

PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN KECAMATAN DI KECAMATAN TAHUNA BARAT KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

Mega Hardianty Makagansa¹

Novie Pioh²

Josef Kairupan³

Abstrak

Prinsip Otonomi Daerah adalah kebebasan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Segala kekayaan daerah baik itu berupa sumber daya alam maupun sumber daya manusia menjadi potensi dan kekhasan tersendiri yang dimiliki daerah dan hal inilah yang menjadi acuan utama pemerintah dalam menentukan arah dan kebijakan dalam merencanakan segala kebutuhan guna pengembangan daerahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di kecamatan Tahuna Barat, hasil penelitian menunjukkan bahwa Setelah pemekaran terdapat pengaruh yang signifikan antara pemekaran kecamatan dan kondisi pembangunan infrastruktur, dimana setelah pemekaran pembangunan menjadi lebih baik dan cepat, dan juga setelah pemekaran terdapat pengaruh yang signifikan antara pemekaran kecamatan dan kondisi pelayanan publik, dimana setelah pemekaran pelayanan publik menjadi lebih disiplin dan efisien, hal-hal yang mendukung kondisi pembangunan dan pelayanan publik dari faktor pendukung internal yaitu pemerintah menyediakan sarana dan prasarana serta dana yang dibutuhkan baik untuk kelancaran pembangunan maupun untuk efektivitas pelayanan publik, sedangkan faktor penghambat dari pemerintah adalah adanya pembangunan lain yang berupa pelabuhan yang menyebabkan perbaikan jalan tertunda, sedangkan pada pelayanan publik setelah pemekaran masyarakat merasa lebih baik hanya saja untuk menuju ke kantor kecamatan masyarakat masih terhambat dengan jalan yang rusak.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemekaran Kecamatan.

¹*Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat.*

²*Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi.*

³*Sekretaris Penguji/Pembimbing Skripsi*

Pendahuluan

Prinsip Otonomi Daerah adalah kebebasan untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Segala kekayaan daerah baik itu berupa sumber daya alam maupun sumber daya manusia menjadi potensi dan kekhasan tersendiri yang dimiliki daerah dan hal inilah yang menjadi acuan utama pemerintah dalam menentukan arah dan kebijakan dalam merencanakan segala kebutuhan guna pengembangan daerahnya. Pelaksanaan desentralisasi menjadi sebuah acuan penting bagi pemerintah daerah dalam mengelola dan mengatur sendiri daerahnya. Dalam hal ini pemerintah daerah dapat membentuk sendiri kecamatan baru dengan Perda dan berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Hal ini yang kemudian di tangkap dan di laksanakan oleh pemerintah di seluruh daerah di Indonesia dalam upaya untuk memaksimalkan pelayanan, mendekatkan pihak pemerintah dengan masyarakatnya, percepatan demokrasi dan perekonomian daerah serta peningkatan keamanan dan ketertiban yang berujung pada kesejahteraan masyarakat. Syarat-syarat pembentukan dan kriteria pemekaran kecamatan adalah menyangkut kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk dan pertimbangan-pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi seperti keamanan dan ketertiban, dan ketersediaan sarana pemerintahan. Hal ini yang kemudian juga dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe, sejak tahun 2010 sampai sekarang ada dua kecamatan baru yang telah di bentuk/dimekarkan yakni: Tahuna Barat dan Tahuna Timur.

Mencermati kondisi ini maka dapat diketahui bahwa tingginya respon pemerintah daerah terhadap isu

pemekaran wilayah membuktikan bahwa penciptaan kesejahteraan masyarakat dengan metode pemekaran wilayah merupakan sebuah cara yang dianggap rasional walaupun terkadang terkesean politis dan sarat kepentingan kekuasaan. Salah satu tujuan utama pemekaran daerah dalam hal ini kecamatan yaitu untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang dipandang sebagai sesuatu yang berimplikasi luas terhadap masyarakat maupun pemerintah itu sendiri baik yang bersifat positif maupun negatif, tentunya hal tersebut perlu ditinjau secara lebih mendalam dan menyeluruh. Berangkat dari gambaran diatas maka penulis mencermati kondisi ini amat menarik untuk dijadikan bahan penelitian. Semenjak diberlakukannya Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dan terakhir Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah secara terus-menerus meningkatkan pelayanan publik, seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan pelayanan yang efisien, namun bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan tanpa membedakan status sosial masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Beberapa hal tersebut menjadi latar belakang masyarakat Kecamatan Tahuna Barat yang menginginkan

terjadinya pemekaran Kecamatan Tahuna. Alasan lain pemekaran kecamatan terjadi karena adanya tuntutan dan keluhan dari masyarakat yang disampaikan kepada kepala desa dan tokoh-tokoh masyarakat di desa masing-masing. Sebelumnya masyarakat kecamatan Tahuna Barat ini tergabung dalam kecamatan Tahuna (Induk). Kecamatan Tahuna (Induk), terlalu luas cakupan wilayah kerjanya sehingga ada beberapa masyarakat terabaikan karena begitu banyak yang mengantri untuk mengurus keperluannya ke kantor kecamatan. Terabaikan disini misalnya ada sebagian masyarakat yang sudah mengantri lama untuk menunggu, begitu sampai gilirannya pegawai sudah istirahat atau sibuk mengerjakan berkas-berkas lain sehingga kepentingan masyarakat yang sudah mengantri tadi terabaikan dan harus kembali datang esok harinya. Selain itu, ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan terlalu jauhnya jarak kelurahan tempat tinggal mereka ke kantor kecamatan dan hal itu terkadang hal itu membuat mereka kurang bersemangat berurusan ke kantor kecamatan karena belum tentu sampai disana urusan mereka dapat diselesaikan saat itu juga.

Tidak hanya itu saja yang menjadi alasan pemekaran kecamatan ini dirasa perlu, selain menginginkan adanya perbaikan peningkatan efektifitas pelayanan publik masyarakat juga berharap pemekaran kecamatan ini juga dapat mempermudah penyaluran dana pembangunan walaupun dana yang diberikan tidak terlalu besar. Sebelumnya dana pembangunan sering difokuskan ke ibukota kecamatan saja dan desa /kelurahan disekitar ibukota kecamatan sehingga timbul kecemburuan social pada masyarakat di desa/kelurahan lainnya. Pemekaran kecamatan Tahuna Barat memberikan

pengaruh bagi pelayanan publik yang menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satu dari filosofi otonomi daerah sebenarnya adalah semakin mendekatkan pelayanan yang baik dan lebih efektif kepada masyarakat, pelayanan publik pada dasarnya diberikan melalui beberapa organisasi birokrasi pemerintah. Karena pemerintahlah yang memiliki hak untuk monopoli atau menyediakan barang atau jasa publik kepada setiap warga Negara mulai dari seorang warga Negara itu lahir sampai akhir hayatnya.

Paradikma baru mengenai organisasi publik pada dasarnya berasal dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan, karena pada hakekatnya pemerintahan memang member pelayanan pada rakyatnya. Paradikma baru mengenai pelayanan publik tersebut menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan, dari yang suka mengatur berubah menjadi yang suka melayani. Jika tingkat kekecewaan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi masih relatif tinggi, maka hal ini akan menunjukkan bahwasanya kinerja pelayanan aparat birokrasi belum sepenuhnya mampu mewujudkan nilai-nilai akuntabilitas, responsifitas, dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “bagaimana Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di

Kecamatan Tahuna Barat? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di kecamatan Tahuna Barat.

Tinjauan Pustaka

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1994, wilayah Negara Kesatuan RI dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten/kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah untuk menjalankan otonomi daerah seluas-luasnya. Berdasarkan Undang-Undang No 12 Tahun 2008 perubahan kedua Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pemekaran daerah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Berkembangnya wacana pemekaran daerah, tidak terlepas dari pemberlakuan prinsip-prinsip otonomi daerah yang pada prinsipnya otonomi daerah adalah media atau jalan untuk menjawab persoalan mendasar dalam tata pemerintahan dan pelayanan terhadap publik. Pertama, otonomi daerah haruslah merupakan jalan atau upaya untuk mendekatkan pemerintah kepada rakyat. Kedua, melalui otonomi daerah juga harus tercipta akuntabilitas yang terjaga dengan baik. Ketiga, bagaimana otonomi daerah diformulasikan menjadi langkah untuk mengupayakan responsiveness, dimana publik berpartisipasi aktif dalam pengambilan kebijakan ditingkat lokal. Sesungguhnya. Sebelumnya, sebelum isu pemekaran wilayah ini dikristalkan, ada beberapa hal yang harus menjadi media mengkritisnya. Media itu adalah dengan melihat indicator keberhasilan pembangunan daerah selama penerapan otonomi

daerah, secara sederhana, indikator didalam menilai kemajuan tersebut harus disandarkan kepada tiga aspek/kategori, yaitu:

1. Aspek ekonomi daerah. Hal ini perlu dijalankan dengan melakukan kajian mendalam, sehingga kelihatanlah seberapa besar pengaruh otonomi daerah, baik ditingkat kabupaten/kota maupun secara regional, untuk memacu pertumbuhan ekonomi masyarakat. Dengan demikian akan bias kita ketahui bahwa apakah otonomi daerah selaras dengan upaya dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat.
2. Aspek pelayanan publik. Dalam konteks ini, harus dinilai seberapa dekat pemerintah daerah dengan masyarakat, yang tercermin dalam urusan-urusan pelayanan public yang terbuka, efisien dan efektif. Apakah publik merasa dipuaskan melalui pelayanan pemerintah lokal, atau justru pemerintah lokal mengharapkan pelayanan dari masyarakat. Apakah mental-mental KKN dan primodialisme masih sangat kental dalam urusan-urusan publik. Masih terdapat ketidakadilan, kemudian politik kongkalikong diantara elit lokal masih kerap terjadi.
3. Aspek pembangunan demokrasi politik. Menjadi penting juga mengaitkan antara pelaksanaan otonomi daerah dengan upaya-upaya pelebagaan demokrasi ditingkat lokal. Potret ini bias terlihat dari beberapa kritis rakyat dalam melihat kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah lokal atau seberapa besar kontribusi dari masyarakat lokal dalam pengambilan keputusan strategis didaerahnya.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan,

Penghapusan dan Penggabungan Daerah yang menggantikan PP Nomor 129 Tahun 2000. Dengan disyahrkannya peraturan pemerintah ini pada tanggal 10 Desember 2007, maka PP No 129/2000 tentang Persyaratan Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah otomatis tidak berlaku lagi. Pembentukan Daerah dapat berupa pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih, atau penggabungan bagian daerah yang bersandingan, atau penggabungan beberapa daerah. Pemekaran yang dimaksud adalah sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah No 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Daerah yaitu: Pemekaran Daerah adalah pemecahan Provinsi atau Kabupaten/Kota menjadi dua Daerah atau lebih. Aturan pemekaran Daerah dalam Peraturan Pemerintah yang baru ini lebih ketat dibandingkan dengan aturan PP Np 129/2000. Antara lain, terkait syarat jumlah Kabupaten/kota bagi pemekaran provinsi dan jumlah Kecamatan untuk Kabupaten/kota, usulan dari tingkat Desa dan Kelurahan, serta adanya persetujuan eksplisit dari Daerah Induk dan Pemerintah di atasnya. Kementrian Dalam Negeri mengisyaratkan bahwa: "PP No 78/2007 memuat beberapa syarat pemekaran yang berbeda dengan aturan yang lama, diantaranya jumlah Kabupaten, waktu pemekaran, juga rekomendasi dari Kabupaten Induk dan Provinsi. "Yang eksplisit juga salurannya dari bawah, masyarakat yang menentukan, apa benar masyarakat kehendaki pemekaran dari forum komunikasi Desa dan Kelurahan. Tiba-tiba ada satu forum mengusulkan pemekaran lalu diproses pemekarannya".

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. Pengertian dasar menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa: "Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan" menurut Hayat, S.AP., M.Si 2015, Pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya Moenir, 2007: 190 menyatakan lebih lanjut bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak". Definisi yang paling rinci oleh Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi layanan, yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut maka pelaksanaan pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan terhadap masyarakat, dan tidak selalu bahwa pelayanan itu bersifat kolektifitas, karena melayani kepentingan

perorangan asal kepentingan masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan merupakan suatu kegiatan dari organisasi atau badan yang berorientasi pada pengabdian masyarakat. Disisi lain Meonir mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pada masyarakat, yaitu:

1. Faktor Kesadaran, ialah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Ada kesadaran dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan kehendak.
2. Faktor Aturan, adalah seperangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.
3. Faktor Organisasi, adalah mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor Pendapatan, adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan yang meliputi, technical skill, konseptual skill, dan human skill.

6. Faktor Sarana Pelayanan, yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kinerja kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Selain yang diatas, Teori Pelayanan Publik menurut Zeithamil, Parasuraman & Berry (dalam Agus Dwiyanto (2005:148) terhadap 5 indikator untuk mengukur pelayan Aan publik yang baik yakni:

1. Tangibles yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki penyedia layanan;
2. Reliability atau Reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat
3. Responsiveness atau Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
4. Assurance atau Kepastian adalah pengetahuan, kemampuan parapetugaspenyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
5. Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Seperti halnya yang diperlihatkan di kecamatan sebagai tingkat pemerintahan yang secara operasional berhadapan langsung dengan masyarakat yang terdiri dari desa/kelurahan dan bertugas serta berkewajiban melayani segala bentuk kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat ini akan selalu menuju pada pemuasan pelayanan atau pemberian

pelayanan yang prima sebagai berikut (Agus Dwiyanto, 2005:152):

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kedislipinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
5. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
7. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
8. Kesesuaian Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
9. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan

rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif analitis yang memberikan gambaran tentang pemekaran terhadap proses pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Tahuna Barat. Fokus penelitian ini adalah pelayanan publik pasca pemekaran kecamatan, yang dalam hal ini dikaji berdasarkan pada indikator pelayanan prima (Agus Dwiyanto, 2005:152):

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kedislipinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
5. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
7. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

8. Kesesuaian Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.

Informan penelitian ini adalah mereka yang dapat dijadikan sumber informasi utama mengenai permasalahan yang diteliti, yaitu untuk mengetahui apakah pelayanan publik pasca pemekaran kecamatan sudah berjalan dengan baik ataukah dapat menimbulkan permasalahan baru, oleh karena itu informan penelitian ini adalah:

- Camat Tahuna Barat 1 orang
- Sekertaris Camat Tahuna Barat 1 orang
- Lurah Luarah Tahuna Barat 6 orang
- Masyarakat di Kecamatan Tahuna Barat (7orang)

Hasil Penelitian

Dalam fokus penelitian telah dikemukakan bahwa penelitian ini menggunakan teori Agus Dwiyanto tentang Reformasi Birokrasi Publik . Peneliti dalam hal ini menghubungkan hasil penelitian dengan teori yang telah ditetapkan sejak awal dalam fokus penelitian. Zeithamil, Parasuraman, & Berry (Agus Dwiyanto 2005:148). Tolak ukur keberhasilan pembangunan dapat dilihat daritingkat pertumbuhan ekonomi, struktur ekonomi, dan semakin kecilnya ketimpangan pendapatan antar daerah dan antar sektor. Pertumbuhan ekonomi merupakan ukuran utama keberhasilan pembangunan dan hasil pertumbuhan ekonomi dapat dinikmati semua lapisan masyarakat. Infrastruktur memegang peranan penting sebagai salah satu roda penggerak pertumbuhan ekonomi dan

pembangunan. Keberadaan infrastruktur yang memadai sangat diperlukan. Sarana dan prasarana fisik, atau sering disebut dengan infrastuktur, merupakan bagian yang sangat penting dalam system pelayanan masyarakat. Berbagai fasilitas fisik merupakan hal yang vital guna mendukung berbagai kegiatan pemerintahan, perekonomian, industri dan kegiatan sosial di masyarakat dan pemerintahan. Mulai dari sistem energi, transportasi jalan raya, bangunan-bangunan perkantoran dan sekolah, hingga telekomunikasi, rumah peribadatan dan jaringan layanan air bersih, kesemuanya itu memerlukan adanya dukungan infrastruktur yang handal. Agar lebih jelas ruang lingkup pembangunan infrastruktur dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Pembangunan infrastruktur perdesaan guna mendukung peningkatan aksesibilitas masyarakat desa, yaitu: jalan, jembatan, tambatan perahu;
2. Pembangunan infrastruktur bangunan, yaitu; kantor pemerintahan, sarana kesehatan,
3. Pembangunan infrastruktur yang mendukung pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, meliputi: penyediaan airminum, sanitasi lingkungan.

Setelah dilakukan pemekaran, pemerintah Kecamatan Tahuna Barat giat melakukan pembangunan baik itu pembangunan jalan, kantor Kelurahan/Desa/kecamatan, maupun kantor kesehatan. Pembangunan infrastuktur di Kecamatan Tahuna Barat diharap dapat lebih mensejahterakan masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Camat Tahuna Barat (JM) “Setelah Kecamatan Tahuna Barat ini dimekarkan, kita sudah mulai melakukan banyak perbaikan yang ada di Tahuna Barat ini, seperti perbaikan jalan di desa-desa guna untuk

mempermudah jangkauan dari satu desa ke desa lain. Kita juga membangun puskesmas, supaya nantinya ketika ada masyarakat yang sakit bisa di rawat di puskesmas tersebut, kita tidak perlu lagi bertumpuk di puskesmas tahuna induk, selain itu kita juga mempercepat pembangunan pelabuhan untuk tambatan perahu, selain itu nantinya bias jadi tempat sandarnya kapal-kapal besar itu juga nantinya menjadi objek wisata”. Untuk membantu Pemerintah Daerah dalam rangka pembangunan, peningkatan dan pemeliharaan jalan, jembatan, dan pelabuhan maka Pemerintah Pusat memberikan bantuan pembiayaan yang diberikan melalui Dana Alokasi Khusus (DAK) bidang Infrastruktur ataupun Dana Alokasi Khusus Non Dana Reboisasi Bidang Infrastruktur. Pembangunan jalan adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pemerintah, karena selain sebagai penghubung dari satu desa ke desa yang lain, jalanan yang bagus juga akan lebih memudahkan masyarakat. Pembangunan jalan di Kecamatan Tahuna Barat belum semua merata. Masih ada beberapa desa/kelurahan yang bahkan belum mendapat perbaikan jalan. Menurut Kepala Desa/Lurah Kolongan Akembawi (RH) berdasarkan hasil wawancara menerangkan bahwa: “Karena adanya pembangunan pelabuhan untuk tambatan perahu, maka dari itu kita belum mendapat perbaikan jalan. Bukankarena pemerintah belum memperbaiki, akan tetapi melihat kondisi yang ada mana mungkin kita memperbaiki jalan sementara banyak mobil-mobil besarpengangkut material, takutnya nanti jalanan akan rusak kembali”. Kondisi jalan sebelum pemekaran, Desa/Kelurahan yang ada di Kecamatan Tahuna Barat, sebelum pemekaran Kecamatan kondisi jalan di beberapa desa/kelurahan mengalami kerusakan parah, jalan tersebut

berlubang dan berbatu. Sedangkan kondisi jalan setelah pemekaran, yang tadinya rusak parah setelah pemekaran kini ada perbaikan, walaupun tidak semua jalan di desa/kelurahan mengalami perbaikan. Selain desa/kelurahan yang belum mendapatkan perbaikan jalan ada sebagian desa.kelurahan yang sudah mendapat perbaikan jalan. Kondisi jalan yang dulunya masih berbatu dan berlubang kini sudah beraspal, jalan yang dulunya sempit kini mulai besar.

Pembangunan jalan bukan satu-satunya yang harus diperhatikan pemerintah. Pemerintah juga harus memperhatikan pembangunan sarana kesehatan baik itu pustu ataupun puskesmas. Setelah pemekaran, pemerintah kecamatan membangun puskesmas yang ditempatkan di pusat kecamatan. Kondisi sarana kesehatan sebelum pemekaran, dimana kondisi pustu di desa/kelurahan sangat memprihatinkan, pustu di setiap desa/kelurahan memiliki banyak kekurangan ,seperti kurangnya fasilitas untuk pengobatan, kurangnya petugas pelayanan seperti bidan dan perawat, kurangnya obat-obatan serta kondisi bangunan pustu yang banyak mengalami kerusakan. Selain itu sebelum pemekaran, puskesmas yang ada hanya ada 1 yang terletak di Kecamatan Tahuna Induk, kondisi puskesmas juga cukup memprihatinkan, dari segi sarana dan prasarana sudah banyak kerusakan di puskesmas tersebut, selain itu jumlah orang sakit tidak memadai untuk ditampung di puskesmas tersebut. Pustu yang tadinya memiliki banyak kekurangan setelah pemekaran akhirnya mengalami perubahan, baik dari bangunan maupun sarana dan prasarananya, akan tetapi tidak semua pustu mengalami perbaikan, dari 8 pustu di masing-masing desa/kelurahan ada 2 pustu yang

masih belum mengalami perubahan pada bangunan dan sarananya.

Setelah pemekaran juga dibangun puskesmas baru di Kecamatan Tahuna Barat, dari segi bangunan, puskesmas baru ini lebih besar dan sarana dan prasarana yang disediakan pun lebih lengkap, serta tersedianya ambulans, dokter ahli dan perawat. Selain pada pembangunan jalan dan sarana kesehatan, pemerintah Kecamatan Tahuna Barat juga fokus membangun kantor kecamatan baru, pemerintah Kecamatan Tahuna Barat terus melakukan renovasi Kantor Kecamatan agar menjadi tempat yang layak dan nyaman untuk dapat melayani masyarakat. Kondisi kantor kecamatan sebelum pemekaran, yang lama sudah dianggap kurang baik oleh masyarakat. Selain karena bangunannya yang sudah tua, sarana dan prasarananya juga sudah banyak yang mengalami kerusakan. Setelah pemekaran dimana pemerintah Kecamatan Tahuna Barat terus membangun kantor Kecamatan yang baru yang berada di Kelurahan Kolongan Mitung, selain bangunan kantor yang baru, sarana dan prasarana yang disediakan juga baru, baik itu komputer, tempat duduk, serta akses internet juga sudah ada di kecamatan sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan. Pembangunan infrastruktur yang berkualitas akan menciptakan kemakmuran masyarakat. Hal yang harus dipikirkan adalah kita harus mampu membangun sebuah infrastruktur yang saling terintegrasi satu sama lainnya. Karena ini merupakan sebuah kemampuan sebuah bangsa dalam melaksanakan pembangunan. Dalam rangka pemerataan pembangunan daerah dan pengembangan wilayah diarahkan pada peningkatan kualitas sumberdaya manusia dan pengadaan sarana kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya,

pemekaran wilayah merupakan salah satu bentuk otonomi daerah dan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena dengan adanya pemekaran wilayah diharapkan dapat lebih memaksimalkan pemerataan pembangunan daerah dan pengembangan wilayah. Dengan pemekaran Kecamatan Tahuna Barat diharapkan akan tercapai percepatan pembangunan yang ditandai dengan peningkatan penyelenggaraan pemerintahan, peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat, peningkatan potensi wilayah secara maksimal dan peningkatan keikutsertaan masyarakat dalam pembangunan daerahnya.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau

diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat. Selain itu, membangun kesan yang dapat memberikan citra positif di mata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali/terjangkau bagi pelanggan (masyarakat) yang membuat pelanggan terdorong/termotivasi untuk bekerja sama/berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan yang baik.

Kesimpulan

1. Setelah pemekaran terdapat pengaruh yang signifikan antara pemekaran kecamatan dan kondisi pembangunan infrastruktur, dimana setelah pemekaran pembangunan menjadi lebih baik dan cepat, dan juga setelah pemekaran terdapat pengaruh yang signifikan antara pemekaran kecamatan dan kondisi pelayanan publik, dimana setelah pemekaran pelayanan publik menjadi lebih disiplin dan efisien.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi pembangunan dan pelayanan publik dari faktor pendukung internal yaitu pemerintah menyediakan sarana dan prasarana serta dana yang dibutuhkan baik untuk kelancaran pembangunan maupun untuk efektivitas pelayanan publik, sedangkan faktor penghambat dari pemerintah adalah adanya pembangunan lain yang berupa pelabuhan yang menyebabkan perbaikan jalan tertunda, sedangkan pada pelayanan publik setelah pemekaran masyarakat merasa lebih baik hanya saja untuk menuju ke kantor kecamatan masyarakat masih terhambat dengan jalan yang rusak.

Saran

1. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh para petugas di kantor kecamatan. Meskipun sekarang ini pelayanan yang diberikan sudah mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat, tetapi sebaiknya para pegawai tidak boleh puas dengan hasil yang didapatkan. Karena masih dijumpai beberapa masyarakat yang masih mengeluh dengan pelayanan yang diberikan meskipun beberapa orang saja. Sedangkan pada pembangunan pemerintah dan masyarakat harus sama-sama menjaga sarana dan prasarana yang telah disiapkan.
2. Kordinasi antara pemerintah sehingga pembangunan yang satu tidak menghambat pembangunan lain. Contohnya pembangunan jalan yang terlambat karena adanya pembangunan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Indar. 2010, Birokrasi Pemerintahan dan Perubahan Sosial Politik. Makassar: Pustaka Refleksi
- Dwiyanto, Agus. 2002, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta: PSKK UGM
- Hariyoso, 2002, Pembaruan Demokrasi dan kebijaksanaan Publik, Jakarta: Peradaban
- Hatminto, dkk, 2005, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Hayat. 2017. Mnajemen Pelayanan Publik. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Moenir, H.A.S, 2010, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Nasir. M, 1988, Metode Penelitian Jakarta: Galia

- Setyawan, D., 2003, Manajemen Pemerintahan Indonesia, Jakarta: Kata Hasta Pustaka
- Ratnawati, Tri. 2009. Pemekaran Daerah Politik Lokal dan Beberapa Isu Terseleksi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Widjaja HAW, 2005, Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Widya W, Kristian, 2006, Administrasi dan Birokrasi Pemerintah, Yogyakarta: Graha Ilmu