Jurnal JISIPOL
Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung
Volume 5, Nomor 3, November 2021 (61-76)
(P-ISSN 2087-4742)

EFEKTIVITAS PEMEKARAN DESA DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA RESMI TINGAL KECAMATAN KERTASARI KABUPATEN BANDUNG

Widdy Yuspita Widiyaningrum[1], Rifi Rivani Radiansyah [2] & Yoyo Sukaryo[3]

[1]Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
widdyyuspita80@gmail.com
[2] Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
rifi3112@gmail.com
[3]Alumni Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
yoyosukaryoic92@gmail.com

Received: 2 November 2021; Revised: 10 November 2021; Accepted: 13 November 2021; Published: 15 November 2021; Available online: November 2021.

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 Resmi Tingal setelah pemekaran desa pada tahun 2012 yang ditinjau dari segi pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dalam proses pelayanan publik pada persoalan-persoalan pelayanan administrasi kependudukan seperti: Akta Tanah, Surat Miskin (SKTM), Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pindah, Surat Nikah, dan Surat Rekomendasi. 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 efektivitas pemekaran desa dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Desa Resmi Tingal sudah efektif dan membawa 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/Desa, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah selain berlandaskan pada acuan hukum, juga sebagai implementasi tuntutan globalisasi yang harus di berdayakan 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 Nomor 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. Otonomi Daerah menurut Pasal 1 butir 21 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah Daerah Persiapan adalah bagian dari satu atau lebih Daerah yang bersanding yang dipersiapkan untuk dibentuk menjadi Daerah baru. Pemekaran wilayah tersebut berupa pemekaran kecamatan dan pemekaran Desa/Kelurahan.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menegaskan bahwa desa dan desa adat atau yang di sebut 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 di akui dan di hormati 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. (UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 1).

Melakukan pemekaran desa tidaklah hal yang mudah, dimana harus memenuhi syarat; batas usia Desa induk, jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, sosial budaya, perangkat, sarana dan prasarana pemerintahan yang kesemuanya itu dimaksudkan agar dapat menunjang kelancaran pelaksanaan roda pemerintahan di desa. (UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 8). Setelah di lakukannya pemekaran desa, yang perlu di persoalkan adalah bagaimanakah pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik, dari perubahan tersebut dampak yang di nikmati oleh masyarakat dengan adanya pemekaran desa adalah masyarakat dapat lebih cepat dalam pelayanan dan lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang di laksanakan 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 keterampilan 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 menunjukan bahwa kinerja sumber daya manusia sangat jauh dari apa yang diharapkan. Potret SDM di birokrasi sektor publik saat ini menunjukan bahwa profesionalisme SDM rendah, maraknya Praktik KKN, pelayanan kepada masyarakat yang berbelit-belit, kurang kreatif dan inovatif, serta ada saja oknum pemerintah yang di rasakan bekerja tanpa memahami program sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka masing masing, sehingga sering tidak tepatnya sasaran yang di capai, sering pula di temui oknum pemerintah yang lalai soal waktu dalam pelayanan yang mengenyampingkan Standart Opersional Prosedur (SOP) yang telah di tetapkan, hal ini tentu dapat mengakibatkan tidak tercapainya tujuan yang di harapkan sehingga perubahan nyata yang di harapkan oleh masyarakat pasca adanya pemekaran desa tidak terwujud. Karena pemekaran suatu wilayah

akan menjadi nyata apabila dampaknya bisa di rasakan langsung oleh masyarakat, setelah di lakukan pemekaran desa, pelayanan publik kepada masyarakat tentunya harus di dukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pekerjaan pelayanan kepada masyarakat.

Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung di resmikan pada hari jum'at pada tanggal 3 Agustus 2012 oleh mantan Bupati Bandung Bapak Dadang M. Naser, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 26 Tahun 2012, Desa Resmi Tingal adalah hasil pemekaran dari desa induk yaitu dari Desa Sukapura Kecamatan Kertasari. Sebelum adanya pemekaran desa yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan, perangkat desa mengalami hambatan-hambatan dalam pelayanan yang ada di desa masih sangat di batasi pada persoalan-persoalan pelayanan administrasi kependudukan, seperti Akta Tanah, Surat Miskin (SKTM), Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pindah, Surat Nikah, dan Surat Rekomendasi. Adapun Data Pelayanan Kependudukan Desa Resmi Tingal dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Table 1
Administrasi Kependudukan
Desa Resmi Tingal

No.	Jenis Pelayanan	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Akta Tanah	6	5	5
2	Surat Keterangan Miskkin (SKTM)	110	114	130
3	Surat Keterangan Kelahiran	8	7	10
4	Surat Keterangan Kematian	20	22	25
5	Surat Keterangan Pindah	49	55	71
6	Surat Nikah	60	55	48
7	Surat Rekomendasi	3	2	2

Sumber: Kantor Desa Resmi Tingal 2020

Hal ini disebabkan oleh adanya ketidakseimbangan kemampuan antara pihak yang bertugas memberikan pelayanan (Pemerintah Desa) dengan pihak yang perlu/membutuhkan pelayanan (Masyarakat Desa) secara prima. Masalah pokok yang berpengaruh dimana sistem pelayanan yang kurang maksimal yang menjadi hambatan dalam mewujudkan kualitas pelayanan pelayanan publik.

Oleh karena itu, pemekaran Desa Resmi Tingal yang perlu

diperhatikan adalah bagaimanakah pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi lebih berkualitas baik di rasakan dari segi ketepatan, kecepatan dan bahkan perilaku dalam melayani segenap masyarakat dan bagaimana masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih efisien dalam melakukan kegiatan yang di laksanankan oleh pemerintah desa itu sendiri, untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah desa di tuntut untuk mampu bahkan sanggup untuk menjalankan roda pemerintahan, di dalamnya pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Akan menjadi masalah ketika salah satu tujuan pemekaran wilayah tidak tercapai atau terjadinya kesenjangan antara yang diharapkan masyarakat akan adanya pemekaran desa dengan kondisi yang nyata-nyata terjadi di lapangan, tentunya di harapkan dengan adannya pemekaran desa, akan terjadi perbedaan kualitas dari sebelum di adakannya pemekaran, dalam hal ini proses pelayanan publik. Pemekaran Desa merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena dengan adanya pemekaran dapat lebih memaksimalkan pemerataan pembangunan daerah atau di desa serta pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh dengan melakukan penelitian lebih lanjut dengan merumuskan judul Efektivitas Pemekaran Desa dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung.

Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka muncul permasalahan yang berkaitan dengan Efektivitas Pemekaran Desa dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung, sebagai berikut:

1. Sebelum adanya pemekaran desa yang terjadi dalam pelaksanaan pemerintahan, Perangkat Desa mengalami hambatan-hambatan pada persoalan-persoalan pelayanan administrasi kependudukan, seperti Akta Tanah, Surat Miskin (SKTM), Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pindah, Surat Nikah, dan Surat Rekomendasi.

2. Perubahan pasca pemekaran Desa menuju ke arah yang lebih baik ataukah malah terjadi kemunduran.
3. Kinerja organisasi pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik banyak yang berpandangan negatif. Hal ini dilihat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut "bagaimana efektivitas pemekaran Desa dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung".

KERANGKA PEMIKIRAN

Efektivitas pemekaran Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari dari sudut pandang kualitas pelayanan publik. 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. Adapun Indikator yang dijadikan acuan dalam mengukur efektivitas pemekaran Desa Resmi Tingal untuk mengetahui dari segi pelayanan publik teori menurut Sutrisno (2007:125-126) yaitu:

1. Pemahaman program, dalam penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana Pemerintah/Perangkat Desa Resmi Tingal belum/sudah 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 Resmi Tingal, apakah tepat sasaran atau pelayanan yang diberikan dapat menyentuh langsung kepada masyarakat atau hanya program semata yang tidak jelas sasarannya.
3. Tepat waktu, dalam penelitian ini peneliti akan melihat pola pelayanan yang ditunjukan oleh aparatur Pemerintah Desa Resmi Tingl 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 di tetapkan terlebih dahulu.
4. Tercapainya tujuan, dalam penelitian ini 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 Resmi Tingal 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 ini informan diambil dari Kepala Desa, Perangkat Desa, Panitia Pemekaran Desa, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Pemuda, dan Masyarakat sendiri yang terkait dalam proses pelayanan publik di Desa Resmi Tingal.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan, yaitu dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, maka peneliti 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 pemekaran Desa Resmi Tingal dimekarkan menjadi desa baru. Adapun kerangka berpikir dapat di lihat pada bagan di bawah ini:

Bagan 1
Alur Pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moh Nazir (2005:54), Metode Deskriptif adalah suatu metode yang digunakan dalam meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, peristiwa pada masa sekarang. Ciri-ciri metode deskriptif adalah memusatkan diri pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian serta pada masalah-masalah yang aktual. Data yang ada akan di susun, dijelaskan dan kemudian di analisa.

Menurut pendapat Moleong (2004: 6), Penelitian Kualitatif adalah suatu penelitian dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan adanya penerapan metode penelitian kualitatif dengan memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Peneliti menggunakan pendekatan jenis kualitatif dikarenakan dengan pendekatan ini maka permasalahan akan dibahas secara mendalam. Di samping itu, pendekatan ini akan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data yang banyak dilaksanakan dalam bentuk wawancara sehingga data yang diperoleh akan maksimal dan mendalam.

Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak 20 (duapuluh) orang

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan sangatlah penting pada 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. 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 peka 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. Adapun indikator dalam mengukur efektivitas pemekaran wilayah dilihat dari segi pelayanan publik yang digunakan peneliti menurut teori Sutrisno Edy (2007:125), sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

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

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.

Pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa ternyata ada sebagian kecil perangkat desa masih belum memahami betul proses pembuatan Akta Tanah di karenakan harus mengetahui silsilah tanah yang tercatat pada letter C Desa dan yang mengeluarkan/membuat Akta Tanah adalah PPAT, tetapi dalam hal pelayanan kependudukan sudah efektif dikarenakan selama melayani masyarakat yang memiliki keperluan seperti surat kematian dilakukan di Kantor Desa ada sarana dan prasana komputer yang menunjang kinerja Perangkat Desa untuk pelayanannya dilakukan dengan melayani efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara di atas ternyata ada sebagian kecil Perangkat Desa di Desa Resmi Tingal yang masih belum memahami betul akan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka masing masing tetapi dalam hal pelayanan kependudukan seperti keperluan surat kematian sudah efektif dikarenakan ada sarana dan prasana komputer yang menunjang kinerja Perangkat Desa.

2. 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, pada saat peneliti melakukan wawancara dengan sebagian masyarakat yang membuat Surat Miskin (SKTM) yang diberikan kepada masyarakat secara gratis apa tidak di pungut biaya?

Bahwa untuk mendapatkan pelayanan kependudukan terutama pengurusan Surat Miskin (SKTM) di Kantor Desa Resmi Tingal tidak ada yang ditutuptupi dan tidak di pungut biaya oleh staf desa asalkan sudah kumplit syaratnya langsung diproses.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara di atas bahwa 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.

3. Tepat Waktu

Tepat waktu yang dimaksud dalam penelitian ini ialah tingkat kedisipinan Pemerintah /Perangkat Desa Resmi Tingal dalam proses pelayanan kepada masyarakat, mulai dari jam buka layanan di Kantor Desa, tidak mengulur-ulur waktu dalam pelayanan. Kemudahan akses dalam berurusan dengan Kantor Urusan Agama dengan adanya Pembantu Pegawai Pencatat Nikah (P3N) dari Desa Resmi Tingal pelayanan yang di berikan tidak mengulur-ulur waktu dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara di atas bahwa hal pelayanan yang di tunjukan cukuplah baik karena selain bertanggung jawab terhadap tugas mereka juga cekatan dalam bekerja, dan cukup bertanggung jawab dalam memberikan 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/Perangkat Desa langsung melayaninya dengan baik dan penuh tanggungjawab.

4. 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. Beberapa informan dapat diketahui berhasil atau tidaknya suatu usaha yang dilakukan dalam menggapai apa yang telah diharapkan atau direncanakan sebelumnya pemekaran wilayah Desa Resmi Tingal 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.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara di atas tujuan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat dapat tercapai dan pelayanan yang optimal dapat

dilakukan karena ruang lingkup Desa atau wilayah yang lebih kecil dibanding dengan sebelum adanya pemekaran.

5. Perubahan Nyata

Yang dimaksud dengan perubahan nyata ialah perubahan keadaan yang terjadi di Desa Resmi Tingal sebelum dimekarkan dan pasca dimekarkan, perubahan yang dimaksud adalah kondisi pelayanan publik di Desa Resmi Tingal apakah menunjukan pada perubahan positif ataukah sama saja dengan sebelum dimekarkan.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara di atas dari beberapa informan dapat diketahui bahwa perubahan nyata pelayanan publik yang ada di Desa Resmi Tingal dapat diketahui 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 menunjukan 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.

PENUTUP

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 di Desa Resmi Tingal.

Efektifitas pemekaran dan semua unsur pelayanan dalam hal ini pelayanan admisintrasi kependudukan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Resmi Tingal pada umumnya dilaksanakan dengan baik, penuh perhatian dan tanggung jawab dalam pelayanan publik khususnya untuk mensejahterakan 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 jauh dari pemukiman masyarakat, biaya transport yang minim, terhindar dari antrian yang panjang dan pelayanan optimal yang bisa dirasakan langsung oleh masyarakat.

Faktor penghambat yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Resmi Tingal adalah kesadaran masyarakat yang melakukan urusan pelayanan tanpa mempersiapkan persyaratan yang lengkap dan ada sebagian kecil Perangkat Desa yang masih belum memahami betul akan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka masing masing.

Dari teori efektifitas dapat diketahui bahwa pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dalam proses pelayanan publik, menunjukan bahwa lewat pemekaran Desa Resmi Tingal 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 Resmi Tingal sudah mampu dan memberikan loyalitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat juga kepada Pemerintah Daerah sebagai atasan, kemudian tercapainya tujuan dari pemekaran itu sendiri dengan mendekatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, perubahan nyata yang nampak dan mampu memberi kepercayaan kepada masyarakat.

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.

Melihat keberadaan Pemerintah /Perangkat Desa yang sudah mampu membangun hubungan yang baik kepada masyarakat dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, maka Pemerintah Desa yang merupakan pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan yang ada di Desa Resmi Tingal

perlu meningkatkan interaksi dengan masyarakat umumnya dan sesama pelayan masyarakat lainya untuk mendapatkan ideu dan gagasan bahkan kreativitas dalam menjalankan roda pemerintahan yang ada di Desa Resmi Tingal dan tetap melakukan pelayanan yang merakyat dengan sikap dan sopan santun yang terjaga.

Diharapkan Pemerintah mampu memperjuangkan dan melengkapi akan sarana dan prasarana terlebih Kantor Desa Resmi Tingal agar masyarakat dan pemerintah tentunya merasa nyaman ketika berada di lingkungan Kantor Desa Resmi Tingal.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan

B.N. Marbun. 1988. Proses Pembangunan Desa. Jakarta: Erlangga.

Boediono, B. (2003). Pelayanan prima Perpajakan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Juliantara, Dadang. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.

Kolter, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan kontrol. Jakarta: Prenhallindo.

LAN. 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Jakarta: LAN.

Lukman, Sampara. 2006. Manajemen Kualitas Pelayana. Jakarta: STIA Lan Press.

Meoleong, lexy. 2004. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Margono. 2010. Metodelogi Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.

Moeneir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

M. Steers Richard. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Makagansa H R. 2008. Tantangan Pemekaran Daerah. Yogyakarta: Fuspad Jogja.

Nazir, Moh. 2005. MetodePenelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rasyid, M R. 2000. Makna Pemerintahan: Tinjauan dari

segi Etika dan Kepemimpinan. Mutiara Sumbar Widya.

Ratnawati, Tri. 2009. *Pemekaran Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sutrisno Edy. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D.* Bandung: Alfabet.

Sabarno. 2007. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Santosa Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance.* Bandung: PT. Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Ofset.

Widarta. 2005. *Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah.* Yogyakarta: Pondok Edukasi.

W. Mcmahon Welter. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Efisiensi.* Jakarta: Logos.

Widjaja, Haw. 2005. *Otonomi Desa merupakan Otonomi yang Asli, Bulat, dan Utuh*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 26 Tahun 2012 tentang

Pembentukan Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pembentukan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

Adiwilaga Rendy, dan Rusdia Ujud. 2019. *Peran Pemerintah Kecamatan Kertasari Dalam Pemekaran Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja.

Agustinus Naisaban, dan Mutia Rahmah. 2019. *Efektivitas Pemekaran Kecamatan dalam Meningkatkan Pembangunan (Studi Deskriptif Kualitatif di Kecamatan Insana Tengah Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur).* Jurnal Kebijakan Pemerintahan.

Meli Lutpiah, Suryadi, M.Si, Fuad Faizi, MA. 2017. *Pemekaran Desa dan Implikasinya Terhadap Kehidupan Masyarakat (Studi Kasus di Desa Kramat Jaya Kecamatan Malausma Kabupaten Majalengka).*

Skripsi

Fajar Kartini, *Dampak Kebijakan Pemekaran Desa pada Aspek Pelayanan Publik di Desa Sadar Kecamatan Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara*, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Tahun 2016.

Anjas Ayuningtias, *Dampak Pemekaran Kecamatan Induk terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Rimbo Bujang Kabupaten Tebo.* Skripsi Universitas Islam Negri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Tahun 2020.

Sudarsana, *Pemekaran Desa sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan Publik.* Skripsi Universitas Sebelas Maret. Tahun 2015.

Wahyuni, *Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar.* Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Tahun 2018.

Renti Yulia Sari, *Efektivitas Pemekaran Desa dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Desa Kabu Kecamatan Sungai Tenang Kabupaten Merangin).* Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Tahun 2021.