proses perencanaan pembangunan daerah

pada skala yang lebih terbatas, maka pelayanan publik sesuai kebutuhan lokal akan lebih tersedia;

2. Mempercepat pertumbuhan ekonomi penduduk setempat melalui perbaikan kerangka pengembangan ekonomi daerah berbasis potensi lokal: Dengan dikembangkannya daerah baru yang otonom, maka akan memberikan peluang untuk menggali berbagai potensi ekonomi daerah baru yang selama ini tidak tergali;
3. Penyerapan tenaga kerja secara lebih luas di sektor pemerintah dan bagi kekuasaan di bidang politik dan pemerintahan.

Pada hakikatnya hak otonomi yang diberikan kepada daerah-daerah adalah untuk mencapai tujuan negara. Menurut UU No. 32 Tahun 2004, otonomi yang diberikan secara luas berada pada Daerah Kabupaten/Kota. Dengan maksud asas desentralisasi yang diberikan secara penuh dapat diterapkan pada Daerah Kabupaten dan Kota, sedangkan Daerah Propinsi diterapkan secara terbatas (penjelasan umum UU No. 32 Tahun 2004).

Berdasarkan uraian beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa Tujuan pemekaran daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi, percepatan pengelolaan potensi daerah, serta peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

## **Konsep Kualitas Pelayanan**

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan merupakan suatu

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tjiptono (2007:24) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dari definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh badan atau organisasi guna memenuhi harapan konsumen/masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramatahman yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. .

## **Konsep Pelayanan Publik**

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik

sebagai berikut. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-undang U No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat

Bagi pemerintahan, pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar yang menjadi kewajiban bagi pemerintah, yang wujudnya dapat berupa jasa layanan dan fisik (infrastruktur). Masalah pelayanan menjadi semakin menarik karena menyangkut satu dari tiga fungsi pokok pemerintah yaitu, pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*)

Pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*



kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **Metode Penelitian**

Dalam penelitian menggunakan dasar penelitian study deksriptif dimana objek atau masalah yang diteliti kemudian dianalisis secara menyeluruh sebagai suatu kesatuan yang terintergritas dengan tujuan akan memperoleh informasi dari sejumlah informan.

Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual dan akurat tentang efektivitas pemekaran kecamatan tompaso barat dalam upaya memberikan pelayanan publik di kecamatan Tompaso Barat, Minahasa.

## **Hasil Penelitian**

### **1. Pemahaman Program**

Dari empat informan perwakilan dari masyarakat diperoleh informasi bahwa program pemerintah kecamatan belum diketahui oleh masyarakat yang ada di kecamatan Tompaso, dengan ketidaktahuan masyarakat tersebut tentunya hal ini berimbas pada pemahaman program pemerintah oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemerintah kecamatan melalui sekretaris kecamatan dapat diperoleh informasi bahwa proses pemahaman program pemerintah kepada masyarakat yang ada di kecamatan tompaso hanya sebatas dilakukan sosialisasi pada saat memberikan sambutan-sambutan oleh camat, hal ini akhirnya tidak tepat memberikan pemahaman kepada masyarakat.

### **2. Tepat Sasaran**

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat tepat sasaran, mengingat dengan dimekarkannya kecamatan tompaso, dapat lebih mengefektifkan ruang gerak dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan dapat lebih optimal. berikut ini akan diuraikan hasil wawancara dengan para informan yang berasal dari masyarakat mengenai tepat sasaran pelayanan dengan dilakukannya pemekaran kecamatan. Informan JP 40 tahun mengatakan bahwa:

*“ada perubahan yang cukup signifikan setelah dilakukannya pemekaran kecamatan, pelayanan publik dirasa semakin baik dari hari kehari”*. Informan NK 47 tahun juga berpendapat:

*“cukup puas dengan pelayanan yang cepat dan tidak menunda nunda perkerjaan, serta tidak harus menunggu lama, berbeda pada saat sebelum pemekaran, yang pelayanannya terkesan mengulur mengulur waktu sehingga lama selesai”*.

Pelayanan publik yang tepat sasaran sebenarnya dapat dicapai apabila data yang diperlukan terpenuhi, data dinilai sangat penting dalam penyusunan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pembangunan di daerah, termasuk di kecamatan karena menjadi tulang punggung manajemen pemerintahan dan bukti akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Presiden (Pepres) No.39 tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia yang memberi mandat agar seluruh Instansi Pemerintah memproduksi data yang berkualitas dan

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

dapat diakses atau dibagi-pakaikan. Melalui Satu Data, polemik data antar pemerintah akan terminimalisir dan di saat bersamaan Instansi Pemerintah dapat melakukan penyusunan kebijakan yang berbasis data. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi lebih baik dan kebijakan publik lebih tepat sasaran.

### 3. Tepat waktu

Hasil wawancara yang diperoleh bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tompaso tergolong tidak tepat waktu, terbukti dari kebanyakan Informan menjawab bahwa tidak tepat waktu. Dalam aturannya waktu maksimal untuk menyelesaikan pelayanan adalah satu hari kerja, tapi seringkali terjadi pelayanan terlambat diselesaikan, padahal petugas telah menjanjikan pemohon untuk datang mengambil apa yang diperlukan pada hari tertentu tapi seringkali tidak dapat menepati atau menyelesaikannya tepat waktu. Akibatnya masyarakat menjadi kecewa dan rugi dalam hal biaya, tenaga, dan waktu karena harus kembali lagi di hari lain.

Analisa peneliti, apabila terdapat calo akan menjadi cikal bakal terjadinya pungutan liar. Jika masyarakat mewakili pengurusannya ke oknum pegawai yang bertindak sebagai calo maka terjadilah pungutan liar oleh oknum pegawai tersebut.

### 4. Tercapainya Tujuan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung bagaimana dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang diberikan. Beberapa factor yang mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu: Kepemimpinan,

pemimpin merupakan penggerak utama dan menjadi tombak dalam keberhasilan organisasi. Budaya organisasi, untuk membentuk karakter yang sama dan pencapaian terhadap prinsip pelayanan publik harus memiliki persepsi dalam menjalankan budaya organisasi, seperti budaya kerja yang disiplin, tertib, sopan, akuntabel, berkarakter, transparan, dan professional, faktor kelembagaan, mempunyai peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai pengendali proses pelayanan yang diberikan, tata kerja, merupakan media utama dalam sebuah organisasi yang menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasian.

Standar pelayanan, merupakan bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Standar pelayanan berdasarkan kecepatan pelayanan, dan pemberian pelayanan itu sendiri. Pengelolaan pengaduan masyarakat, masyarakat sebagai penerima pelayanan mempunyai hak untuk melaporkan keluhan yang dialami, dan adanya tindakan untuk sebuah perbaikan atau perubahan yang lebih baik. Tujuan pelayanan publik yaitu menjadi dasar untuk melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi, pemerintahan, dan kebutuhan barang atau jasa publik.

Berbagai respon yang positif dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan, yang menunjukkan bahwa dengan dilakukannya pemekaran kecamatan memberikan dampak positif bagi masyarakat, terlebih dengan lebih mudahnya jangkauan pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa tujuan

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*



pemekaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat terwujud.

## 5. Perubahan Nyata

Peneliti hendak melihat perubahan yang dirasakan oleh pemerintah kecamatan dan masyarakat, dengan menilai apakah efektif pemekaran kecamatan tompaso barat dilakukan ditinjau dari proses pelayanan publik. Akan melihat apakah terjadi perubahan nyata di dalam proses pelayanan baik dirasakan dari segi ketetapan waktu, ketetapan sasaran, dan bahkan penguasaan program dan penguasaan sarana yang ada di kantor kecamatan ataukah sama saja dengan kualitas pelayanan yang di rasakan masyarakat sebelum kecamatan dimekarkan.

Dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, sudah jelas bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Camat Tomposo sudah tergolong lengkap. Hal ini terbukti karena sebagian besar Informan menjawab bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah cukup baik, walaupun ada beberapa Informan yang menganggap sarana dan prasarana tidak lengkap, menurut pengamatan peneliti hal ini dipengaruhi karena masih tingginya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran, sehingga terjadi gap antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan kualitas jasa faktual yang diterima masyarakat.

## Kesimpulan

1. Pemahaman Program, berdasarkan hasil penelitian banyak masyarakat yang belum mengetahui akan program pemerintah kecamatan,

termasuk visi dan misi, masyarakat sebagian besar hanya mengetahui program-program yang telah mereka terima dan rasakan seperti raskin, program keluarga harapan, bantuan langsung tunai, program nasional pemberdayaan masyarakat, dan lain sebagainya, sebagai bagian program dari pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Pusat, dengan demikian banyak dilakngan belum memahami program tersebut.

2. Tepat sasaran berdasarkan hasil penelitian, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kecamatan ada perubahan yang cukup signifikan setelah dilakukannya pemekaran kecamatan, pelayanan publik dirasa semakin baik dari hari kehari, dengan demikian bahwa pemekaran kecamatan tompaso dalam hal pelayanan publik adalah sesuai dengan harapan semakin baiknya pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat.
3. Tepat waktu, berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan pada umumnya sudah tepat waktu, namun belum semua pelayanan dapat dilakukan dalam jangkang waktu satu hari, hal ini seringkali terjadi apabila terdapat hambatan diluar kemampuan aparat seperti adanya pemadaman listrik, ataupun pejabat yang bertanda tangan pengurusan surat yang dibutuhkan masyarakat tidak berada ditempat.
4. Tercapainya tujuan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebgaiian besar informan setuju tujuan utama dari pemekaran wilayah adalah untuk mendekatkan diri pelayanan kepada masyarakat, serta semakin terjangkaunya pelayanan yang lebih

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

baik kepada masyarakat, koordinasi yang dilakukan dengan pemerintah kabupaten semakin baik.

5. Perubahan nyata, hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi perubahan nyata dalam bidang pelayanan publik, sejak dimekarkannya kecamatan Tompaso, dimana adanya penambahan aparatur dan pelayanan yang semakin terjangkau, ketetapan waktu, ketetapan sasaran, dan bahkan penguasaan program dan penguasaan sarana yang ada di kantor kecamatan.

## Saran

1. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi yang lebih gencar lagi, untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai program-program pemerintah kecamatan, bukan hanya sekedar melalui visualisasi (spanduk), tetapi dapat bekerja sama dengan pemerintah desa untuk mensosialisasikan program tersebut.
2. Diharapkan dengan adanya pemekaran kecamatan, pelayanan publik akan lebih tepat sasaran bagi masyarakat khususnya bagi masyarakat yang benar dan layak untuk di berikan bantuan, sehingga pelayanan akan semakin baik.
3. Perlu adanya langkah atau solusi alternatif apabila terjadi halangan seperti pemadaman listrik, dengan menyediakan generator atau genset di kantor camat, hal ini harus turut disertai dengan pembiayaannya, bukan hanya sekedar pengadaan, tetapi perlu diusulkan pembiayaannya termasuk bahan bakar dan perawatan yang

dibutuhkan, agar pengadaan tidak sia-sia, seperti banyak terjadi pada instansi pemerintah lainnya, adanya pengadaan tanpa ada biaya perawatan.

4. Perlu adanya koordinasi dan pembinaan yang komprehensif dengan seluruh pemerintah desa yang berada dalam wilayah kecamatan tompaso untuk dapat menyatukan persepsi tentang pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.
5. Perlu adanya peningkatan aparatur pemerintah yang diberikan tanggungjawab dalam pelayanan, termasuk keterampilan mengoperasikan computer dan internet, sehingga dapat bersaing di era revolusi industry 4.0

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. 2008. *Efektivitas Organisasi*. Edisi Pertama. Jakarta : Airlangga.
- Budiman, Arief. 1995. *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. Jakarta : Gramedia, Pustaka umum.
- Clolid Narbuko and H. Abdu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- H.A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Makagansa, H. R. 2008. *Tantangan Pemekaran Daerah*. Yogyakarta : FUSPAD.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda karya.

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.  
Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

- Sondang, Othenk. *Landasan Teori Efektivitas menurut para ahli*. Yogyakarta : Universitas Gaja Mada
- S. Nasution. 1996. *Metode Research*. Bandung : Jemmars
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R & D*. Bandung : Alfa Beta
- Sumanto. 1990. *Metodologi penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Edisi Pertama Andi Osfet.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Public*. Bandung : Edisi kedua. Alfabeta.
- Rasyid, Harun. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial dan Agama*. Pontianak : STAIN.
- Widarta I. 2005. *Cara mudah Memahami Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*. Bantul : Pondok Edukasi.