

**EFEKTIVITAS PEMEKARAN DESA DALAM MEWUJUDKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Suatu Studi di Desa Pinasungkulan Utara Kecamatan Modoinding)**

**Oleh
Debora Ireine Ticoalu¹
J. E. Kaawoan²
M. T. Lapian³**

Abstrak

Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari Pemerintah, maka pemekaran wilayah/desa di anggap salah satu solusi terciptanya pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Karena salah satu tujuan pemekaran wilayah/desa adalah untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Setelah dilakukannya pemekaran desa, yang perlu dipersoalkan adalah bagaimanakah pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik, dari perubahan tersebut dampak yang dinikmati oleh masyarakat dengan adanya pemekaran desa adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemekaran desa Pinasungkulan Utara kecamatan modoinding yang dilakukan pada tahun 2011 yang ditinjau dari segi pemahaman program, tepat Sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dalam proses pelayanan publik. Tipe penelitian ini deskriptif kualitatif dengan Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi yakni pengamatan langsung ke lokasi penelitian, melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa eektivitas pemekaran desa dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik didesa Pinasungkulan Utara sudah efektif dan membawah dampak yang baik bagi masyarakat diukur berdasarkan tingkat pencapaian indikator yaitu pemahaman program, tepat Sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dalam proses pelayanan publik.
Kata Kunci : Efektivitas, Pemekaran Wilayah/Daerah, Desa, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

² Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

³ Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai Kesatuan menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keluasan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. dalam penjelasan umum Undang undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dinyatakan bahwa Penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan prinsip otonomi luas, nyata, dan bertanggung jawab. Dimaksudkan dengan prinsip otonomi luas, bahwa kepala daerah di berikan tugas, wewenang, hak dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang tidak ditangani oleh pemerintah pusat. Sedangkan prinsip otonomi nyata adalah suatu tugas, wewenang dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi dan karakteristik daerah masing-masing. Sementara itu otonomi yang bertanggung jawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan pemberian otonomi yaitu untuk memberdayakan daerah, termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Pelaksanaan otonomi daerah selain berlandaskan pada acuan hukum, juga sebagai implementasi tuntutan globalisasi yang harus diberdayakan dengan cara memberikan daerah kewenangan yang lebih luas, lebih nyata dan bertanggung jawab, terutama dalam mengatur, memanfaatkan dan menggali Sumber-sumber potensi yang ada di daerahnya masing-masing.

Undang-undang no 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa Perubahan dalam pelaksanaan Pemerintahan daerah, salah satu perubahan itu adalah adanya ruang dan kesempatan bagi pemerintah daerah untuk melakukan pemekaran wilayah sebagai suatu wujud dari proses pelaksanaan otonomi. Pemekaran wilayah tersebut berupa pemekaran kecamatan dan pemekaran Desa/Kelurahan.

Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 1 menegaskan bahwa desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan,

kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Desa memiliki otoritas atau kewenangan dalam mengelola berbagai aset dan sumber daya desa. Oleh karena itu, pemerintah Desa haruslah mampu mengalokasikan seluruh berbagai aset dan sumber daya tersebut kepada seluruh dusun/kelurahan, baik untuk pembangunan infrastruktur, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Melakukan pemekaran desa tidaklah hal yang mudah, dimana harus memenuhi syarat ; jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, perangkat, sarana dan prasarana pemerintahan yang kesemuanya itu dimaksudkan agar dapat menunjang kelancaran pelaksanaan roda pemerintahan di desa. Setelah dilakukannya pemekaran desa, yang perlu dipersoalkan adalah bagaimanakah pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik, dari perubahan tersebut dampak yang dinikmati oleh masyarakat dengan adanya pemekaran desa adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Dengan permasalahan yang sering muncul dan berkembang di masyarakat dengan begitu cepat, menuntut pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk lebih berbenah diri, meningkatkan kemampuan dan ketrampilan Sumber Daya Manusia, memperbaiki kinerja, menetapkan organisasi serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, maka hal ini tentu akan dapat menciptakan kinerja pemerintah desa dan efektifitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) sangat jauh dari apa yang diharapkan. Potret SDM di birokrasi sektor publik saat ini menunjukkan bahwa profesionalisme SDM rendah, maraknya Praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), pelayanan kepada masyarakat yang Berbelit-belit, kurang kreatif dan inofatif, serta ada saja oknum pemerintah yang dirasakan bekerja tanpa memahami program sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka masing masing, sehingga sering tidak

tepatnya sasaran yang di capai, sering pula ditemui oknum pemerintah yang lalai soal waktu dalam pelayanan yang mengenyampingkan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, hal ini tentu dapat mengakibatkan tidak tercapainya tujuan yang diharapkan sehingga perubahan nyata yang diharapkan oleh masyarakat pasca adanya pemekaran desa tidak terwujud. Karena pemekaran suatu wilayah akan menjadi nyata apabila dampaknya bisa dirasakan langsung oleh masyarakat, setelah dilakukan pemekaran desa, pelayanan publik kepada masyarakat tentunya harus didukung oleh SDM yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang Pekerjaan pelayanan kepada masyarakat.

Desa Pinasungkulan Utara Kecamatan Modinding diresmikan pada hari Kamis pada tanggal 13 Oktober 2011 oleh Bupati Minahasa Selatan Christiany Eugenia Paruntu, Sesuai PERDA No. 8 Tahun 2011. Desa Pinasungkulan Utara adalah hasil pemekaran dari desa induk Pinasungkulan kecamatan modinding. Sebelum adanya pemekaran di desa pinasungkulan pelayanan publik yang ada di desa masih sangat dibatasi pada persoalan-persoalan administrasi kependudukan, seperti surat miskin (surat keterangan tidak mampu), surat keterangan kelahiran, kematian, pindah, nikah, akta tanah, surat rekomendasi dan lainnya. Oleh karena itu Lewat pemekaran desa Pinasungkulan utara yang perlu diperhatikan adalah bagaimanakah pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi lebih berkualitas baik dirasakan dari segi ketepatan, kecepatan dan bahkan perilaku dalam melayani segenap masyarakat dan bagaimana masyarakat dapat memperoleh pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa itu sendiri, untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah desa dituntut untuk mampu bahkan sanggup untuk menjalankan roda pemerintahan, didalamnya pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. akan menjadi masalah ketika salah satu tujuan pemekaran wilayah yang adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, tidak tercapai atau terjadinya kesenjangan antara yang diharapkan masyarakat akan adanya pemekaran desa dengan kondisi yang nyatanya

terjadi di lapangan, tentunya diharapkan dengan adanya pemekaran desa, akan terjadi perbedaan kualitas dari sebelum diadakannya pemekaran, dalam hal ini proses pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh dengan melakukan penelitian lebih lanjut dengan merumuskan judul *Efektivitas Pemekaran Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pinasungkulan Utara Kecamatan Modinding Kabupaten Minahasa Selatan*. Berdasarkan latar belakang belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas pemekaran dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di desa Pinasungkulan Utara dilihat dari segi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ? Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pemekaran desa Pinasungkulan Utara ditinjau dari segi pemahaman program, tepat Sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dalam proses pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. 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. Efektifitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya.

Menurut Richard S. Steers (1980: 4) ada tiga kerangka acuan yang sering dipakai untuk menjelaskan efektivitas organisasi. **Pertama**, faham optimasi tujuan, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria tingkat ketercapaian misi akhir organisasi dengan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mengoptimasikan faktor-faktor pendukung. **Kedua**, perspektif sistem,

yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria berfungsinya semua unsur dalam organisasi yang menjadi syarat bagi pencapaian tujuan. **Ketiga**, tekanan pada perilaku manusia dalam susunan organisasi, yaitu penilaian efektivitas berdasarkan kriteria perilaku manusia secara individual maupun kelompok, apakah menyokong atau menghambat pencapaian tujuan organisasi. 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 beberapa indikator, yang dijadikan acuan dalam mengukur efektivitas pemekaran desa Pinasungkulan Utara dilihat dari segi pelayanan publik adalah teori menurut Sutrisno Edy (2007:125-126) yaitu:

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 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 Makagansa (2008) istilah pemekaran daerah sebenarnya dipakai sebagai upaya memperhalus bahasa yang menyatakan proses “perpisahan” atau “pemecahan” satu wilayah untuk membentuk satu unit administrasi lokal baru. 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.

Secara Umum Pemekaran wilayah merupakan suatu proses pembagian wilayah menjadi lebih dari satu wilayah, dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan mempercepat pembangunan. menurut Widarta (2005:25) terdapat beberapa alasan kenapa Pemekaran wilayah dapat dianggap sebagai salah satu pendekatan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah daerah dan peningkatan pelayanan publik, yaitu:

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: pengembangan daerah baru yang otonom, 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.

Konsep Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa Sanskerta, *deca* yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. desa menurut Widjaja (2005:3) “desa adalah sebagai

kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa. Selanjutnya Widjaya (2005:3) menyatakan bahwa landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Desa menurut UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa dalam pasal I menegaskan bahwa “desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa merupakan *self community* yaitu komunitas yang mengatur dirinya sendiri, dengan pemahaman bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakatnya sesuai dengan kondisi dan sosial budaya setempat, maka posisi desa yang memiliki otonomi asli sangat strategis sehingga memerlukan perhatian yang seimbang terhadap penyelenggaraan otonomi daerah.

Konsep Pelayanan Publik

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

Menurut Pasalog (2013:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

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 bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Moenir (1995:17) menjelaskan bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun tugasnya adalah menyelenggarakan pelayanan”. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan, asas dan tata cara yang telah ditetapkan.

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*) (Rasyid 2000:18)

Pelayanan publik oleh LAN (1998:18) 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 Kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan Pelayanan Publik adalah mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

a. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

- b. Terpenuhinya hak hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal
- c. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dasar penelitian *study deskriptif* dimana objek atau masalah yang diteliti kemudian dianalisis secara menyeluruh sebagai satu kesatuan yang terintegritas dengan tujuan akan memperoleh informasi dari sejumlah informan. Fokus penelitian ini adalah meninjau efektivitas pemekaran desa Pinasungkulan Utara Kecamatan Modinding dari sudut pandang kualitas pelayanan publik. Adapun Indikator yang dijadikan acuan dalam mengukur efektivitas pemekaran Desa Pinasungkulan Utara dilihat dari segi pelayanan publik adalah teori menurut Sutrisno (2007:125-126) yaitu:

1. Pemahaman program.

Dalam penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana pemerintah/perangkat desa kurang/tidak memahami dan mengerti akan tugas dan tanggungjawab mereka dalam pelayanan terhadap masyarakat, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka masing masing.

2. Tepat sasaran.

Dalam penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, apakah tepat sasaran atau pelayanan yang diberikan dapat menyentu langsung kepada masyarakat atau hanya program semata yang tidak jelas sasarannya.

3. Tepat waktu.

Dalam penelitian ini peneliti akan melihat pola pelayanan yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah desa apakah tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan, mulai dari jam buka layanan kemudian tidak mengulur-ulur waktu dalam pelayanan, jam istirahat hingga jam tutup layanan apakah sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

4. Tercapainya tujuan.

Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, dalam penelitian ini peneliti terfokus pada pencapaian tujuan, dimana salah satu tujuan utama dari pemekaran wilayah adalah untuk mendekatkan diri pelayanan kepada masyarakat. Tujuan akan dilihat apakah tercapai tujuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang optimal dan lebih berkualitas kepada seluruh masyarakat.

5. Perubahan nyata.

Dalam penelitian ini peneliti hendak melihat perubahan yang dirasakan oleh pemerintah desa dan masyarakat, dengan menilai apakah efektif pemekaran desa pinasungkulan utara dilakukan ditinjau dari proses pelayanan publik. akan melihat apakah terjadi perubahan nyata di dalam proses pelayanan baik di rasakan dari segi ketepatan waktu, ketepatan sasaran, dan bahkan penguasaan program dan penguasaan sarana yang ada di kantor desa ataukah sama saja dengan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sebelum dimekarkan.

Dalam penelitian informan diambil dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Jaga, Anggota BPD, tokoh masyarakat, dan masyarakat sendiri yang terkait dalam proses pelayanan publik di desa pinasungkulan Utara,

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan, yaitu dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka penulis melakukan prosedur pengolahan dan analisis dari hasil pengumpulan data, dimana proses analisis data ini dimulai dengan menelaah, memeriksa seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

Selanjutnya data yang didapatkan dilapangan akan di analisis secara kualitatif. Analisa kualitatif digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik pasca desa Pinasungkulan Utara dimekarkan menjadi desa baru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tujuan Pemekaran Desa Pinasungkulan Utara

Pemekaran Desa adalah pembentukan wilayah baru dengan cara mengembangkannya dari wilayah/desa yang telah ada. Pembangunan sebagai suatu proses kegiatan yang terencana dalam upaya pertumbuhan ekonomi, perubahan sosial, dan modernisasi bangsa guna peningkatan kualitas hidup manusia dan kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka pemerataan pembangunan daerah dan pengembangan desa diarahkan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pengadaan sarana kebutuhan masyarakat.

Pada dasarnya, Pemekaran merupakan salah satu bentuk otonomi daerah. Dari hasil wawancara dengan Hukum Tua Desa Pinasungkulan Utara, Ibu AM 45 Thn *“Tujuan pemekaran merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena dengan adanya pemekaran dapat lebih memaksimalkan pemerataan pembangunan daerah atau di desa serta pelayanan pada masyarakat”*. Selanjutnya Menurut Bpk RL 65 Thn, yang merupakan salah satu panitia pemekaran desa dan menjadi Pejabat Hukum Tua desa Pinasungkulan Utara Mengatakan *“Desa Pinasungkulan sudah layak dimekarkan menjadi desa pinasungkulan utara karena sudah memenuhi unsur-unsur syarat pemekaran wilayah berupa luas wilayah, jumlah penduduk, potensi desa, keragaman sosial budaya, sarana dan prasarana untuk membentuk wilayah yang baru, dengan dimekarkan diharapkan kerja pemerintah dan perangkat desa dapat lebih efektif, kemudian juga Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih mudah, serta pemerataan pembangunan. Melalui pemerintahan desa yang baru dan akan lebih dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui pemerintahan desa induk dengan cakupan wilayah pelayanan yang lebih luas. Melalui proses perencanaan pembangunan desa pada skala yang lebih terbatas, maka pelayanan publik dan pemerataan pembangunan sesuai kebutuhan masyarakat akan lebih tersedia.*

Dengan dimekarkannya daerah yang baru diharapkan dapat membantu percepatan pembangunan masyarakat secara menyeluruh.

Sesuai dengan tujuan pemekaran tersebut adalah :

- a. Peningkatan penyelenggaraan pemerintahan, yaitu seluruh kegiatan atau aktifitas aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas tugas pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan agar berdaya guna dan berhasil guna untuk upaya percepatan pembangunan di desa melalui pendekatan birokrasi pemerintah kepada masyarakat.
- b. Peningkatan pelayanan publik, yaitu seluruh pelayanan pemerintah terhadap masyarakat luas tanpa adanya diskriminasi, pelayanan ini meliputi kegiatan administrasi, kegiatan pelayanan, ketersediaan sarana pendidikan, kesehatan, dan perasaan aman bagi masyarakat.
- c. Pemberdayaan potensi wilayah secara maksimal, dimana potensi wilayah adalah seluruh potensi wilayah yang dimiliki daerah tersebut, baik berupa sumber daya manusia maupun sumber daya alam.
- d. Peningkatan keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan, pelibatan masyarakat dalam hal ini adalah kegiatan yang mengikutsertakan masyarakat luas dalam pembangunan seperti pembangunan infrastruktur, pembangunan sarana jalan, sarana ibadah, budaya, dan lain lain.

2. Efektivitas Pemekaran Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Pinasungkulan Utara.

Kualitas pelayanan sangatlah penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dan organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Karena kepuasan masyarakat bisa menjadi ukuran untuk menilai kinerja organisasi publik dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang

sesuai dengan hati masyarakat. Responsivitas dalam suatu pelayanan sangat diperlukan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik itu sendiri karena merupakan Kemampuan dari pemerintah desa untuk mengenali dan pemerintah desa dapat pekah dengan kebutuhan masyarakat. Menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa alur pelayanan yang diberikan kepada masyakat setelah pemekaran desa pada umumnya sederhana, terbuka dan mudah dimengerti serta tidak menyulitkan masyarakat penerima pelayanan.

Adapun indikator dalam mengukur efektivitas pemekaran wilayah dilihat dari segi pelayanan publik yang digunakan penulis yaitu teori menurut Sutrisno Edy (2007:125-126) yaitu:

a. Pemahaman Program

Yang di maksud dengan pemahaman program ini adalah bagaimana pemerintah/perangkat desa kurang/tidak memahami dan mengerti akan tugas dan tanggungjawab mereka dalam pelayanan terhadap masyarakat, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka masing masing.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan ternyata ada sebagian kecil Perangkat Desa di Desa Pinasungkulan utara yang masih kurang memahami betul akan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan Tugas pokok dan fungsi mereka masing masing. seringkali mereka lalai dalam tanggung jawabnya, Hal yang sama dirasakan ketika penulis mewawancarai masyarakat ;

Bpk RK 67 Thn (Tokoh Masyarakat) “ *memang pada dasarnya sulit bagi manusia ketika hendak menguasai semua tugas yang di embanya, secara umum pemerintah/perangkat desa belum memahami akan tugas dan tanggung jawabnya tentunya mengenai pelayanan kepada masyarakat tetapi seringkali lupa atau lalai sehingga*

perlu membuka kembali catatan atau panduan yang ada”

Namun demikian ada sebagian masyarakat yang peneliti jadikan informan menjawab dengan memberikan apresiasi kepada Pemerintah/Perangkat desa, menurut mereka Pemerintah Perangkat Desa sudah memahami betul tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat, hal itu diwujudkan dengan proses pelayanan yang baik dan terarah saat memberikan pelayanan.

b. Tepat Sasaran

Tepat sasaran yang dimaksud adalah kemampuan dari pemerintah Desa dalam mengambil keputusan, terlebih dalam memberi pelayanan yang pada dasarnya adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang, sekelompok orang, atau masyarakat, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat atas barang dan jasa. apakah sesuai dengan tujuan pemekaran itu sendiri, saat penulis melakukan wawancara dengan masyarakat banyak masyarakat yang mengelukan mengenai bantuan bantuan yang diberikan kepada masyarakat berupa bantuan Pupuk bersubsidi bagi para petani.

Bpk IW 47 Thn (Masyarakat/Petani) mengatakan “*Pemerintah seharusnya tepat dan bijak dalam mengambil keputusan jika ada bantuan-bantuan yang masuk ke desa , karena pada saat pembagian bantuan pupuk dari dinas pertanian untuk para masyarakat/petani kecil justru kami masyarakat kecil tidak mendapatkan bantuan, yang mendapatkan bantuan pada saat itu hanyalah masyarakat yang dikatakan ada unsur kedekatan atau berhubungan keluarga dengan pemerintah desa, yang seharusnya tidak layak mendapatkan bantuan, hal ini dapat dipastikan pemberian*

bantuan tidak tepat sasaran, namun setelah dimekarkan pada saat ada bantuan berupa alat pertanian sekop dan pupuk untuk para petani, kami masyarakat kecil langsung bisa merasakan bantuan itu, yang langsung tersalurkan dengan tepat, inilah keuntungan yang kami petani bisa rasakan setelah pemekaran, dengan cakupan wilayah pemerintah yang diperkecil sehingga kami masyarakat kecil bisa di perhatikan langsung oleh pemerintah.

c. Tepat Waktu

Tepat waktu yang dimaksud dalam penelitian ini ialah tingkat kedisipinan pemerintah/perangkat desa pinasungkulan utara dalam proses pelayanan kepada masyarakat, mulai dari jam buka layanan di kantor desa, tidak mengulur-ulur waktu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara dari beberapa informan mengatakan hal yang hampir sama mengenai indikator ini dimana pelayanan yang di tunjukan cukuplah baik karena selain bertanggung jawab terhadap tugas mereka juga cekatan dalam bekerja, dan cukup bertanggung jawab dalam memberi pelayanan dalam ketepatan waktu mereka cukup disiplin, hal ini membuat masyarakat tidak perlu datang berulang-ulang ke kantor desa untuk menyelesaikan urusan administrasinya, begitu ada masyarakat yang datang, pemerintah desa/perangkat desa langsung melayaninya dengan baik dan penuh tanggungjawab.

d. Tercapainya Tujuan

Yang dimaksud dari Indikator ini ialah berhasil atau tidaknya suatu usaha yang dilakukan dalam menggapai apa yang telah di harapkan atau direncanakan sebelumnya.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan dari beberapa informan menunjukan bahwa dari segi pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment), dan pembangunan

(development), pemekaran wilayah Desa Pinasungkulan Utara dipandang berhasil karena lewat pemekaran, letak pelayanan pemerintah diperkecil sehingga pelayanan publik cepat terpenuhi dan tidak perlu menunggu lama, jarak tempuh masyarakat ke kantor desa sekarang sudah lebih dekat bahkan dengan berjalan kaki, seperti hasil wawancara bersama seorang informan, FM 44 Thn (Pengusaha) *"Dengan di mekarkannya desa Pinasungkulan Utara, saya tidak perlu lagi bolak balik ke kantor desa karena untuk mengurus pelayanan administrasi sudah dengan cepat di tanggapi dan bisa pada hari itu juga sudah selesai,di bandingkan dengan sebelum pemekaran saya perlu lagi menunggu berhari hari dalam mengurus administrasi karena banyak juga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, tentunya hal ini bisa menghemat waktu, tenaga, dan biaya tentunya"*

Tujuan untuk medekatkan diri kepada masyarakat dapat terwujud dan pelayanan yang optimal dapat dilakukan karena ruang lingkup Desa atau wilayah yang lebih kecil dibanding dengan sebelum adanya pemekaran.

e. Perubahan Nyata

Yang dimaksud dengan perubahan nyata ialah perubahan keadaan yang terjadi di desa pinasungkulan utara sebelum dimekarkan dan pasca dimekarkan, perubahan yang dimaksud adalah kondisi pelayanan publik di desa pinasungkulan Utara apakah menunjuk pada perubahan positif atautkah sama saja dengan sebelum di mekarkan, untuk menjawab itu berikut hasil wawancara bersama pemerintah, dan kalangan masyarakat.

MT 53 Thn (Masyarakat/Petani) *"Setelah adanya pemekaran sangat membawah perubahan di desa pinasungkulan utara, terhadap percepatan pembangunan seperti sarana*

infrastruktur, Perangkat desa maupun masyarakat sendiri turut berperan aktif dalam pembangunan yang sedang dijalankan di desa Pinasungkulan Utara, sebelum diadakannya pemekaran pembangunan fisik desa sendiri dapat dikatakan lambat karena mungkin ada beberapah faktor yang menyebabkan perkembangan pembangunan di desa lambat seperti luas wilayah yang cukup besar dan juga cukup banyak pembangunan fisik desa yang tidak berjalan dengan baik, setelah dimekarkan pembangunan di desa telah nyata contohnya jalan desa yang baru telah di buat, dan perbaikan perbaikan yang lain pun telah dilakukan contoh lain juga adalah lampu jalan yang sudah di ganti dengan lampu tenaga surya.

SM 50 Thn (Masyarakat/IRT)
“Setelah diadakannya pemekaran desa pinasungkulan utara perubahan yang nyata terjadi dalam proses pelayanan publik adalah pembangunan infrastruktur yang sudah lebih baik karena sudah ada Puskesmas, sehingga untuk berobat jika sakit sudah tidak perlu lagi jauh jauh ke Puskesmas, dan juga dalam mengurus administrasi sudah sangat baik dalam ketepatan waktu.

Kemudian dengan adanya pemekaran wilayah/desa selain pelayanannya yang lebih mudah didapatkan tentunya juga harus didukung dengan gedung dan infrastruktur lainnya. Menurut hasil wawancara yang dilakukan ada sebagian masyarakat yang masih mengeluhkan akan tempat dan infrastruktur yang ada, banyak masyarakat yang mengeluh masalah kantor desa yang masih memakai rumah Hukum Tua, dikarenakan pembangunan kantor desa yang belum terselesaikan, masyarakat dan pemerintah desa saat ini masih secara bergotong royong juga membantu dalam proses pembangunan kantor desa.

Disisi lain perubahan dirasakan dari proses pelayanan umum, selain kemudahan masyarakat memperoleh pelayanan dari pemerintah desa, prosedur pelayanan yang jelas dan keterampilan perangkat desa yang ditujukan tentunya memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Seperti jawaban dari Tokoh Agama, RD 44 Thn (Pendeta), ketika diwawancarai yang menyatakan bahwa *“intinya kita harus menerima dengan adanya pemekaran desa pinasungkulan utara, sudah selayaknya kita dukung, baik dari segi pemerintahan, pelayanan umum maupun pembangunan, sehingga kita akan merasakan hubungan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah/perangkat desa.*

2. Pembahasan

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya dapat berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya pemerintah dan perangkat desa mengalami kendala-kendala atau faktor-faktor penghambat, namun demikian disamping itu ada pula faktor-faktor yang dapat mendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya dengan pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di Kantor Desa Pinasungkulan Utara. Berikut ini akan dibahas berurutan berdasarkan indikator yang dijadikan acuan dalam mengukur efektifitas pemekaran Desa Pinasungkulan Utara :

a. Pemahaman Program

Di dalam indikator ini, bahwa pemahaman akan program atau pemahaman akan tugas dan tanggungjawab dari Pemerintah/Perangkat Desa sangatlah berpengaruh akan proses pelayanan dan kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat, Pemerintah/Perangkat desa yang kurang memahami akan tugas pokok dan fungsinya, pelayanan yang ada cenderung bergerak sesuai keinginannya sendiri, ini tentu bertolak belakang dengan tujuan pelayanan yang sesungguhnya, akan tetapi pemerintah/perangkat desa yang memahami benar akan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik tentunya akan memberikan

pelayanan yang optimal dan berkualitas bagi masyarakat, hal yang ditemui di kantor desa pinasungkulan utara pada umumnya perangkat desa yang ada di kantor desa sudah memahami akan tugas pokok dan fungsi mereka masing masing, itu dibuktikan dengan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/perangkat desa pinasungkulan utara.

Kualitas pelayanan di kantor desa akan terasa lebih baik ketika setiap perangkat desa memahami benar akan tugas dan fungsinya, selanjutnya sikap dan keramahan saat memberikan layanan amatlah penting, ini merupakan bagian dari peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi perangkat desa yang kurang memahami tugasnya maka diperlukan pengawasan dari unsur pimpinan dan dari elemen masyarakat lewat disediakannya kotak saran, dimana masyarakat bebas memberikan kritik atau masukan kepada aparatur pemerintahan yang ada di kantor desa pinasungkulan utara.

b. Tepat Sasaran

Dalam indikator ini melihat sisi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/perangkat desa yang ada apakah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat atau tidak, di Desa Pinasungkulan Utara sendiri bisa merasakan akan pelayanan optimal yang diberikan oleh Pemerintah yang artinya pelayanan yang diberikan tepat sasaran, karena dapat memberi dampak dan kebaikan bagi masyarakat. Pola pelayanan yang di terapkan dengan prosedur yang jelas dan daya tanggap yang baik dari aparatur pemerintah ini tentunya memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Hal inilah yang patut untuk di pertahankan bahkan dikembangkan.

Dalam kaitan dengan pengambilan keputusan sudah seharusnya mempertimbangkan akan aspirasi masyarakat, tindakan yang mengenyampingkan suara rakyat saat pengambilan keputusan tentunya suatu hal tidak patut, sehingga dapat menimbulkan goncangan dan ketidakstabilan di tengah masyarakat.

Untuk itu dalam setiap tindakan ataupun pengambilan keputusan sudah sepatutnya mempertimbangkan suara banyak orang, dan

lebih mementingkan kepentingan umum daripada instansi, badan ataupun organisasi yang dinaunginya. Karena efektifnya suatu pelayanan akan ditentukan dari kerjasama yang baik dari pemerintah dengan masyarakat itu sendiri.

c. Tepat Waktu

Pada indikator ini pemerintah/perangkat desa yang melayani akan setiap kebutuhan masyarakat dituntut untuk disiplin soal waktu dan tidak mengenyampingkan Standart Oprasional Prosedur yang telah ditetapkan.

Proses pelayanan umum yang lambat ataupun tidak terbuka tentunya menjadi hal yang paling membosankan bagi masyarakat. Akan tetapi pelayanan yang cepat, kreatif dan akurat tentunya dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat, hal inilah yang nampak di Desa Pinasungkulan Utara, dimana pelayanan yang cepat dan tanggap diberlakukan oleh pemerintah/perangkat desa, dengan tidak mengulur-ulur waktu dalam proses layanan dan tepat waktu soal jam buka layanan, jam istirahat dan jam tutup layanan. Keterbukaan akan pelayanan menjadi kunci kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian yang perlu diperhatikan adalah sikap anggap enteng dengan pekerjaan yang ada, juga sikap saling mengharapkan pekerjaan sudah di kerjakan oleh orang lain tentunya menjadi hal yang perlu di perbaiki, apalagi lalai soal ketepatan waktu seperti yang dirasakan oleh perangkat desa saat rapat di Rumah Hukum Tua/Kepala Desa, tentunya ini dapat memberikan kesan tidak baik bagi sesama pelayan masyarakat.

d. Tercapainya Tujuan

Dari indikator ini bisa dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah/perangkat desa di desa pinasungkulan Utara di lihat dari kepuasan oleh masyarakat atas pelayanan publik.

Dengan rasa puas, nyaman dan pelayanan yang diterima baik adanya menunjukkan bahwa tujuan dari adanya pemekaran wilayah Desa untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, membantu pertumbuhan ekonomi masyarakat, mempercepat pembangunan di

desa-desa telah tercapai lewat dimekarkanya wilayah Desa Pinasungkulan Utara, pelayanan yang diharapkan cepat dan terkontrol oleh pemerintah Desa dapat terlaksana karena jumlah masyarakat yang cenderung lebih sedikit dari mana sebelum di mekarkan.

Meskipun harus disadari bahwa pelayanan yang kurang kreatif tidak akan memberikan kemajuan organisasi yang baik, inovasi dan keterampilan masih sangat perlu dikembangkan dalam mengembangkan organisasi pemerintahan yang baru di bentuk.

e. Perubahan Nyata

Perubahan dalam konteks pelayanan Publik pasca pemekaran wilayah desa tentu ada, apakah perubahan itu menuju ke arah yang lebih baik, ataukah malah terjadi kemunduran.

Melihat kondisi pelayanan publik yang ada di desa Pinasungkulan Utara perubahan ke arah yang lebih baik dapatlah dilihat dan di rasakan, berdasarkan jawaban-jawaban yang diberikan oleh masyarakat yang merasakan adanya perubahan yang nyata dalam proses pelayanan publik mulai dari perangkat desa yang sigap dan tanggap ketika mengerjakan pekerjaan yang menunjukkan pemahaman akan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat, dengan pola pelayanan yang terstruktur, tepat waktu dan sasaran sehingga tujuan yang di harapkan dapat tercapai berkat kerja sama yang baik dari pemerintah dan masyarakat ini tentu memberikan dampak positif bagi organisasi pemerintahan yang ada, tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan semakin meningkat.

Dengan demikian perubahan yang ada ini begitu dirasakan ketika adanya pemekaran wilayah desa, jarak yang semakin dekat dengan masyarakat dan pola pelayanan yang semakin baik di tunjukan dan semakin di kembangkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan indikator-indikator pada pengukuran efektivitas pemekaran dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yaitu efektifitas pemekaran dilihat dari pemahaman program, tepat sasaran,

tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dalam proses pelayanan publik, menunjukkan bahwa lewat pemekaran desa pemerintah/perangkat desa dapat bekerja dengan baik dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat dengan memahami program yang mereka emban, soal ketepatan waktu dan sasaran pemerintah desa sudah mampu dan memberikan loyalitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat juga kepada pemerintah daerah sebagai atasan, kemudian tercapainya tujuan dari pemekaran itu sendiri dengan mendekati pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, menunjukkan perubahan nyata yang nampak dan mampu memberi kepercayaan kepada masyarakat.

Efektifitas pemekaran dan semua unsur pelayanan dalam hal ini pelayanan admisintrasi maupun juga dalam unsur pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah desa pada umumnya dilaksanakan dengan baik, penuh perhatian dan tanggung jawab dalam pelayanan publik untuk perkembangan/kemajuan desa lebih khususnya untuk mensejahterahkan rakyat, dampak lainnya yang diterima masyarakat yaitu dengan terjadinya pemekaran ini maka pemberi pelayanan publik yaitu pemerintah lebih dekat dengan penerima pelayanan publik yaitu masyarakat dan telah tercipta pelayanan publik yang efektif.

Kemudahan yang diperoleh oleh masyarakat seperti letak kantor desa yang tidak berada jauh dari pemukiman masyarakat, biaya transport yang minim, terhindar dari antrian yang panjang dan pelayanan optimal yang bisa dirasakan langsung oleh masyarakat.

Adapun kendala yang dihadapi oleh pemerintah desa Pinasungkulan Utara adalah minimnya ide dan kreativitas dari pemerintah desa untuk memberdayakan masyarakat yang ada di desa, dan kendala lain seperti

ketersediaan sarana dan prasarana fasilitas penunjang pelayanan publik yang masih perlu di tambah atau dilengkapi.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Semua indikator yang menjadi pengukuran efektifitas yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, harus tetap ada dalam proses pelayanan publik, dan pada dasarnya masih perlu ditingkatkan dalam proses pelayanan publik sehingga semakin tercipta efektifitas pelayanan publik sebagai jawaban dari pemekaran desa Pinasungkulan Utara kecamatan modinding.
- b. Melihat keberadaan pemerintah/perangkat desa yang sudah mampu membangun hubungan yang baik kepada masyarakat lewat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah desa yang merupakan pelaku utama atau pengendali jalanya sistem pemerintahan yang ada di desa Pinasungkulan Utara perlu meningkatkan interaksi dengan masyarakat umumnya dan sesama pelayan masyarakat lainnya untuk mendapatkan ide dan gagasan bahkan kreativitas dalam menjalankan roda pemerintahan yang ada di desa Pinasungkulan Utara dan tetap melakukan pelayanan yang merakyat dengan sikap dan sopan santun yang terjaga.
- c. Diharapkan pemerintah mampu memperjuangkan dan melengkapi akan sarana dan prasarana terlebih kantor desa Pinasungkulan Utara agar masyarakat dan pemerintah tentunya merasa nyaman ketika berada di lingkungan kantor Desa Pinasungkulan Utara.