

EFEKTIVITAS PEMEKARAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi Di Desa Kolongan-Atas Kecamatan Sonder)

*Cicilia Waworuntu*¹

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas pemekaran dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Kolongan-Atas Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 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.

Kata kunci: Efektivitas, Pemekaran, Pengawasan.

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

Pendahuluan

Lahirnya otonomi daerah serta dalam era globalisasi, maka pemerintah daerah dituntut memberikan pelayanan yang lebih prima. Otonomi asli merupakan bentuk kewenangan yang hanya dimiliki oleh desa berdasarkan adat-istiadat yang hidup dan dihormati di suatu desa yang bersangkutan. Ini tampak kurang mendapat perhatian, sehingga dapat menyebabkan kegiatan administrasi dalam organisasi pemerintahan tidak berjalan seperti yang diharapkan. Hal semacam ini kemungkinan dapat membawa dampak negative bagi suatu pemerintah, maksudnya penyelenggaraan atau pun pengembangan organisasi desa tidak berjalan secara efektif dan efisien. Untuk itu pemerintah desa mempunyai hak, wewenang dan kewajiban memimpin pemerintahan desa yaitu menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dan merupakan penyelenggaraan dan penanggung jawab utama di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan desa. Sehubungan dengan hal tersebut, kewajiban pemerintah dalam menyediakan berbagai infrastruktur tersebut mutlak dilakukan agar wilayahnya dapat bertumbuh dan berkembang dan mampu menyelenggarakan rumah tangganya sendiri semi mencapainya masyarakat yang sejahtera.

Berkaitan dengan hal tersebut, implementasi pengembangan terhadap organisasi pemerintahan di desa Kolongan-Atas dalam menjunjung tinggi hak-hak individu dalam masyarakat untuk berkembang semaksimal mungkin. Mekanisme pelayanan organisasi pemerintah pada hakikatnya perlu di arahkan pada fungsi pelayanan yang benar-benar mengedepankan kepentingan masyarakat. Namun tidak dipungkiri bahwa prosedur apapun bentuknya dan jenisnya sering disalahgunakan oleh oknum aparat dan seringkali dianggap sebagai alat untuk melegitimasi kekuasaan birokrasi. Salah satu aspek yang kadangkala dimanfaatkan oleh oknum aparat dalam mencari keuntungan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah lemahnya aturan yang ada dan tidak jelasnya mekanisme dan prosedur dalam memperoleh kebijaksanaan. Dalam kenyataannya menunjukan bahwa penilaian kinerja pemerintah oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan serba lambat-lambat, dan berbelit-belit serta formalitas. Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang profesional. Seiring dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang baik, cepat, dan tepat. Aparatur pemerintah yang berada di tengah-tengah masyarakat dinamis tersebut tidak dapat tinggal diam, tetapi harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pemekaran wilayah desa secara intensif hingga saat ini telah berkembang di Indonesia sebagai salah satu jalan untuk pemerataan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seperti dalam bidang ekonomi, keuangan (rencana dana ADD 1 miliar setiap desa), pelayanan public dan aparatur pemerintah desa termasuk juga mencakup aspek sosial politik, batas wilayah maupun keamanan serta menjadi pilar utama pembangunan pada jangka panjang. Oleh karena itu, maka birokrasi public berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan public yang cepat, tepat, dan profesional. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada masyarakatnya tentu harus memperhatikan dinamika perkembangan masyarakat, terlebih di era globalisasi dimana informasi semakin mudah diperoleh. Hal ini membuat masyarakat cerdas dan kritis. Peningkatan daya nalar dan kritis masyarakat membuat masyarakat semakin berani untuk menyampaikan tuntutan. Kondisi ini tentunya harus diimbangi

oleh pemerintah dengan bersikap lebih responsif dan aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat.

Secara logis, tingkat responsivitas pemerintah dan pemenuhan aspirasi masyarakat dapat lebih optimal jika pemerintah berada sangat dekat dengan masyarakat yang dilayaninya. Sehubungan dengan hal itu, sebagai pemerintah dan masyarakat desa Kolongan-Atas di kecamatan Sonder harus menanggapi pemekaran wilayah desa menuju pemekaran kecamatan sebagai usaha dan upaya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tentunya pemekaran desa memiliki dampak positif bagi desa dan masyarakatnya. Misalnya kualitas pelayanan public akan lebih maksimal, karena jangkauan pemerintah lebih dekat dengan masyarakat, dan kebutuhan masyarakat akan lebih cepat didengar oleh aparat pemerintah setempat. Dalam pemaparan ini akan lebih ditekankan tentang dampak positif yang ditimbulkan dari adanya pemekaran wilayah desa menuju pada pemekaran kecamatan.

Pemekaran wilayah desa Kolongan-Atas di kecamatan Sonder pada dasarnya merupakan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan tetap berpedoman pada pertumbuhan ekonomi dengan memperhatikan daya dukung wilayah, baik dari segi aspek pelayanan masyarakat, aspek pemerintah, aspek sosial ekonomi, dan aspek potensi wilayah yang ada. Pemekaran wilayah desa di kecamatan Sonder akan memberikan dampak positif bagi kemajuan masyarakat, seperti:

- Lebih meningkatkan dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien.
- Mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat.
- Mempercepat proses pelaksanaan pembangunan di segala bidang kehidupan.
- Mempercepat pengelolaan Sumber Daya Alam (SDA) yang ada.
- Meningkatkan keamanan dan ketertiban.
- Lebih meningkatkan hubungan yang serasi antara pemerintah desa, kecamatan, dan kabupaten.
- Memperluas lapangan pekerjaan yang ada untuk mengurangi tingkat pengangguran demi terciptanya kesejahteraan masyarakat.

Pemekaran wilayah dipadang sebagai sebuah terobosan untuk mempercepat pembangunan melalui peningkatan kualitas dan kemudahan memperoleh pelayanan bagi masyarakat. Pemekaran wilayah juga merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pemerintah dan pengelolaan pembangunan, serta memaksimalkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Efektivitas pemekaran dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Kolongan-Atas Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa, dan untuk mengetahui factor-faktor yang mendorong dan menghambat pemekaran dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Kolongan-Atas Kecamatan Sonder kabupaten Minahasa

Tinjauan Pustaka

Efektifitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dan hasil yang sesungguhnya dicapai. Menurut effendi (1998). “komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah

personil yang ditentukan” (effendi 1989:14). Efektifitas menurut pengertian diatas mengartikan bahwa indicator efektifitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan (susanto, 1975).

“efektifitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi aau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi” (susanto 1975:156). Menurut pengertian diatas, efektifitas bias diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Menurut agung kurniawan dalam bukunya transformasi pelayanan publik. Efektifitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misii) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaanya.

Memperhatikan pendapat para ahli diatas, bahwa konsep efektifitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektifitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektifitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektifitas sering dicampur adukkan dengan kata efisien walau artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukann secara efisien belum tentu efektif

Istilah pemekaran secara etimologis berasal dari kata asalnya yaitu mekar. Menurut kamus besar bahasa indonesia berarti: 1) berkembang menjadi terbuka. 2) menjadi tambah luas, besar, ramai, bagus. 3) mulai timbul dan berkembang.

Definisi pemekaran daerah dari kamus besar indonesia itu masih menjadi perdebatan, karena dirasakan belum relevan dengan makna pemekaran daerah yang kenyatanya malah menjadi penyempitan wilayah atau menjadikn wilayah menjadi kecil dari sebelumnya karena seringkali pemekaran daerah itu bukan penggabungan dua atau lebih otonom yang membentuk daerah otonom baru. Akan tetapi, pemecahan daerah otonom menjadi dua atau lebih daerah otonom baru.

Menurut makagansa (2008) istilah ppemekaran daerah yang selama ini terjadi di indonesia memiliki motif-motif yang tersembunyi seperti:

1. Gerry mander, yaitu usaha pemekaran daerah untuk kepentingan partai politik tertentu.
2. pemekaran daerah terlalu berubah menjadi semacam ‘bisnis’.
3. tujuan pemekaran daerah seperti untuk merespon separatisme agama dan etnis sebenarnya bermotofkan untuk membangun citra rezim, meperkuat legitimasi rezim, memperkuat legitimasi erzim berkuasa, self berkuasa, self interest dari para aktor elit daerah maupun pusat.

Wilayah adalah sebuah daerah yang dikuasai atau menjadi territorial dari sebuah kedaulatan. R.S Platt berpendapat bahawa: wilayah adalah daerah tertentu yang keberadaanya dikenal berdasarkan homogenitas umum baik atas dasar karakter lahan maupun hunianya.

Selanjutnya p. vidal dela balche, bahwa: wilayah adalah tempat tertentu yang di dalamnya terdapat banyak sekali hal yang berbeda-beda, namun secara artifisial bergabung bersama-sama, saling menyesuaikan untuk membentuk kebersamaan. Dengan demikian dari pandangan-pandangan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perwilayahan adalah usaha untuk membagi-bagi permukaan bumi atau bagian dari permukaan bumi tertentu untuk tujuan yang tertentu pula dengan kriteria seperti administratif, politik, ekonomi, sosial, kultural, fisik, geografis dan sebagainya. Selanjutnya perwilayahan tersebut membentuk organisasi dan kelembagaan dengan program berbagai variabelnya antara lain kepemimpinan, doktrin, program, sumer daya

(alam dan manusia) dan struktur intern lainnya (eaton, 1986) sedangkan menurut pasal 1 undang-undang no. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, yang dimaksudkan dengan daerah adalah:

“Kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan negara kesatuan republik indonesia”.

Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukanlah cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian. Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kalkulatif.

Fokus penelitian adalah mendeskripsikan dan meninjau efektifitas pemekaran desa dilihat dari sudut pandang kualitas pelayanan publik. Adapun Indikator yang dijadikan acuan dalam mengukur efektivitas pemekaran Desa Kolongan Atas dilihat dari segi pelayanan publik adalah teori menurut Sutrisno (2007:125-126) yaitu:

1. Pemahaman Program
2. Tepat Sasaran
3. Tepat Waktu
4. Tercapainya Tujuan
5. Perubahan Nyata

Informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Desa
- b. Tokoh-tokoh Masyarakat
- c. Kepala Dusun
- d. Ketua-ketua tim penggerak PKK
- e. Kepala Urusan Pemerintahan

Desa yang dijadikan sampel adalah :

- Desa Kolongan Atas
- Desa Kolongan Atas I
- Desa kolongan Atas II

Hasil Penelitian

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 masyarakat setelah pemekaran desa pada umumnya sederhana, terbuka dan mudah dimengerti serta tidak menyulitkan masyarakat penerima pelayanan.

Dari data yang diperoleh dilapangan tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat menurut salah satu Tokoh Agama W.P 48 Thn (Pendeta) yang berpendapat bahwa ;

“prosedur tahapan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa adalah sangat mudah (sederhana) contoh ketika masyarakat memerlukan perangkat desa untuk mengurus administrasi berupa surat keterangan bisa dengan mudah menemukan, karena wilayah/ luas kerja dari perangkat desa diperkecil. Sangat berbeda dengan pelayanan sebelum dimekarkan masyarakat agak sulit untuk bertemu dengan perangkat desa karena kerja dari perangkat desa masih luas dan jumlah masyarakat yang mengurus cukup banyak jadi membutuhkan waktu yang lumayan lama untuk mendapatkan apa yang di inginkan, contoh lainnya sebelum dimekarkan masyarakat harus mengurus sendiri administrasi kependudukan seperti KTP dan surat surat lainnya sangat terbatas dikarenakan banyaknya masyarakat yang ada desa Kolongan Atas yang mengurus, juga ketersediaan sarana dan prasarana yang masih terbatas dan jumlah perangkat desa yang tidak sesuai dengan jumlah keadaan masyarakat yang bertambah, tetapi setelah dimekarkan maka alur pelayanannya lebih mudah yaitu masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan apa yang diperlukan.

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

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 Kolongan Atas 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.

Ibu RT 40 Thn (Masyarakat/IRT) *“mereka sudah paham akan tugas dan fungsi masing masing perangkat desa sehingga mereka melayani tanpa bersungut-sungut dan melakukan tugas dengan tidak mengecewakan namun penuh dengan tanggungjawab”*.

Bpk OP 47 Thn (Masyarakat/Petani) mengatakan *“perangkat desa cukup bertanggung jawab karena saat ini dapat dilihat bahwa setelah adanya pemekaran pemerintah desa dapat memberikan pelayanan yang cukup baik contohnya saat mengurus surat tanah/akte tanah dan pengukuran tanah pemerintah desa cukup bertanggung jawab karena mereka bukan hanya membuat surat surat tapi juga ambil bagian turun langsung di lapangan, hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan sangat bertanggung jawab dan menjalankan tugas mereka sesuai dengan tugas dan fungsi masing masing perangkat desa”*.

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 mengeluhkan 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.*

Sejalan dengan hal itu ada juga beberapa ibu rumah tangga yang mengeluhkan mengenai tidak tepatnya sasaran yang mereka terima pada saat pembagian Rastra (Beras Sejahtrah)

Ibu MT 38 Thn (Masyarakat/IRT) mengatakan *“saat sebelum terjadi pemekaran kami sama sekali tidak mendapat jatah dalam pembagian Rastra, namun saat ini setelah dimekarkan kami sudah mendapatkan pembagian Rastra secara merata dan adil, hal ini merupakan keputusan yang baik dan tepat yang diambil oleh pemerintah desa setelah pemekaran, kami masyarakat kecil merasa Puas dengan keputusan keputusan yang tepat yang diambil oleh pemerintah desa sehingga dapat mensejahterahkan kami masyarakat”*.

Tepat Waktu

Tepat waktu yang dimaksud dalam penelitian ini ialah tingkat kedisipinan pemerintah/perangkat desa Kolongan Atas 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.

Berikut hasil wawancara dengan salah seorang ibu yang baru selesai dengan urusannya di kantor desa SS 44 Thn (IRT), menurutnya *“saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karena pelayanan yang cepat, tidak menunda-nunda pekerjaan dan tidak harus mengantri lama untuk mendapatkan pelayanan, tidak harus memakan waktu yang lama untuk apa yang diperlukan, berbeda dengan sebelum diadakannya pemekaran yang banyak mengulur waktu”*.

Hal berbeda yang penulis temukan ketika mewawancarai salah satu perangkat desa Bpk AU 52 Thn (Anggota BPD), mengatakan bahwa *“soal ketepatan waktu saya rasa perangkat desa masih kurang disiplin hal ini saya rasakan ketika ada panggilan rapat bersama pemerintah desa dan bersama perangkat desa, saat itu undangan rapat semua perangkat desa, di sampaikan pukul 06:00, tapi acaranya nanti dimulai pukul 8:30 atau molor 2 jam dikarenakan pemerintah dan perangkat desa belum siap di tempat pada jam yang telah ditetapkan”* tentunya hal ini perlu adanya perubahan atau disiplin waktu.

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 Kolongan Atas 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 Kolongan Atas, 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”*

FT 55 Thn (Tokoh Pendidikan) *“Dampak Positif yang terjadi 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”*.

WK 65 Thn (Ketua BPD) *“Dengan adanya pemekaran wilayah/luas kerja dari perangkat desa diperkecil sehingga pelayanan publik kepada masyarakat sudah lebih baik dan pemerintah/perangkat desa bisa lebih dekat lagi dengan masyarakat”*

Tujuan untuk mendekatkan 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.

Perubahan Nyata

Yang dimaksud dengan perubahan nyata ialah perubahan keadaan yang terjadi di desa Kolongan Atas sebelum dimekarkan dan pasca dimekarkan, perubahan yang dimaksud

adalah kondisi pelayanan publik di desa Kolongan Atas 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 Kolongan Atas, terhadap percepatan pembangunan seperti sarana infrastruktur, Perangkat desa maupun masyarakat sendiri turut berperan aktif dalam pembangunan yang sedang dijalankan di desa Kolongan Atas, 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 bnayak 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 gati dengan lampu tenaga surya.*

SM 50 Thn (Masyarakat/IRT) *“Setelah diadakannya pemekaran desa Kolongan Atas perubahan yang nyatanya 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.*

IM 27 Thn (Tokoh Pemuda) *jelas perubahannya ada antara lain kelancaran akses transport sudah dekat dan jumlah masyarakat yang dilayani lebih kecil jadi pelayanannya cepat walaupun harus antri tidak memakan waktu yang lama, di sisi pelayanan umum pun terasa karena hampir di setiap acara di tengah masyarakat pemerintah/perangkat desa selalu sigap dan turut hadir apalagi kalau ada kegiatan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemuda desa pemerintah selalu menopang dalam jalannya kegiatan pemuda desa seperti kegiatan pawai paskah, festival potato, festival sepeda, sehingga pemerintah lebih dekat dengan masyarakat.*

FK 62 Thn (Anggota BPD) *Mengatakan” dampak positif yang bisa di rasakan masyarakat setelah pemekaran saat ini adalah Lancarnya pelayanan aparatur Desa kepada masyarakat , Terbukanya lapangan kerja ditingkat aparatur Desa, Bisa meningkatkan infrastruktur yang ada di desa tersebut, kemudian Meningkatkan potensi yang ada dalam tiap desa, Menunjang sarana untuk kemandirian tiap usaha-usaha mikro atau makro masyarakat seperti bertani, berdagang, dll”.*

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 Kolongan Atas, 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.

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 Kolongan Atas 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.

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 Kolongan Atas kecamatan Sonder.
- 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 Kolongan Atas 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 Kolongan Atas 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 Kolongan Atas agar masyarakat dan pemerintah tentunya merasa nyaman ketika berada di lingkungan kantor Desa Kolongan Atas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alston, Margareth and Wendy Bowles. (1998). *Research for Social workers : an introduction to methods*. Australia: Allen and Unwin.
- Arikunto Suharsimi, (2000), *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineke Cipta.
- Bharata, Atep (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo
- Lewis, Carol W. And Stuart C. Gilman. (2005). *The Etnich Challenge in Public*
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remadja Karya, Bandung, 2000
- Makagansa, H. R. (2008). *Tentang Pemekaran Daerah*, Yogyakarta: FUSPAD
- Moleong (1998), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, CV. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nawawi, dan Martini Hadiri. (1992). *Instrument Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press.
- Ratmino & Atik Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar
- Ratnawati, Tri (2009). *Pemekaran Daerah: Politik Lokal dan Beberapa Isu Terseleksi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Singarimbun, M. Dan Effendi, S, ed (1998) *Metode Penelitian Survai*. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta
- Sugiyono. (2005) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET
- Sutrisno. 2007. *Manajemen Keuangan*, Cetakan Kelima, Ekonesia : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta

Sumber Lainnya:

- Kepmenpan No. 62 tahun 2003
- Undang – Undang No. 25 tahun 2009