

PELAYANAN PEMERINTAH TERHADAP PEMEKARAN WILAYAH DI KABUPATEN MAMUJU TENGAH PROVINSI SULAWESI BARAT

Muh Nurhadi¹, Musliha Karim², Adnan Ma'ruf³

- ¹) Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar
²) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar
³) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

ABSTRACT

The purpose of this research was to know how the Government services toward the regional expansion at the Central Mamuju of West Sulawesi. The kind of this research was descriptive qualitative. This research was study case. The instruments were observation, documentation and interview. The sample were 10 informants. The result of this research showed that the regional expansion which done by the Government was success. However, the services giving were still pickup. There were somethings that still have happened such as less amount of apparatus in giving services, the official were not ready because the frequency of rotation among of them, and the infrastructure that still pickup such as less of building for the place to give the services that influence directly to the giving services for the society.

Keywords: *government services, regional expansion*

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pemerintah terhadap pemekaran wilayah di Kabupaten Mamuju Tengah Provinsi Sulawesi Barat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Tipe penelitian ini bersifat studi kasus Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara. Informan penelitian ini 10 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemekaran yang dilakukan pemerintah berhasil namun pemberian pelayanan masih seadanya, hal-hal yang masih terjadi yakni kurangnya jumlah aparatur dalam pemberian pelayanan, seringnya terjadi rotasi antar pegawai sehingga kurang siapnya pegawai, dan infrastruktur yang masih seadanya seperti kurangnya gedung-gedung tempat pemberian pelayanan yang berdampak langsung pada pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : pelayanan pemerintah, pemekaran wilayah

PENDAHULUAN

Kabupaten merupakan unit pemerintahan yang berada di bawah provinsi yang tugas dan kewajibannya lebih berat dibandingkan kecamatan yang mempunyai peranan yang cukup besar terhadap masyarakat, dengan cakupan yang sangat luas tentunya aparaturnya mempunyai pemerintahannya mempunyai tanggung jawab yang lebih dimana sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi menempatkan kepada heterogenitas dan kompleksitas permasalahan dan urusan yang dihadapi menjadi lebih sulit.

Provinsi Sulawesi Barat telah beberapa kali dilakukan pemekaran yang pertama adalah pemekaran kabupaten Mamuju Utara pada tahun 2001 berikutnya kabupaten Mamasa dari Polowali Mandar pada tahun 2002, dan yang terakhir adalah Kabupaten Mamuju Tengah yang

dimekarkan pada tahun 2013 lalu dengan didasari pada Undang-Undang Republik Indonesia no 4 Tahun 2013 Tentang pembentukan kabupaten Mamuju Tengah di Provinsi Sulawesi Barat dan keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Barat nomor 17 tahun 2012 serta keputusan Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia no 40/DPD RI/VI/2009-2010. Dengan demikian Provinsi Sulawesi Barat kini Memiliki enam kabupaten yaitu Kabupaten Polewali Mandar, Kabupaten Mamasa, Kabupaten Majene, kabupaten Mamuju, Kabupaten Mamuju Tengah dan Kabupaten Mamuju Utara. Berbagai alasan dikemukakan untuk menuntut adanya Kabupaten baru itu diantaranya, Daerah memiliki potensi yang memadai secara ekonomi, untuk menunjang pembangunan daerahnya, ingin

mengelola sendiri pembiayaan pembangunan daerahnya, atau luasnya wilayah geografis daerah dan ingin memberikan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat dan sejumlah alasan lainnya.

Pemekaran wilayah tentunya menimbulkan berbagai masalah baru yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari kurangnya jumlah aparatur dalam memberikan pelayanan, tentunya pemerintahan yang baru akan menerima para aparat yang lumayan banyak jika tidak dilakukan penyeleksian dengan benar maka akan semakin memperburuk kualitas pelayanannya belum lagi terjadinya rotasi pegawai untuk mengisi struktur pemerintahan yang kosong membuat kurang siapnya aparatur ditempatkan di wilayah yang baru dimekarkan selain itu masalah infrastruktur yang masih seadanya seperti

kurangnya gedung-gedung tempat pemberian pelayanan sehingga ini tentunya berdampak langsung terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Dadang Juliantara (2005) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Menurut Melayu Hasibuan (2007), pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak lain dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.. Pengetian pelayanan diatas dari semua pendapat membicarakan bagaimana cara memberikan pelayanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani dimana

sifatnya tidak terlihat dan hasilnya dapat dirasakan dan tidak bersifat kepemilikan siapa pun.

Pelayanan timbul karena adanya budaya kepentingan di dalam masyarakat. Pelayanan bukanlah sasaran atau kegiatan melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan Batinggi, (2008). Selaras dengan pendapat Moenir (2000) mengemukakan pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Pengertian ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan secara implisit dalam bentuk adanya suatu kepentingan baik barang maupun jasa. Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja (performance), tidak berwujud dan lebih dapat dirasakan daripada dimiliki.

Pemerintah sudah seharusnya melayani masyarakat dengan kualitas pelayanan yg baik, untuk itu perlu kita mengetahui lebih jauh kajian tentang kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Tjiptono (2006). Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan.

Menurut Ndraha (2000)., pelayanan publik terdiri dari layanan publik, jasa publik maupun layanan civil. Lebih lanjut ia menjelaskan perbedaan antara layanan publik dengan layanan civil, sebagai berikut: “Layanan civil (*civil service*) berbeda dengan layanan publik (*public service*). Layanan civil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif”, berkaitan dengan itu Zainal Said Abidin (2000) menyatakan bahwa pemerintah sudah seharusnya memperbaiki pelayanan yang ada agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang sebenarnya untuk itu konsep pemikiran yang lebih luas dibutuhkan oleh pemerintah untuk mengawal masyarakat.

Menurut Tjokroamidjojo (2002) dampak terdiri dari dua aspek penting setelah daerah dimekarkan. dampak Primer Merupakan perubahan lingkungan yang disebabkan secara langsung oleh suatu kegiatan pembangunan, yang meliputi dampak terhadap pola produksi pendapatan, pengguna lahan, tenaga kerja, teknologi, model, kegiatan perekonomian masyarakat, sarana dan prasarana transportasi, pada konsumsi barang dan jasa, perumahan, kesehatan dan pendidikan selanjutnya dampak sekunder suatu perubahan lingkungan yang secara tidak langsung dari suatu pembangunan yaitu perubahan yang terjadi sebagai kelanjutan dari dampak primer yang meliputi pembangunan terhadap sosial budaya masyarakat, jadi, telaah mengenai dampak bertujuan untuk mengkaji akibat-akibat suatu kebijakan, atau

dengan kata lain mencari jawaban apa yang terjadi sebagai akibat implementasi kebijakan tertentu dan membahas antara cara yang digunakan dengan hasil yang dicapai. Menurut Kothler (2008) kualitas pelayanan diukur dari komponen-komponen (1) Keadaan (Reliability) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan keandalan memberikan pelayanan yang tepat saat pertama kali. Dimana komponen ini merupakan salah satu yang penting bagi konsumen (2) Cepat tanggap (Responsiveness) keinginan dan kesediaan para pegawai untuk membantu masyarakat, memberikan layanan dengan tanggap dan menyelesaikan setiap persoalan masyarakat dengan cepat tanggap, (3) Kepastian (Assurance) meliputi kepastian waktu yakni ketepatan waktu

pegawai dan kepastian sumberdaya manusia meliputi ketersediaan pegawai, (4) Empati (Empathy) kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan para pelanggan (5) Berwujud (Tangible); bukti fisik dan jasa dan perlengkapan pegawai untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan menurut Johannes Supranto (2006) kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Dapat pula diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian yang digunakan adalah dua bulan lamanya yakni

tanggal 23 juni – tanggal 23 juli tahun 2016. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Mamuju Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, Informan penelitian berjumlah 10 orang yang dianggap lebih memahami tentang partisipasi pembangunan dan sumber data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Pengabsahan data dilakukan dengan cara triangulasi yang terbagi menjadi tiga yaitu : (1) Triangulasi sumber; (2) Triangulasi metode; (3) Triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan pemekaran wilayah pasca reformasi berimplikasi secara signifikan terhadap penambahan daerah otonom baru, kebijakan pemerintah untuk memekarkan

daerah mempunyai tujuan untuk mencapai kepuasan pelayanan public. Untuk mengukur kepuasan pelayanan publik melihat bagaimana pemerintah dalam pemberian pelayanan dapat melihat beberapa indikatornya (a) Keandalan (*Reliability*), (b) Ketanggapan (*Responsiveness*, (c) Keyakinan (*Confidence*) (d) Empati (*Emphaty*) dan (e) Berwujud (*Tangible*). Selanjutnya, tentunya dengan adanya pemekaran wilayah ini masyarakat dapat merasakan dampak langsung terhadap pemekaran wilayah, pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat di tambah daerah mampu mengelola sendiri sumber dayanya akan semakin meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan perbaikan pelayanan yang ada namun dalam pemekaran wilayah ada juga beberapa masalah yang dapat menghambat

kemajuan daerah tersebut seperti kurangnya pegawai dan infrastruktur yang masih seadanya merupakan masalah baru yang dihadapi oleh daerah yang dimekarkan.

Dimulai dari Keandalan pegawai dapat dilihat dari kemampuan menyelenggarakan jasa dengan dapat diandalkan, keandalan memberikan pelayanan yang tepat saat pertama kali, dimana komponen ini merupakan salah satu yang penting bagi masyarakat dan keandalan dapat dilihat dari indikator (a) segera dan akurat (b) memuaskan dan tidak berbelit-belit, (c) konsisten dan (d) terpercaya.

Melihat pernyataan yang dikemukakan oleh AA selaku Anggota DPRD Kabupaten Mamuju Tengah dan AU selaku perwakilan pegawai pemerintahan ini dapat kita lihat bahwa secara umum pemerintah

telah melakukan tugasnya dengan baik, pelayanan yang segera dan akurat juga telah dilakukan oleh pemerintah cepat dalam pelayanan dan juga ketepatannya dapat terlihat seperti yang dikatakan pemerintah selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat dan menjadikan sebagai prioritas. Dan berikut pernyataan tentang konsisten pemerintah pernyataan yang dikemukakan oleh Anggota DPRD Kabupaten Mamuju Tengah dan anggota masyarakat tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih sangat lamban lain lagi dengan pernyataan anggota masyarakat yang menyatakan bahwa sudah sangat dapat diandalkan tidak adanya pungutan dalam pemberian pelayanan merupakan bentuk kepedulian dari pemerintah untuk memperbaiki pelayanannya selain itu

masyarakat juga memberikan kepercayaan penuh terhadap pegawai untuk melakukan pengurusannya.

Berdasarkan pernyataan yang kemukakan oleh salah satu pihak swasta dan tokoh masyarakat tersebut dapat kita lihat bahwa pelayanan yang segera dan akurat nampaknya masih sangat jauh dari harapan, dan kurang cepatnya pelayanan serta ketepatan dalam pelayanannya belum tepat, pemerintah untuk memberikan pelayanan dan hanya melihat dari penampilan untuk dialayani, seharusnya pemerintah tidak perlu untuk mebeda-bedakan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat karena sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk melayani rakyatnya,

Kepercayaan merupakan elemen penting yang berpengaruh pada kualitas suatu

hubungan. Kepercayaan masyarakat akan penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa pelayanannya membangun sebuah kepercayaan ini lebih penting dari sekedar menyediakan ruangan yang mewah dan peralatan yang canggih Selain itu tambahan dari hasil wawancara dengan AA dan PH tersebut mengindikasikan adanya rasa tidak percaya terhadap pemerintah masyarakat merasa ada keraguan terhadap pemerintah, ini dibuktikan dengan turun langsungnya masyarakat untuk mengawasi kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.

Kedua adalah ketanggapan. Ketanggapan yaitu keinginan dan kesediaan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, menyelesaikan persoalan

masyarakat dengan cepat tanggap, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tepat waktu. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam masyarakat. Berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam tatanan yang sesuai hakikatnya akan muncul tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon masyarakat dan berikut indikatornya, (a) mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, (b) tidak menunjukkan sikap sok sibuk (c) kemampuan untuk memberikan

pelayanan (d) memberikan jasa dengan cepat dan tanggap

Memberikan informasi dengan benar dan cepat merupakan hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan, bila pemerintah telah memberikan informasi dengan cepat dan tepat masyarakat yang dilayani tidak akan merasa kebingungan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, tentunya dalam hal penerimaan pelayanan yang paling penting adalah kemauan pegawai untuk memberikan informasi kepada masyarakat dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan PH dan MH selaku anggota masyarakat ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah masih cenderung biasa-biasa saja dan hal ini tentunya tidak baik bagi pemerintah itu sendiri jika pelayanannya terus biasa-biasa saja tanpa ada perubahan dan inovasi dapat membuat

pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan ketinggalan karena mempertahankan hal yang begitu-begitu saja dapat menurunkan gaya kreatifitas pegawai dalam pemberian pelayanan.

Selanjutnya tentang bagaimana kemampuan pelayanan pemerintah melihat pernyataan bahwa pandangan pihak swasta ini sudah menyatakan bahwa kemampuan dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah lumayan baik yang artinya semua masih dalam kewajaran saja dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat hal senada dengan apa yang dikatakan oleh Anggota DPRD Mamuju tengah mengenai kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanannya kepada masyarakat pernyataan yang dikemukakan oleh tokoh masyarakat dan pihak swasta

tersebut, dapat diketahui bahwa pemerintah selalu ada buat masyarakat menjadi penengah dalam perselisihan, selalu memberikan jasa dengan cepat dan tanggap terhadap para pedagang yang ada dengan mendiskusikan kepada para pedagang di pasar tersebut agar tidak ada pihak yang dirugikan, ini juga mengindikasikan bahwa pemerintah tidak lari dari tanggung jawabnya sebagai pengelola pasar tersebut hal yang berbeda justru dikemukakan oleh Anggota DPRD Mamuju Tengah mengenai pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap oleh para pegawai.

Ketiga adalah keyakinan para pegawai dalam memberikan pelayanannya merupakan hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri terlebih lagi jika seorang pegawai memiliki pengetahuan yang baik dan dalam pemberian

pelayannya ada kepastian yang dijanjikan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik keyakinan terdiri dari dua hal (a) pengetahuan (b) kepastian.

Pengetahuan merupakan dasar dari kemampuan untuk memberikan pelayannya, pegawai yang memiliki kemampuan yang baik tentunya dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang juga sangat penting ialah kepastian pelayanan berupa kepastian waktu meliputi kepastian waktu yakni ketepatan dan waktu para pegawai serta kepastian sumber daya manusia pihak pelaksana pelayanan meliputi kelengkapan personil yang ada serta kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri

Pernyataan yang dikemukakan oleh tokoh masyarakat meyakinkan bahwa berdasarkan proses penyeleksian yang ketat dapat menghasilkan pegawai yang berkualitas sedangkan pendapat dari pihak Swasta tersebut dapat kita mengetahui bahwa pemerintah memperbanyak pegawai yang ada dengan penambahan tenaga honor, penambahan tenaga honor tentunya ada baik dan buruknya, baiknya ketika tenaga honor tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik dan membantu para pegawai untuk memberikan pelayannya kepada masyarakat, tidak baiknya adalah ketika para tenaga honor tersebut lamban dalam beradaptasi dengan pegawai dan kantor dia bertugas selain itu akan menambah pengeluaran untuk menggaji para pegawai tersebut dan ini juga rawan mengenai para pegawai

honor yang masuk di suatu instansi atau kantor karena memiliki keluarga yang ada didalam kantor tersebut hal yang berbeda justru dikemukakan oleh Anggota DPRD Mamuju Tengah.

Pernyataan yang dikeluarkan oleh AU selaku perwakilan pemerintah yang menyatakan bahwa kepastian pegawai sudah baik berbanding terbalik dengan pernyataan salah satu Anggota Masyarakat yang mengindikasikan bahwa kepastian dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan masih sangat kurang, mulai dari ketepatan waktu dan selesainya tugas yang diberikan oleh masyarakat, hal ini berbanding terbalik dengan apa yang dikatakan oleh asisten administrasi umum di wawancara sebelumnya

Keempat adalah Empati merupakan kemampuan pegawai

memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan masyarakat serta kemampuan untuk memahami keinginan masyarakat tentunya pegawai yang mempunyai empati yang tinggi dalam pelayannya sangat berdampak dengan kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dan empati memiliki dua indikator (a) adanya rasa peduli (b) komunikasi.

Adanya rasa peduli merupakan sifat ingin membantu dengan memberikan perhatian khusus kepada masyarakat, tidak ingin melihat masyarakat kesusahan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota DPRD Kabupaten Mamuju Tengah dan salah satu anggota masyarakat dapat kita lihat bahwa adanya perbedaan pemahaman dimana AA menyatakan bahwa pemerintah

telah memiliki kepedulian dengan meluncurkan program Bangun Desaku sedangkan pendapat anggota masyarakat kepedulian pemerintah terhadap masyarakat masih kurang ini dibuktikan dengan terus terjadinya konflik antara masyarakat dan perusahaan sawit mengenai batas wilayah perkebunan mereka, dan tentunya jika terjadi konflik perusahaan sawit lebih diuntungkan karena dapat menyewa pihak keamanan, hal ini dapat kita lihat bahwa seolah-olah pemerintah tidak ada bagi masyarakat, tidak mencoba untuk mencari jalan keluarnya.

Selanjutnya pernyataan yang dikeluarkan oleh Asisten Administrasi Umum tersebut dapat kita ketahui bahwa pemerintah telah terbuka dengan masyarakat mau menerima saran dari masyarakat ini menunjukkan bahwa pemerintah sangat serius

untuk memperbaiki pelayanannya setelah pemekaran daerah dengan menaruh kotak saran diberbagai kantor pemerintahan itu dapat memberikan komunikasi dua arah oleh pemerintah dan masyarakat, masyarakat pun tidak merasa sungkan dalam memberikan masukan kepada pegawai pemerintahan, dan berikut pernyataan yang dikeluarkan oleh tokoh masyarakat mengenai komunikasi pemerintah dan masyarakat, pendapat yang dikeluarkan oleh AT menunjukkan bahwa adanya timbal balik informasi sedangkan pernyataan yang dikemukakan oleh pihak Swasta tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat belum merata kesemua tingkatan masyarakat yang ada, artinya terobosan-terobosan yang dilakukan oleh pemerintah untuk

memperbaiki pelayanannya dalam hal komunikasinya belum maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anggota DPRD Kabupaten Mamuju dan salah satu anggota masyarakat dapat kita lihat bahwa pemerintah telah melayani masyarakat dengan baik, mengarahkan masyarakat dan mengetahui kebutuhan masyarakat ini merupakan timbal balik komunikasi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah, atau dengan kata lain pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan

Yang terakhir atau yang kelima Berwujud adalah *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (penerima jasa). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan

sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, tempat parkir, dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta menjadi penilaian masyarakat terhadap pemerintah, dan berwujud mempunyai tiga indikator (a) penampilan fasilitas fisik dan (b) peralatan pegawai (c) Kelengkapan pegawai.

Pernyataan yang dikemukakan oleh Asisten Administrasi Umum tersebut mengakui masih banyaknya kekurangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam hal pemberian pelayanannya mengingat Kabupaten Mamuju Tengah baru dimekarkan beberapa tahun lalu, tentunya dampak dari pemekaran ini menimbulkan banyaknya biaya yang mesti dikeluarkan untuk membangun kabupaten

baru yang tentunya tidak bisa langsung memberikan pelayanan maksimalnya, banyak hal yang masih menjadi kekurangan kabupaten baru tersebut tapi pemerintah tentunya telah mengupayakan agar pelayanannya tetap berjalan dengan baik dan berikut pernyataan dari anggota masyarakat mengenai fasilitas fisik yang di milik pemerintah saat ini.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh pihak swasta dan tokoh masyarakat ini menunjukkan bahwa perbaikan insfarstruktur terus diupayakan pemerintah setelah pemekaran wilayah, pengaspalan jalan sampai pembangunan berbagai insfrastruktur dan memberikan dampak yang signifikan dirasakan langsung oleh masyarakat terkhusus pedagang di Pasar Topoyo, bahkan mereka beranggapan bahwa andaikan

Mamuju Tengah tidak dimekarkan pastinya mereka tidak dapat merasakan kemajuan insfarastruktur yang ada dan itupun senada dengan apa yang dikatakan sebelumnya oleh pemerintah.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh Anggota DPRD Mamuju tengah dan DB selaku anggota masyarakat tersebut dapat memperlihatkan bagaimana usaha dari pemerintah untuk tetap berada pada usaha pembangunan insfrastruktur demi pembangunan Kabupaten Mamuju Tengah, tentunya pro dan kontra sering muncul dalam usaha pemerintah untuk membangun daerahnya diluar daripada itu semua pemerintah dan masyrakat masih dalam mimpi yang sama, masih dalam cita-cita yang sama yaitu membangun Kabupaten Mamuju Tengah menuju kabupaten yang lebih baik lagi.

Perbedaan pendapat antara AU dan PH mengenai kelengkapan peralatan pegawai AU menyatakan sudah sesuai dengan SOP agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik, sedangkan pendapat anggota masyarakat mengenai kelengkapan pegawai dapat dilihat bahwa kelengkapan yang ada masih kurang, mulai dari komputer yang dibutuhkan pegawai peralatan lainnya seperti alat transportasi mobil ambulance pemadam kebakaran serta peralatan lainnya yang dibutuhkan oleh pegawai untuk melayani masyarakat dan berikut pendapat dari Tokoh Masyarakat mengenai kelengkapan pegawai.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Anggota DPRD Mamuju Tengah tersebut menjelaskan bahwa peralatan personil yang ada masih sangat kurang seperti kurangnya peralatan dalam melakukan

pelayanan termasuk alat transportasi seperti truck pengangkat sampah, tentunya masyarakat yang ada di sekitar kota tidak ingin kota mereka penuh dengan sampah yang berserakan dan tentunya ini dapat menjadi masalah serius dikemudian hari jika tidak adanya kepedulian oleh pemerintah dengan terbatasnya peralatan pegawai dalam melayani masyarakat tentunya tidak dapat dipungkiri hal tersebut berpengaruh langsung dengan masyarakat, namun masyarakat tidak akan menerima bila pelayanan kurang baik dan menjadi alasannya adalah kurangnya peralatan dari pegawai, masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin, dan akan berfikir apa yang dilakukan pemerintah selama ini jika pelayanannya masih begitu-begitu saja, selain itu dari pihak

pemerintah harus terus mengupayakan untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah sangat baik namun DB sebagai anggota masyarakat memberikan saran untuk tidak menempatkan pegawai di tidak pada tempatnya untuk memiliki pegawai yang professional dalam melaksanakan tugasnya agar pelayanan dapat lebih baik dan masyarakat dapat merasakan kepuasan pelayanan publik yang mereka impikan dan penjelasan MH diatas menunjukkan bahwa terdapat kekurangan pegawai di daerah pelosok, ini tentu dapat membuat masyarakat yang ada di daerah pelosok tidak dapat merasakan pelayanan yang seharusnya dapat mereka rasakan juga sebagai anggota masyarakat

di daerah Kabupaten Mamuju Tengah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan pemerintah terhadap pemekaran wilayah di Kabupaten Mamuju Tengah Provinsi Sulawesi Barat, maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa.

Keandalan (*Reliabiliyy*), dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah baik masyarakat sudah merasa puas dengan keandalan para pegawai serta memuaskan dan tidak berbelit-belit yang ditunjukan oleh pegawai dalam melaksanakan pelayanannya sudah sangat baik memangkas beberapa prosedur untuk memuaskan pelayanan terhadap masyarakat namun kepercayaan yang ditimbulkan oleh pegawai terhadap masyarakat masih kurang, kebanyakan dari masyarakat berpendapat biasa-

biasa saja terhadap kepercayaan pegawai.

Ketanggapan
(*Responsiveness*), pegawai dalam pemberian terkadang pemerintah belum mengoptimalkan sosialisai terhadap masyarakat yang dapat mengakibatkan masyarakat kekurangan informasi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, pemerintah telah melakukan pemberian pelayanan dengan baik, selalu mencari jalan keluar terbaik bila masyarakat mendapatkan kendala dalam pengurusannya meskipun tidak semua kemampuan pegawai itu merata.

Keyakinan
(*Confidence*) keyakinan para pegawai dalam pemberian pelayannya, penerimaan Pegawai negeri sipil (PNS) dengan terbuka dan jujur yang semata-mata hanya untuk mendapatkan pegawai dengan pengetahuan

yang lebih untuk meningkatkan SDM para pegawai.

Empati (*Emphaty*)
empati pegawai terhadap masyarakat dalam pelaksanaan pelayanannya ada rasa peduli tidak mempersulit dan membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama merupakan sifat peduli pegawai pemerintah terhadap masyarakat

Berwujud (*Tangible*)
berwujud dilihat dari penampilan fasilitas fisik, penulis berpendapat perkembangan infrastruktur yang ada di Kabupaten Mamuju Tengah setelah dimekarkan tentunya mempunyai dampak yang sangat besar, pembangunan jalan dan berbagai kantor untuk menunjang kualitas pelayanannya, meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak hal yang mesti ditambah, belum lagi peralatan pegawai tentunya berdampak langsung pada pelayanan semua

kelengkapan dari peralatan personil dapat dilengkapi demi mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan dalam kelengkapan pegawai tentunya masih banyak struktur yang masih kosong dan pegawai yang masih kurang namun pemerintah telah berjanji untuk mengupayakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said, Zainal 2002. *Perpektif Baru Dalam Sistem Pengolahan Pemerintahan*. Jakarta: Milenium Pess.
- Batinggi. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dadang, Juliantara. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hasibuan, Melayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kesembilan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler. 2002. *Perinsip-Perinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Moenoir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ndraha. 2002. *Metedologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, Johannes. 2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjokroamidjojo. 2002. *Revormasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta: Tanpa Penerbit.