

**EVALUASI PEMEKARAN DESA DI KABUPATEN LINGGA**  
**(Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Desa Sungai Besar)**

**NASKAH PUBLIKASI**



**OLEH**

**NORDALINA**

**NIM. 120565201055**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**  
**TANJUNGPINANG**

**2017**

## ABSTRAK

Pemekaran Desa Sungai Besar pada dasarnya merupakan upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan tetap berpedoman pada pertumbuhan ekonomi dengan memperhatikan daya dukung wilayah, baik dari segi aspek pelayanan masyarakat, aspek pemerintahan, aspek sosial ekonomi, dan aspek potensi wilayah yang ada. Pemekaran wilayah di Desa Sungai Besar dapat memberikan dampak positif bagi kemajuan masyarakat, untuk lebih meningkatkan dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien, mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat, mempercepat proses pembangunan disegala bidang kehidupan, mempercepat pengelolaan sumber daya alam (SDA) yang ada serta meningkatkan keamanan dan ketertiban.

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Pada penelitian ini minimal terdapat dua variabel yang dihubungkan, yaitu variabel Sebelum dan Setelah Pemekaran Desa Sungai Besar. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan pada data-data *numeric* (angka), dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang akan diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan masyarakat dibidang pelayanan di Desa Sungai Besar dapat dikatakan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari indikator Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksanaan, Prilaku pelaksanaan, Maklumat pelayanan, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan dari hasil uji T ( Parsial) dengan melihat taraf signifikansi  $\beta$  dengan nilai yang diperoleh yaitu 0,000 dan  $t_{hitung}$  pada tabel *coefficients* menunjukkan hasil 0,000 artinya nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ( $0,000 \leq 0,005$ ) dan  $t_{hitung} \geq t_{table}$  ( $7,716 \geq 1,971$ ) yang berarti mempunyai pengaruh yang positif, maka dapat dikatakan ada pengaruh Sebelum Pemekaran terhadap Setelah Pemekaran (  $H_A$  diterima,  $H_0$  ditolak ).

***Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat***

## **ABSTRACT**

*The unfoldment of a Sungai Besar village is basically an effort to improve the service to the society by staying on the basis of economic growth with respect to the carrying capacity of the region, both in terms of public service aspects, government aspects, socioeconomic aspects, and aspects of existing regional potential. Expansion of the area in Sungai Besar village can have a positive impact on the progress of the community, to further improve and bring services closer to the community effectively and efficiently, to accelerate the economic growth of the community, to accelerate the development process in all areas of life, to accelerate the existing natural resources management Improve security and order.*

*This research uses associative method with quantitative approach. Associative research is a study that aims to determine the relationship between two or more variables. In this study there are at least two variables that are connected, the variables Before and After the Creation of the Sungai Besar Village. The research is a research that emphasizes the numerical data (number), using this research method will be known a significant relationship between the variables studied, so as to produce conclusions that will clarify the picture of the object to be studied.*

*Based on the results of research on the satisfaction of the community in the field of services in the Village Sungai Besar can be quite good, it can be seen from indicators Requirements, Procedures, Service Time, Cost / tariff, Product specification type of service, implementation competition, Behavior implementation, Complaints, suggestions and feedback. While from the test result T (Partial) by looking at the level of significance  $\beta$  with the value obtained is 0,000 and t arithmetic in the table coefficients show 0.000 result means significance value smaller than probability value 0,05 ( $0.000 \leq 0,005$ ) and t arithmetic  $\geq$  t table ( $7,716 \geq 1,971$ ) which means to have a positive influence, then it can be said there is influence Before the Expansion of After unfoldment (HA accepted, HO rejected).*

**Keywords:** *Evaluation, Servicing, Public Satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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, pelayanan publik, batas wilayah maupun keamanan serta menjadi pilar utama pembangunan pada jangka panjang.

Menurut Nurcholis (2011:2) Keberadaan Desa baik sebagai lembaga pemerintahan maupun sebagai entitas kesatuan masyarakat hukum adat menjadi sangat penting dan strategis. Sebagai lembaga pemerintahan, desa merupakan ujung tombak pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan sebagai entitas kesatuan masyarakat hukum, desa merupakan basis sistem kemasyarakatan bangsa Indonesia yang sangat kokoh sehingga dapat menjadi landasan yang kuat bagi pengembangan sistem politik, ekonomi, sosial-budaya, hukum dan keamanan yang stabil dan dinamis. Sunarno (2008:16) Evaluasi terhadap kemampuan daerah adalah penilaian dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja serta indikator-indikatornya yang meliputi masukan, proses, keluaran dan dampak.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yuridiksi, berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan/atau dibentuk dalam sistem pemerintah nasional dan berada di Kabupaen/Kota. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai

desa adalah keanekaragaman, partisipasi, ekonomi, otonomi asli, dan pemberdayaan masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 17 Tahun 2012. Desa Sungai Besar sudah layak untuk dimekarkan hal ini dipertimbangkan bahwa sesuai dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan di Desa Duara Kecamatan Lingga Utara Kabupaten Lingga serta adanya aspirasi yang berkembang dalam masyarakat, maka perlu adanya pemekaran desa, kemudian dengan memperhatikan jumlah penduduk, luas wilayah, potensi ekonomi, sosial budaya, sosial politik dan meningkatnya beban tugas dan serta volume di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat dan memperpendek rentang kendali dipandang perlu ditetapkan dengan suatu Peraturan Daerah. Dengan peraturan daerah ini, dibentuk Desa Sungai Besar Kecamatan Lingga Utara Kabupaten Lingga.

Permasalahan yang berkaitan dengan fenomena dan belum dapat diselesaikan: *pertama*, kualitas pelayanan umum pemerintah masih dirasakan belum memuaskan bagi sebagian masyarakat Desa Sungai Besar seperti sarana prasarana, pendidikan, kesehatan, kependudukan yang bertumpu pada kurangnya dana alokasi yang ada dan kualitas aparatur pemerintah. *Kedua*, jalur transportasi terutama jalan utama yang belum memadai yang mengakibatkan perekonomian berjalan dengan lambat diakibatkan terhambatnya mobilitas masyarakat. *Ketiga*, kurang tersedianya sarana dan prasaran pendidikan sehingga mengakibatkan kurangnya sumber daya manusia yang siap pakai. *Keempat*, pertumbuhan ekonomi yang relatif lambat mengakibatkan sektor rill kurang berkembang dan kurang tersedianya lapangan pekerjaan mengakibatkan penduduk Desa Sungai Besar

tidak memiliki pekerjaan yang tetap dan hidup dalam kemiskinan. (sumber: Data Desa Sungai Besar).

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk menelaah lebih dalam mengenai hasil pemekaran Desa Sungai Besar yang ada di Kecamatan Lingga Utara, Kabupaten Lingga. Evaluasi yang dilakukan penulis bertujuan untuk membandingkan pelayanan sebelum dan setelah pemekaran dan seberapa besar hasil pemekaran dapat mencapai tujuan-tujuan yang diharapkan serta dapat memberi panduan kepada para pelaksana kebijakan dalam hal ini pemerintah desa mengenai seberapa lancar perjalanan atau proses pemekaran ini di implementasikan. Sehingga permasalahan yang akan ditekan penulis dalam penelitian ini adalah: **“BAGAIMANA DAMPAK PEMEKARAN DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DIBIDANG PELAYANAN DI DESA SUNGAI BESAR KECAMATAN LINGGA UTARA KABUPATEN LINGGA ?”**

## **C. Tujuan dan Kegunaan**

### **a. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses perubahan yang terjadi sebelum dan setelah pemekaran melalui tingkat kepuasan masyarakat di bidang pelayanan yang dapat dilihat dari persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

## **b. Manfaat Penelitian**

1. Secara Akademik, hasil penelitian ini berguna untuk pengembangan ilmu pemerintahan serta dapat menjadi gambaran mengenai evaluasi pemekaran Desa Sungai Besar Kecamatan Lingga Utara Kabupaten Lingga.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi mahasiswa dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjut.

## **D. Konsep Teoritis**

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) No. 16 Tahun 2014 terhadap survei kepuasan masyarakat, terdapat 9 (Sembilan) unsur yang harus dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat yaitu :

### **1. Persyaratan.**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### **2. Prosedur.**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu pelayanan.**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif.

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetisi pelaksanaan.

Kompetisi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksanaan.

Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan.

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**E. Hipotesa**

Berdasarkan dari pemahaman tentang hipotesis tersebut, maka hipotesis yang akan di uji dalam melakukan penelitian ini adalah:



- a. Hipotesa Nol ( $H_0$ ) adalah “tidak ada perubahan setelah pemekaran terhadap kepuasan masyarakat dibidang pelayanan pada kantor Desa Sungai Besar.
- b. Hipotesa Alternatif ( $H_a$ ) adalah “ada perubahan setelah pemekaran terhadap kepuasan masyarakat dibidang pelayanan pada kantor Desa Sungai Besar.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} \geq t_{table}$  (berpengaruh signifikan)
- $H_a$  ditolak,  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq t_{table}$  ( tidak berpengaruh signifikan)

## **F. Konsep Operasional**

Agar memudahkan memahami beberapa hal yang sulit dipahami maka perlu adanya penjelasan tentang beberapa konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam konsep yang telah dijelaskan bahwa untuk melihat kriteria-kriteria dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka dalam penelitian ini menggunakan Kemenpan No. 16 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

### **1. Persyaratan.**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Hal ini dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Kemudahan/kecepatan persyaratan dalam proses pelayanan
- b. Kesulitan mengurus persyaratan dalam proses pelayanan

### **2. Prosedur.**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Kemudahan prosedur pelayanan
  - b. Keterbukaan mengenai prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
  - b. Kejelasan dan kepastian petugas
4. Biaya/tarif.

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi
  - b. Kewajaran biaya untuk pelayanan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Kepuasan terhadap mutu produk pelayanan
- b. Keterbukaan jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas

6. Kompetisi pelaksanaan.

Kompetisi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

7. Prilaku pelaksanaan.

Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan
- b. Ada tidaknya praktik pungli yang dilakukan petugas

8. Maklumat pelayanan.

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan. Dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan
- b. Kesanggupan dan kewajiban penyelenggara pelayanan

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dapat dilakukan dengan pengukuran yaitu:

- a. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan
- b. Cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut terhadap pelayanan

## **G. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010:21) penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Pada penelitian ini minimal terdapat dua variabel yang dihubungkan.

Sugiyono (2010:14) mengartikan data kuantitatif sebagai berikut:

“Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diangkakan (*skoring*) misalnya terdapat dalam skala pengukuran, contoh. Suatu pernyataan-pernyataan yang memerlukan alternative jawaban dan nilai skor, misalnya Sangat Puas diberi angka 5, Puas diberi angka 4, Kurang Puas diberi angka 3, Tidak Puas diberi angka 2 dan Sangat Tidak Puas diberi angka 1”.

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu Desa Sungai Besar Kecamatan Lingga Utara Kabupaten Lingga. Adapun alasan penelitian ini adalah bahwa Desa Sungai Besar merupakan salah satu daerah atau desa baru hasil pemekaran dari desa lain dalam Kecamatan Lingga Utara. Hal ini sangat berpengaruh sekali dengan peran pemerintah desa dalam hal pelayanan kepada masyarakat di desa sungai besar.

### **3. Jenis Data**

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (responden) yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada sampel yang telah ditetapkan secara bertujuan (purposive sampling).
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil kepustakaan, melalui penelusuran pustaka yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sebelum dan sesudah desa sungai besar dimekarkan.

## **H. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2010:90) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Kemudian menurut Arikunto (2010:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

Berkenaan dengan penelitian ini yang akan dijadikan populasi adalah masyarakat yang merasakan pelayanan dari pemerintah Desa Sungai Besar dengan jumlah populasinya adalah 349 orang yang berusia 17 tahun - >80 tahun. (Sumber: Data Desa Sungai Besar, 2016).

## 2. Sampel

Mengaju pada pendapat Sugiyono (2010:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karektristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan pendapat ahli, maka peneliti menerapkan jumlah sampel yaitu 349 orang.

Jenis populasi	Jumlah populasi	Jumlah sampel
Jumlah Responden yang berusia 17 tahun – > 80 tahun	349 orang	187 orang
<b>Jumlah</b>		<b>187 Orang</b>

### I. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner disebarakan kepada masyarakat yang sebelumnya sudah ditetapkan sebagai sampel oleh penulis, dari jumlah populasi yang berjumlah 349 orang yang merasakan pelayanan dari Pemerintah Desa Sungai Besar dan setelah dilakukan penarikan sampel menjadi 187 orang. Kuesioner yang disebarakan berupa angket yang didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan beserta alternatif jawaban. Penulis melakukan penyebaran kuesioner dengan cara mendatangi rumah-rumah masyarakat terhadap pelayanan yang didapat dari Pemerintah Desa Sungai Besar yang telah ditetapkan secara bertujuan (*purposive sampling*) sebagai sampel dalam penelitian ini. Ukuran nilai yang digunakan dalam penelitian ini adalah memakai skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner yang akan disebarakan kepada responden.

## 2. Observasi ( Pengamatan Langsung)

Sebelum penelitian dilaksanakan, terlebih dahulu penulis menentukan jumlah sampel dan mengklasifikasi pelayanan masyarakat dari pemerintah desa yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini berdasarkan pada jenis kelamin, Umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan. Membuat kisi-kisi soal uji coba, menyebarkan soal uji coba pada sampel dalam bentuk kuesioner, melakukan tes uji coba, menganalisis soal uji coba, selanjutnya soal tersebut diuji dan dianalisis.

### J. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevaliditan dan kesahihan suatu instrument (Arikunto, 2006:107), Suatu instrument yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang valid atau tidak, maka  $r$  yang diperoleh  $r_{hitung} > r_{table}$  maka instrument dikatakan valid, dan apabila  $r_{hitung} < r_{table}$  maka instrument dikatakan tidak valid.

#### 2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karna instrument ini sudah baik (Arikunto, 2006:109). Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden jawaban-jawaban tertentu. Instrument yang sudah dapat dipercaya. Reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat konsistensi internal (*internal consistency*)

jawaban responden terhadap instrument untuk mengukur variabel dampak pemekaran desa dibidang pelayanan terhadap masyarakat.

### **3. Uji T atau Parsial**

Secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t-test. Menurut Ghozali (2013:98) uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel depeden.

Dasar pengambilan keputusan:

- Bila nilai  $t_{hitung} <$  daripada nilai  $t_{table}$  maka  $H_a$  diolak
- Bila nilai  $t_{hitung} >$  daripada nilai  $t_{table}$  maka  $H_a$  diterima

Selain dengan melihat nilai  $t_{hitungnya}$ , pengambilan keputusan dapat dilihat dari signifikasinya, jika nilai signifikasinya  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.

## **II. Landasan Teori**

### **A. Pelayanan**

Pelayanan umum hendaknya sejalan sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang menyebutkan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Istilah pelayanan mengandung dua hal pokok yang menjadi pengertiannya yaitu melayani dan dilayani. Pelayanan dipahami sebagai aktifitas atau kegiatan untuk memberikan bantuan dalam menyiapkan, mengurus dan membuat jadi suatu hal yang menjadi keperluan dari kebutuhan seseorang. Menurut Moneir (2006:191) pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kemudian dijelaskan lebih lanjut kerikteria pelayanan menurut Moneir (2006:41-42):

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

Berdasarkan kerikteria pelayanan menurut Moneir, pelayanan yang diberikan harus menjadi sesuatu yang mudah, bukan sebaliknya sulit. Sebagaimana kita ketahui bahwa banyak pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang dipersulit, padahal prosedurnya mudah. Dan banyak masyarakat sebagai yang dilayani mendapatkan perlakuan yang tidak wajar, pilih kasih yang dikarenakan memiliki kedekatan dengan yang melayani dan lain sebagainya.

Pelayanan masyarakat : usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan, (Thoha dalam Sadarmayanti. 2010:243) .

Menurut Sadarmayanti (2013:193) hakikat dari pelayanan adalah:

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam bidang pelayanan.
- b) Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara berdayaguna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat didalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

## **B. Pemekaran Wilayah**

### **1. Pemekaran Daerah**

Pemekaran menurut bahasa adalah memisahkan diri, mengembangkan atau mengembangkan diri menjadi lebih dari satu, dalam konteks pemekaran wilayah merupakan pembentukan wilayah baru yang berasal dari satu wilayah induk dari wilayah tersebut.

### **2. Tujuan Pemekaran Daerah**

Menurut Rasyd Pambudi (2003:61) menjelaskan bahwa jika pemekaran wilayah dilakukan, maka kebijakan itu harus memberi jaminan bahwa aparatur pemerintah yang ada harus memiliki kemampuan yang cukup untuk memaksimalkan fungsi-fungsi pemerintahan. Selanjutnya dikatakan Khairullah dan Cahyadi (2006:216) bahwa pemekaran daerah baru pada dasarnya adalah upaya peningkatan kualitas dan intensitas pelayanan pada masyarakat. Sedangkan tujuan khusus pemekaran wilayah antara lain:

1. Untuk segera pemeratakan pembangunan secara adil dan bijaksana
2. Agar masyarakat di wilayah-wilayah yang jauh dari pusat ibukota kabupaten yang selama ini belum merasakan nikmatnya potensi kekayaan alam, bisa segera merasakan
3. Untuk mempercepat partisipasi dan kemandirian masyarakat melalui azas pemberdayaan
4. Agar jarak jangkauan rentang kendali pemerintah menjadi pendek

5. Agar masyarakat yang tinggal di daerah-daerah yang baru dimekarkan memiliki keberanian untuk mengembangkan diri berdasarkan kemampuan sendiri disegala bidang.

### 3. Mekanisme Pemekaran Desa

Adapun mekanisme pemekaran desa terdapat dalam tata cara pembentukan, penghapusan, penggabungan desa dan perubahan status desa menjadi kelurahan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006. Menurut Permendagri ini yang dimaksud dengan pembentukan desa adalah penggabungan beberapa desa, atau bagian desa yang bersanding, atau pemekaran dari satu desa menjadi dua desa atau lebih, atau pembentukan desa di luar desa yang telah ada. Dengan kata lain, Permendagri ini mengatur secara bersamaan paket pembentukan, penggabungan atau penghapusan desa.

Pembentukan desa bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa. Desa dibentuk atas prakarsa masyarakat dengan memperhatikan asal usul desa, adat istiadat dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Pembentukan desa dapat dilakukan setelah mencapai usia penyelenggaraan pemerintahan desa paling sedikit 5 (lima) tahun.

### 4. Pelayanan Pemerintah Desa

Pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah desa tersebut antara lain:

1. Memberikan pelayanan bidang pendidikan anak usia dini dan pendidikan dasar
2. Memberikan pelayanan bidang kepemudaan dan olahraga;
3. Memberikan pelayanan di bidang keagrariaan;

4. Melakukan bimbingan dan pelayanan di bidang perkoperasian dan pengusaha ekonomi lemah;
5. Melakukan bimbingan dan pelayanan di bidang kesehatan dan keluarga berencana
6. Melakukan pelayanan dibidang kependudukan;
7. Melakukan bimbingan dan pelayanan di bidang keagamaan (talak, rujuk, nikah, urusan kematian, zakat, infak dan sadakah);
8. Memberikan pelayanan di bidang bantuan kemanusiaan akibat bencana alam dan lain-lain;
9. Melakukan bimbingan dan pelayanan dibidang pengairan;
- 10 Melakukan pelayanan dibidang perpajakan dan retribusi;
- 11 Melakukan pelayanan kepada organisasi kemasyarakatan/keagamaan/kepemudaan/perempuan, dan lainnya;
- 12 Membantu pelaksanaan dan pengawasan pemilihan umum (pemilu).

### **III. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **A. Desa Sungai Besar**

Pada tahun 2013 kampung ini dimekarkan menjadi Desa yaitu Desa Sungai Besar yang terdiri dari dua Dusun yaitu dusun I Kampung Hulu dan Kampung Tengah dan Dusun II Kampung Semincut dan Kampung Edes yang terdiri oleh pemerintah dan Masyarakat Desa Sungai Besar disepakati dan dibentuk dua dusun Empat RW, dan enam RT. Desa Sungai Besar merupakan Pecahan dari Desa Duara, Kecamatan Lingga Utara Kabupaten Lingga.

## **B. Keadaan Geografis dan Batas Wilayah**

Desa Sungai Besar merupakan salah satu dari 11 (sebelah) Desa dan 1 (satu) Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Lingga Utara. Adapun batas wilayah Desa Sungai Besar yaitu:

- ❖ Sebelah Barat berbatasan dengan : Desa Sekanah
- ❖ Sebelah Timur berbatasan dengan : Desa Duara
- ❖ Sebelah Utara berbatasan dengan : Mentuda
- ❖ Sebelah Selatan berbatasan dengan : Desa Rantau Panjang

## **C. Riwayat Pemekaran Desa**

Desa Sungai Besar merupakan pemekaran dari Desa Duara Kecamatan Lingga Utara pada tanggal 04 April 2013 yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Lingga Nomor 17 tahun 2012 Tentang Pembentukan Desa Sungai Besar. Desa Sungai Besar terdiri dari Dua dusun yaitu Dusun I Kampung Hulu dan Kampung Tengah dan Dusun II Kampung Semincut dan Kampung Edes, yang terdiri dari pemerintah dan masyarakat Desa Sungai Besar, disepakati dan dibentuk Dua Dusun, Empat RW dan Enam RT. Jumlah Desa yang ada di Kabupaten Lingga berjumlah 74 Desa. Desa Sungai Besar merupakan salah satu dari 11 (sebelas) Desa yaitu Desa Duara, Desa Sungai Besar, Desa Rantau Panjang, Desa Sekanah, Desa Resun Pesisir, Desa Resun, Desa Linau, Desa Limbong, Desa Telok, Desa Belungkur, Desa Bukit Harapan dan 1 (satu) kelurahan Pancur di wilayah Kecamatan Lingga Utara.

#### **D. Kondisi Desa Sungai Besar Sebelum dan Setelah Pemekaran**

Sebelum dimekarkan Desa Sungai Besar jauh dari kemajuan dan masih banyak mengalami ketertinggalan. Jika dilihat sebgaiian besar masyarakat Desa Sungai Besar masih dibawah garis kemiskinan, pembangunan pun tidak merata, sarana prasarana pun sangat terbatas. Banyak rumah yang tidak layak huni dan pemasalahan sosial lainnya. Pembangunan yang tidak merata sehingga Desa Sungai Besar sangat lambat dari segi pelayanan, infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan.

Namun setelah terjadi pemekaran terhadap Desa Sungai Besar dilihat dari persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksanaan, prilaku pelaksanaan, maklumat pelayanan, serta penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan hal ini berdampak positif, serta hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sungai Besar cukup baik dilihat dari angka persentase pada kuesioner yang di isi oleh masyarakat serta ada pengaruh Sebelum pemekaran terhadap Setelah pemekaran, hal ini dapat dilihat di Bab IV. Sehingga kondisi masyarakat Sebelum terhadap Setelah pemekaran sangat jauh perbedaannya serta untuk mengefisiensikan rentang kendali birokrasi agar lebih mudah mengontrol terhadap dinamika kehidupan masyarakat terutama dari segi pelayanan.

## **IV. ANALISA DATA**

### **1. Evaluasi Pemekaran Desa Di Kabupaten Lingga ( Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Desa Sungai Besar )**

Pada bagian ini peneliti akan menganalisis data yang telah di dapat selama melakukan penelitian di Desa Sungai Besar, data ini didapat dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan. Tingkat jawaban masyarakat pada setiap soal dalam kuesioner dibedakan atas 5 tingkat tanggapan masyarakat mulai dari Sangat Puas, Puas, Kurang Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Perbedaan tingkat jawaban masyarakat menunjukkan bahwa setiap orang memiliki konsepsi sendiri tentang sesuatu yang ada dalam lingkungannya, termasuk dalam memberikan tanggapan mengenai pelayanan yang ada didaerahnya.

Dalam menganalisis tanggapan masyarakat ini peneliti menggunakan Sembilan kriteria pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menurut Kemenpan Nomor 16 Tahun 2014, adapun cara yang digunakan untuk menganalisis tanggapan-tanggapan masyarakat data yang diperoleh menggunakan persentase (%) yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat setuju atau tidak setuju masyarakat dalam pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

### **2. Analisis Linier Sederhana**

Menurut Sugiyono ( Dalam Hartati, 2015:96) regresi sederhana didasarkan pada hubungan rasional maupun kausal suatu variabel independen dengan suatu variabel dependen. Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui besarnya

pengaruh secara kuantitatif dari perubahan nilai X terhadap perubahan nilai Y. Dengan kata lain, nilai variabel X dapat memperkirakan atau memprediksi nilai variabel Y.

Jadi penelitian ini terdapat suatu variabel independen maka analisis regresi sederhana digunakan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Adapun bentuk perumusan mengenai regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah perumusan regresi untuk suatu prediktor dan hitungannya dengan menggunakan SPSS ( Hartati dalam Noor, 2015:97). Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS 21 *for windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel IV. 23**

**Koefisien Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	35.849	3.688
SEBELUM	.576	.075

Sumber : olahan data SPSS 21 *for windows*, 2017

**3. Uji Hipotesisi secara Parsial ( uji T)**

Dengan signifikansi 0,05 maka nilai  $t_{table}$  pada tabel t ( $df = n-2$ ) ( dengan uji dua arah), sehingga  $df = 187-2 = 185$  maka nilai  $t_{table} = 1,972$  jika signifikansi dalam *output* dibawah 0,05 maka variabel dependen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen dan berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis. Adapun hasil *coefficients* dalam tabel IV.24 untuk uji t dan membandingkan tingkat signifikansi 0,05 maka dapat nilai  $t_{hitung}$  dari setelah adalah 7,716 dengan



$t_{table}$  sebesar 1,972 (yang diperoleh dari tabel dengan  $df = n-2$ ) yaitu 187 Dan  $\alpha$  0,05. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis dengan uji  $t$  pada tabel IV.25

**Tabel IV.25**

**Tabel Coefficients<sup>a</sup> uji parsial/signifikansi  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35.849	3.688		9.720	.000
SEBELUM	.576	.075	.493	7.716	.000

a. Dependent Variable: SETELAH

Sumber: Tabel Olahan dengan *SPSS 21 for windows*, 2017 (terlampir)

Berikut pembahasan hasil uji  $t$  (parsial) antara Sebelum terhadap Setelah pemekaran di Desa Sungai Besar.

Hasil uji  $t$  untuk Sebelum (X) terhadap Setelah (Y) menunjukkan nilai signifikan pada tabel 7,716 yaitu 0,000 dan  $t_{hitung}$  pada tabel *coefficient* menunjukkan hasil 0,000 artinya nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ( $0,000 \leq 0,005$ ) dan  $t_{hitung} \geq t_{table}$  ( $7,716 \geq 1,972$ ) yang berarti mempunyai pengaruh yang positif. Maka pengambilan hipotesis dalam uji  $t$  adalah:

**$H_0$  : Di Tolak**

**$H_a$  : Ada Perubahan Setelah Pemekaran Terhadap Kepuasan Masyarakat Dibidang Pelayanan Pada Kantor Desa Sungai Besar.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sebelum Pemekaran mempunyai pengaruh positif dan signifikansi terhadap Setelah Pemekaran di Desa Sungai Besar.

## **V. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan di Desa Sungai Besar Sebelum dan Setelah pemekaran. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemekaran Desa Sungai Besar membawa dampak yang positif dari masyarakat dilihat dari segi pelayanan. Serta dapat dilihat dari indikator dibawah ini:

- a. Persyaratan, berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat yang merasakan kepuasan terhadap kemudahan/kecepatan persyaratan dalam proses pelayanan di Desa Sungai Besar diperoleh nilai sebesar 75,93% dari nilai tersebut dapat disimpulkan cukup baik. Sedangkan pada kesulitan mengurus persyaratan dalam proses pelayanan diperoleh nilai sebesar 76,47% dari nilai tersebut dapat disimpulkan cukup baik. Hal ini memberikan dampak yang positif terhadap evaluasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.
- b. Prosedur, berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat yang merasakan kemudahan prosedur pelayanan di Desa Sungai Besar diperoleh nilai sebesar 75,93% dari nilai tersebut dapat disimpulkan cukup baik. Sedangkan pada keterbukaan mengenai prosedur pelayanan

diperoleh nilai sebesar 89,30% dari nilai tersebut dapat dikatakan Sangat Baik. Dari hasil tersebut memberikan dampak positif terhadap evaluasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

- c. Waktu Pelayanan, berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat yang merasakan ketepatan waktu pelayanan di Desa Sungai Besar diperoleh nilai sebesar 57,21% dari nilai tersebut dapat disimpulkan kurang baik. Sedangkan pada kejelasan dan kepastian petugas diperoleh nilai sebesar 74,33% dari nilai tersebut dapat dikatakan cukup baik. Dari hasil tersebut memberikan dampak yang positif terhadap evaluasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.
- d. Biaya/tarif, berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat yang merasakan kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi di Desa Sungai Besar diperoleh nilai sebesar 70,05% dari nilai tersebut dapat disimpulkan cukup baik. Sedangkan pada kewajaran biaya untuk pelayanan di Desa Sungai Besar diperoleh nilai sebesar 94,12% dari nilai tersebut dapat disimpulkan sangat baik.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat yang merasakan kepuasan terhadap mutu pelayanan di Desa Sungai Besar diperoleh nilai sebesar 73,26% dari nilai tersebut dapat disimpulkan cukup baik. Sedangkan pada keterbukaan jenis pelayanan yang diberikan petugas diperoleh nilai sebesar 82,35% dari nilai tersebut dapat disimpulkan sangat baik terhadap evaluasi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

- f. Pengujian hipotesis Dalam uji t (parsial) dengan melihat taraf signifikansi  $\beta$  dengan nilai yang diperoleh yaitu 0,000 dan  $t_{hitung}$  pada tabel *coefficients* menunjukkan hasil 0,000, artinya nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ( $0,000 \leq 0,005$ ) dan  $t_{hitung} \geq t_{table}$  ( $7,716 \geq 1,972$ ) yang berarti mempunyai pengaruh yang positif, maka dapat dikatakan ada pengaruh Sebelum Pemekaran terhadap Setelah Pemekaran dilihat dari hasil uji t yang dilakukan oleh peneliti.

## 2. Saran

Adapun saran yang disampaikan kepada pihak Pemerintah Desa Sungai Besar adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari ketepatan waktu pelayanan yang kurang baik, kepada Pemerintah Desa Sungai Besar untuk lebih memperhatikan lagi waktu pelayanan yang efektif dan efisien.
2. Dari segi penanganan terhadap cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut terhadap pelayanan dalam merespon/menanggapi pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, kepada Pemerintah Desa Sungai Besar untuk dapat menyediakan sistem penanganan keluhan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya.
3. Adapun yang dirasakan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan cukup baik terhadap Pemerintah Desa Sungai Besar untuk dapat dipertahankan dari segi persyaratan, prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetisi pelaksanaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, leo. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung. CV Alfabetha
- Arikunto, S. Jabar. 2010. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta. Bumi aksara
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang. Univ. Diponogoro
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Public*. Yogyakarta. Garamedia.
- Holidin dan Hariyanti. 2012. *Dilema partisipasi lokal dalam pembangunan daerah hasil pemekaran*. Jakarta. UI
- Khairullah dan Cahyadi. 2006. *Evaluasi Pemekaran Wilayah di Indonesia Studi Kasus Kabupaten Lahat*. Jurnal Ekonomi Pembangunan XI (3)
- Marbun. B.N. 2010. *Otonomi Daerah Proses dan Realita*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir, H. A. S. 2009. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Napitulupu. 2007. *Seri ilmu pemerintahan menakar urgensi otonomi daerah: solusi atas ancaman disintegrasi*. Jakarta.
- Ndraha. Taliziduhu, 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineke cipta.

Nugroho, dkk. 2012. *Pembangunan wilayah perspektif ekonomi, wilayah, sosial dan lingkungan*. Jakarta. LP3ES.

Nurcholis,hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta. Erlangga

Pambudi, Himawan S. dkk. 2003. *Politik Pemberdayaan, Jalan Mewujudkan Otonomi Desa*. Yogyakarta. Lappera Puastaka Utama

Permana, Surya. 2009. *Kebijakan publik sebuah tinjauan filosopi*. Yogyakarta. AR-RUZZ MEDIA

Purwadarminto, W. J. S., 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka

Riduwan. 2009. *Pengantar Statistik Sosial*. Bandung. Alfabeta

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi administrasi public, repormasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung. Rafika Aditama

Subarsono, A. G. 2010. *Analisis kebijakan public ( Konsep, Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta. Pustaka pelajar

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: bandung.

Sunarno, siswanto. 2008. *Hukum pemerintahan daerah di Indonesia*. Jakarta. Sinar Gafika.

Syafiie, Inu kencana. 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung. Rafika

Aditama

**Undang-undang:**

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004/ 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 tahun 2006 Tentang Pembentukan, Penghapusan, Pengabungan Desa, dan Perubahan Status Desa menjadi Kelurahan.

Peraturan Daerah Kabupaten Lingga Nomor 17 tahun 2012 Tentang Pembentukan Desa Sungai Besar Kecamatan Lingga Utara Kabupaten Lingga.

**Jurnal:**

Hartati. Y, Juerna. 2015. *Pengaruh Kompensasi terhadap Produktifitas Kerja Pegawai*  
Di *DISNAKER Kabupaten Bintan*. Tanjungpinang. Umrah .