

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi kemudian pada daerah provinsi tersebut dibagi atas kabupaten dan kota, dimana tiap provinsi, kabupaten atau kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah adalah :

“Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Bayu Surianingrat mengemukakan, otonomi desa adalah otonomi yang sudah ada sejak desa itu terbentuk. Otonomi desa berlandaskan adat, mencakup kehidupan lahir dan batin penduduk desa, dan tidak berasal dari pemberian pemerintah.¹ Salah satu pelaksanaan otonomi daerah yaitu dengan menciptakan daerah otonom baru di wilayah tertentu dengan cara melakukan pemekaran daerah dengan baik dalam bentuk pusat maupun wilayah kecil atau pedesaan, sehingga kelangsungan pelayanan umum tidak diabaikan. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Desa adalah:

¹ Bayu Surianingrat Dalam Ni'matul Huda, *Hukum Pemerintahan Desa*, Malang: Setara Press, 2015, hal. 52

“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 diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.”

Pembentukan desa baru merupakan suatu tindakan yang dilaksanakan untuk mengadakan atau membentuk desa baru diluar desa yang telah ada sebelumnya.² Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemekaran daerah otonom lebih menekankan pada aspek pemerataan pelayanan pemerintahan. Oleh karena itu, pemekaran daerah merupakan cara untuk mempercepat akselerasi pembangunan daerah dan daerah otonom baru sebagai kesatuan geografis, politik, ekonomi, sosial, dan budaya.³ Pemekaran desa merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan desa dan kemudahan dalam melayani masyarakat, serta meningkatkan kemampuan pemerintah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah sehingga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Seluruh provinsi yang ada di Indonesia, termasuk Jambi, tentu sudah tidak asing lagi dengan pemekaran daerah. Provinsi Jambi telah banyak melakukan pemekaran pada beberapa wilayah desa/kelurahan. Pada tahun 2022 provinsi Jambi telah melakukan pengesahan Ranperda pemekaran pada

² Rahyunir Rauf dan Maulidiah, *Pemerintahan Desa*, Yogyakarta : Zanafa Publishing, cetakan ke 1, November 2015, hal 94.

³ Rosaria Nikasari, “*Dampak Pemekaran Wilayah Wilayah Kecamatan Terhadap Pelayanan Publik: Studi Kasus Pemekaran Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto*”, Jurnal FISIP, Universitas Airlangga, 2017, hal 1.

19 desa yang tersebar di beberapa kabupaten, yaitu Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Tebo, Merangin, dan Kabupaten Muaro Jambi.⁴

Tabel 1.1
Jumlah Pemekaran Desa/Kelurahan Provinsi Jambi 2009-2021

NO	KAB/KOTA	TAHUN												
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1	Kerinci	209	209	209	287	287	287	287	287	287	287	287	287	287
2	Merangin	210	212	212	217	217	215	215	215	215	215	215	215	215
3	Sarolangun	141	141	143	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158
4	Batanghari	113	113	113	114	114	124	124	124	124	124	124	124	124
5	Muaro Jambi	136	136	151	155	155	155	155	155	155	155	155	155	155
6	Tanjab Timur	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
7	Tanjab Barat	70	70	70	134	134	134	134	134	134	134	134	134	134
8	Tebo	105	106	107	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
9	Bungo	145	146	146	153	153	153	153	153	153	153	153	153	153
10	Kota Jambi	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
11	Sungai Penuh	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi Tahun 2009-2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kabupaten yang paling sering melakukan pemekaran desa/kelurahan dalam kurun waktu tersebut yaitu Kabupaten Merangin dan Kabupaten Tebo. Sejak kurun waktu tersebut Kabupaten Tebo telah melakukan sebanyak tiga kali pemekaran wilayah desa/kelurahan, yakni pada tahun 2010, 2011, dan 2012.

Kabupaten Tebo melakukan pemekaran kembali pada tahun 2022. Pemekaran dilakukan pada wilayah kelurahan, yaitu pemekaran tiga wilayah kelurahan yang berada di Kecamatan Rimbo Bujang. Kelurahan tersebut telah diresmikan oleh Bupati Tebo pada Maret 2022 lalu dengan melantik dua lurah

⁴ Tribun Jambi, “19 Desa di Provinsi Jambi Segera Dimekarkan, Berikut Daftarnya”, diakses dari <https://jambi.tribunnews.com/2021/05/21/19-desa-di-provinsi-jambi-segera-dimekarkan-berikut-daftarnya>, pada 27 Oktober 2022 pukul 12.25 WIB.

pemekaran.⁵ Selanjutnya pemerintah Kabupaten Tebo juga telah melakukan pengesahan terhadap Ranperda pemekaran wilayah desa/kelurahan di Kabupaten Tebo sebanyak 15 Desa dan dua Kelurahan.⁶

Pada November 2019 Pemerintah Kabupaten Tebo mendapatkan piagam penghargaan Predikat Kepatuhan Tertinggi 2019 dari Ombudsman Republik Indonesia.⁷

Juli 2019 Ombudsman RI wilayah Jambi menyebutkan bahwa desa di Kabupaten Muaro Jambi dan Tebo belum memiliki standar layanan publik yang baik. Ombudsman menyebutkn bahwa tata kelola administrasi, pelayanan publik, dan pengelolaan keuangan di dua kabupaten ini masih sangat buruk.⁸

Berdasarkan Perda Kabupaten Tebo Nomor 9 Tahun 2012 Desa Teluk Kembang Jambu menjadi salah satu desa induk yang berhasil dimekarkan di Kecamatan Tebo Ulu. Desa Teluk Kembang Jambu dimekarkan menjadi dua, yakni Desa Teluk Kembang Jambu sebagai desa induk dan Desa Jambu menjadi desa pemekaran. Pemekaran desa ini ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan desa secara berdaya guna dan

⁵Jambi Otoritas, “Sukandar Lantik 2 Lurah Pemekaran di Kecamatan Rimbo Bujang”, diakses dari: <https://www.jambiatoritas.com/2022/03/01/sukandar-lantik-2-lurah-pemekaran-di-kecamatan-rimbo-bujang/> pada Senin, 17 Oktober 2022 pukul 15.00 WIB.

⁶Metro Jambi, “DPRD Tebo Sahkan Pemekaran Desa dan Kelurahan”, diakses dari: <https://www.metrojambi.com/read/2022/03/24/69742/dprd-tebo-sahkan-pemekaran-desa-dan-kelurahan> pada Senin, 21 November 2022 pukul 19.00 WIB.

⁷ Tribun Jambi, “Kabupaten Tebo Terima Penghargaan Predikat Kepatuhan Tertinggi dari Ombudsman RI” diakses dari: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk—kabupaten-tebo-terima-penghargaan-tertinggi-dari-ombudsman-ri> pada 16 November 2022 pukul 18.27 WIB.

⁸ Tribun Jambi, “Ombudsman Jambi Sebut, 2 Kabupaten di Jambi ini, Rawan Penyimpangan Dana Desa” diakses dari: <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-jambi-sebut-2-kabupaten-di-jambi-ini-rawan-penyimpangan-dana-desa> , pada 16 November 2022 pukul 07.27 WIB.

berhasil guna serta pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan kemajuan pembangunan.

Tabel 1.2
Jumlah Penduduk Menurut Desa di Kecamatan Tebo Ulu Tahun 2021

No	Desa/Kelurahan	Penduduk (jiwa)	Luas (Km ²)
1.	Teluk Kuali	3.821	54,00
2.	Lubuk Benteng	1.683	16,60
3.	Kel. Pulau Temiang	5.197	22,60
4.	Pulau Panjang	2.022	26,10
5.	Bungo Tanjung	1.465	16,00
6.	Tanjung Aur	1.409	31,50
7.	Rantau Langkap	1.450	24,00
8.	Teluk Kembang Jambu	2.307	32,00
9.	Pagar Puding	3.741	41,00
10.	Sungai Rambai	2.459	24,50
11.	Malako Intan	1.517	74,12
12.	Pulau Jelm	772	-
13.	Medan Seri Rambahan	837	-
14.	Teluk Kasai Rambahan	1.497	47,88
15.	Ulak Banjir Rambahan	1.280	-
16.	Teluk Pandan Rambahan	1.073	-
17.	Jambu	1.279	-
Jumlah		33.809	409,1

Sumber data : Badan Pusat Statistik Kecamatan Tebo Ulu 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Desa Teluk Kembang Jambu lebih tinggi dari dua desa lain yang juga dimekarkan yaitu Desa Bungo Tanjung dan Desa Teluk Kasai Rambahan. Dengan jumlah penduduk hingga tahun 2021 mencapai 2.307 jiwa dan luas wilayah 32,00 km². Maka kepadatan penduduk di Desa Teluk Kembang Jambu pada tahun 2021 yaitu sebanyak 72,09 jiwa/km². Karena wilayah desa sangat luas,

menimbulkan berbagai masalah dalam lingkup kehidupan masyarakat misalnya adanya masalah rentang kendali dalam pelayanan.

Adanya rentang kendali tersebut menyulitkan pihak desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang posisinya jauh dari pusat pemerintahan desa. Hal ini juga yang menjadi alasan bagi masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan di kantor desa secara langsung. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yayan Sutrandi selaku Kaur Umum Desa Teluk Kembang Jambu, masih ditemukan kendala dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat.

“Kendala dalam pemberian layanan di kantor desa yaitu masih banyak ditemukan masyarakat yang enggan untuk mengurus berkas-berkas administrasi langsung ke kantor desa dengan alasan takut akan dipersulit dan takut jika ada biaya atau tarif yang dikenakan saat pengurusan berkas administrasi tersebut. Padahal kami tidak pernah meminta apapun kepada masyarakat dalam hal pengurusan berkas administrasi”.⁹

Selain itu, tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien serta tidak berbelit-belit menjadi salah satu alasan dilakukannya pemekaran Desa Teluk Kembang Jambu. Pemekaran desa diharapkan mampu memenuhi keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. Disamping itu, pemekaran juga diharapkan mampu memberikan peningkatan bagi SDM yang melayani dan juga sarana dan prasarana yang lebih baik daripada desa sebelumnya.

⁹ Wawancara dengan Bapak Yayan Sutrandi selaku Kaur Umum Desa Teluk Kembang Jambu pada 2 Desember 2022.

Pendapat tersebut diperkuat dengan pernyataan dari masyarakat. Salah satunya yakni menurut bapak Firdaus masyarakat Dusun Bukit Kembang II yang melakukan pelayanan administrasi di kantor desa. Firdaus mengatakan bahwa :

“Untuk melakukan pengurusan berkas administrasi terkadang saya lebih memilih untuk meminta bantuan dari RT disini, karena jika langsung ke kantor desa sendiri saya tidak terlalu paham apa saja yang dikatakan oleh petugas. Jika dengan RT saya cukup memberi syarat-syarat yang diperlukan saja dan tidak perlu repot-repot ke kantor desa.”¹⁰

Firdaus juga mengatakan jika dirinya hanya perlu memberikan uang jalan saja kepada RT dan berkas yang diinginkan dapat selesai pada waktu yang lebih cepat. Karena rumitnya proses pelayanan yang ada di Desa membuat beberapa masyarakat memilih menggunakan jasa orang lain untuk mengurus berkas-berkas administrasi yang diinginkannya.

Penelitian dilakukan dengan mengacu kepada tiga penelitian terdahulu, penelitian dengan judul yang serupa tetapi tentu mempunyai perbedaan dengan penelitian yang dibahas oleh peneliti:

Pertama, penelitian oleh Bakri La Suhu, dkk dengan judul penelitian Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kecamatan Pulau Mangoli Tengah Kabupaten Kepulauan Sula. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertama: Pelayanan publik di bidang pendidikan pasca pemekaran Kecamatan Mangoli Tengah, telah berjalan dengan baik. Kedua: Pelayanan publik bidang kesehatan belum berjalan secara maksimal, oleh karena tenaga kesehatan yang

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Firdaus selaku masyarakat Desa Teluk Kembang Jambu pada 3 Desember 2022.

ada tidak *representative* dengan jumlah fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh Kecamatan Mangoli Tengah.¹¹

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu pada penelitian terdahulu fokus penelitiannya adalah pada peningkatan pelayanan publik di bidang pendidikan dan kesehatan. Sedangkan dalam penelitian penulis fokus penelitiannya yaitu terletak pada peningkatan pelayanan bidang administrasi umum yang ada di Desa Teluk kembang Jambu.

Kedua, penelitian oleh Romario Batita, F.D.J. Lengkong dan Deysi. L.N. Tampongangoy dengan judul penelitian Dampak Kebijakan Pemekaran Desa Pada Pelayanan Publik Di Desa Gamsida Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dampak dari pemekaran Desa Gamsida telah memberikan dampak yang positif terhadap aspek pelayanan publik disana, khususnya pada pelayanan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Dampak tersebut bisa dilihat dari beberapa indikator yakni, sistem/prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, sarana dan prasarana, dan kompetensi pelaksana.¹²

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu pada penelitian terdahulu untuk mengukur kualitas pelayanan setelah pemekaran dengan menggunakan indikator sistem/prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, sarana dan prasarana, dan kompetensi pelaksana. Sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

¹¹ Bakri La Suhu1 , Ali Lating dkk, “Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Di Kecamatan Pulau Mangoli Tengah Kabupaten Kepulauan Sula”, Jurnal Government of Archipelago (JGOA), Volume II, Nomor 2, September 2021.

¹² Romario Batita, F.D.J. Lengkong dan Deysi. L.N. Tampongangoy, “Dampak Kebijakan Pemekaran Desa Pada Pelayanan Publik Di Desa Gamsida Kecamatan Ibu Selatan Kabupaten Halmahera Barat”, Jurnal Administrasi Publik, No. 111, Vol. VII, 2021, hal 177-185.

Ketiga, penelitian oleh Widdy Yuspita Widiyaningrum, dkk dengan judul penelitian Efektivitas Pemekaran Desa dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di 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. 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.¹³

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis yaitu, pada penelitian terdahulu indikator yang dijadikan acuan dalam mengukur efektivitas pemekaran Desa Resmi Tingal dari segi pelayanan publik menggunakan teori menurut Sutrisno yaitu: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Sedangkan dalam penelitian penulis, untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Desa Teluk Kembang Jambu dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Dalam penelitian ini yang ingin dicapai oleh peneliti yakni bagaimana persepsi dari masyarakat milenial dan baby boomers mengenai kualitas pelayanan administrasi publik di kantor Desa Teluk Kembang Jambu pasca pemekaran pemekaran Desa pada tahun 2012 lalu. Persepsi sendiri dapat

¹³ Widdy Yuspita Widiyaningrum, Rifi Rivani Radiansyah dkk, "Efektivitas Pemekaran Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung", Jurnal JISIPOL, Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, Volume 5, Nomor 3, November 2021, hal 61-76.

dipahami sebagai pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus yang diindera seseorang sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang *integrated* dalam diri individu.¹⁴ Sedangkan persepsi masyarakat dapat diartikan sebagai suatu proses dimana sekelompok manusia yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu memberikan pemahaman atau tanggapan terhadap hal-hal atau peristiwa yang terjadi di lingkungannya. Ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu pelaku persepsi, target atau objek dan situasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka peneliti pada kesempatan ini melakukan penelitian yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Di Desa Teluk Kembang Jambu Pasca Pemekaran Desa Pada Tahun 2012”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka persoalan penelitian yang ingin dipecahkan oleh peneliti adalah :

1. Bagaimana persepsi masyarakat **terhadap kualitas pelayanan administrasi publik di desa teluk kembang jambu pasca pemekaran desa pada tahun 2012** ditinjau dari indikator kualitas pelayanan publik bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di Desa Teluk Kembang Jambu?

¹⁴ Walgito dalam karangan Adnan Achiruddin Saleh, Pengantar Psikologi, Makassar : Aksara Timur, cetakan pertama, Agustus 2018, hal 80.

2. Bagaimana upaya pemerintah Desa Teluk Kembang Jambu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik setelah adanya pemekaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan pada kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Teluk Kembang Jambu setelah pemekaran. Maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi masyarakat **terhadap kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Teluk Kembang Jambu pasca pemekaran desa pada tahun 2012** ditinjau dari indikator kualitas pelayanan publik bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di Desa Teluk Kembang Jambu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh pemerintah Desa Teluk Kembang Jambu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik setelah adanya pemekaran.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi jurusan ilmu pemerintahan khususnya mengenai persepsi masyarakat **terhadap kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Teluk Kembang Jambu pasca pemekaran desa pada tahun 2012.**

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini bagi penulis diharapkan mampu menambah wawasan penulis dan juga diharapkan bisa dijadikan bahan rujukan atau referensi untuk melakukan penelitian-penelitian lainnya yang berkaitan dengan persepsi masyarakat **terhadap kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Teluk Kembang Jambu pasca pemekaran desa pada tahun 2012.**

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia¹⁵.

Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilaksanakan dengan profesional dan penuh tanggung jawab oleh pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen yang dilayani.¹⁶

Menurut Bab 1 Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau

¹⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.

¹⁶ Aslinda, dkk, *Pelayanan Publik*, Makassar : Tohar Media, cetakan pertama, Februari 2022, hal 23.

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Bab II Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Pelayanan yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

- a) Pelayanan barang publik yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau daerah. Pelayanan barang misalnya penyediaan tenaga listrik dan penyediaan air bersih.
- b) Pelayanan atas jasa publik yaitu penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah. Pelayanan barang misalnya penyelenggaraan transportasi umum, penanggulangan bencana, jalan dan pelayanan sosial (asuransi).
- c) Pelayanan administratif yakni tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara. Pelayanan

administrasi misalnya pembuatan KTP, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Paspor.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Kesamaan hak dan kewajiban;
- e) Keprofesionalan;
- f) Partisipatif;
- g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi sekelompok orang;
- k) Ketepatan waktu;
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku pengguna layanan dalam menggunakan dan mengevaluasi suatu pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian

kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.¹⁷

Zeithaml, dkk mengidentifikasi lima kategori dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan dan fasilitas yang dimiliki perusahaan merupakan bukti fisik dari pelayanan yang diberikan. Bukti fisik terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Seperti memiliki standar pelayanan yang jelas dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kesediaan dari pemberi pelayanan untuk membantu pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat dan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat waktu, merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan merespon semua keluhan masyarakat mengenai pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan perusahaan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut. Seperti memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan juga memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Empati (*Emphaty*)

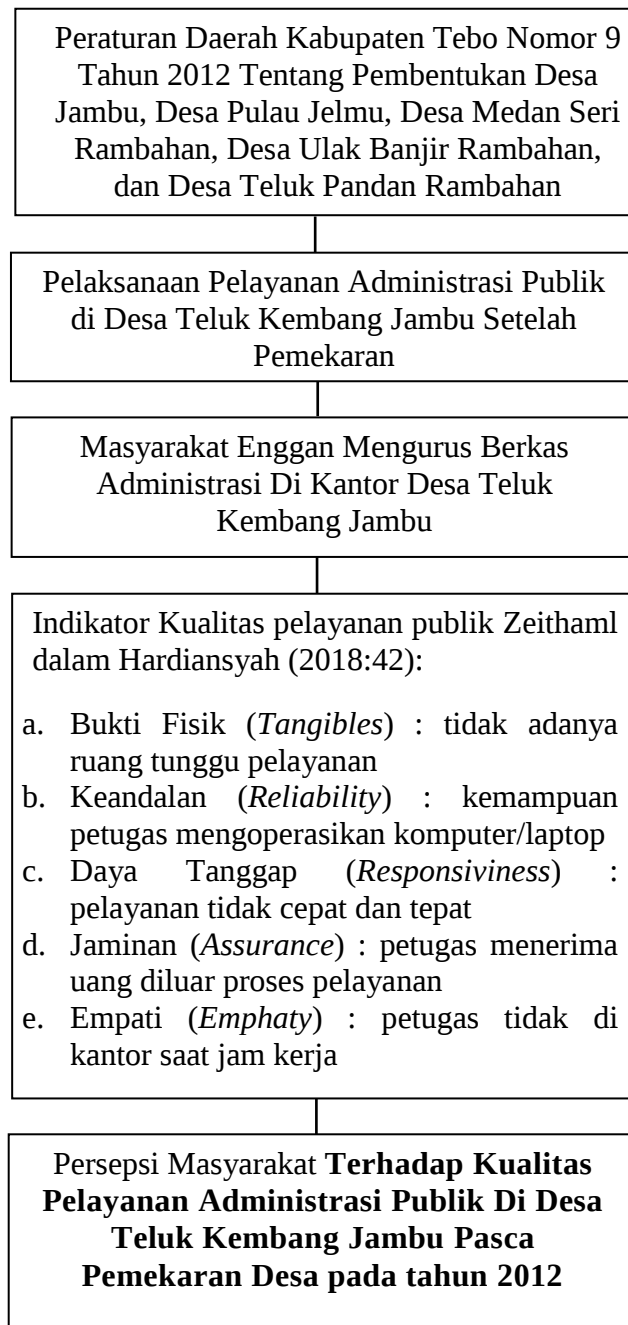
Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pelanggan. Misalnya mendahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon di atas kepentingan pribadi, melayani dengan tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan.¹⁸

¹⁷ Ibrahim dalam karangan Hardiansyah, "*Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*", Yogyakarta: Gava Media, 2018, hal 40.

¹⁸ *Ibid*, hal. 41-42.

1.6 Kerangka Berpikir

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Pemekaran Desa Teluk Kembang Jambu diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Desa Jambu, Desa Pulau Jelm, Desa Medan Seri Rambahan, Desa Ulak Banjir Rambahan, dan Desa Teluk Pandan Rambahan. Dimana berdasarkan Perda tersebut Desa Teluk Kembang Jambu dimekar kan menjadi dua yakni Desa Teluk Kembang Jambu sebagai desa induk dan Desa Jambu sebagai desa pemekarannya. Adanya pemekaran tersebut mempengaruhi pelayanan administrasi di kantor Desa Teluk Kembang Jambu.

Setelah adanya pemekaran masih ditemukan permasalahan terkait pelayanan administrasi, yakni masyarakat yang masih enggan untuk melakukan pelayanan administrasi langsung ke kantor desa. Masyarakat lebih memilih untuk meminta bantuan kepada RT ataupun Kepala Dusun untuk melakukan pengurusan berkas administrasi miliknya. Dengan alasan lebih mudah, karena mereka hanya perlu memberikan sejumlah uang saja.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut, digunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Yang mana diharapkan lima indikator tersebut mampu menjawab pertanyaan terkait Persepsi Masyarakat **Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Di Desa Teluk Kembang Jambu Pasca Pemekaran Desa pada tahun 2012**

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, maka tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mix method*). Menurut Sugiyono pendekatan kuantitatif adalah :

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”¹⁹

Sedangkan penelitian kualitatif menurut Sugiyono yaitu:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.”²⁰

Secara deskriptif penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan serta menyajikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa induk yang dimekarkan yaitu Desa Teluk Kembang Jambu, Kecamatan Tebo Ulu, Kabupaten Tebo.

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabetsa, 2013, hal 8.

²⁰ *Ibid*, hal 9.

1.7.3 Fokus Penelitian

Untuk mempermudah penulis menganalisis hasil dari penelitian ini, maka penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat **terhadap kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Teluk Kembang Jambu pasca pemekaran desa pada tahun 2012.**

1.7.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²¹ Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²²

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang melakukan urusan administrasi di kantor desa dan berada di wilayah Desa Teluk Kembang Jambu sebelum dan setelah pemekaran. Melihat banyaknya populasi yang ada, maka peneliti tidak mungkin untuk mengambil seluruh populasi dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka peneliti mengambil beberapa sampel dari populasi tersebut.

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*. Dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, artinya penentuan sampel berdasarkan

²¹ *Ibid*, hal 80.

²² *Ibid*, hal 81.

pertimbangan dan tujuan tertentu.²³ Dimana sampel yang diambil merupakan masyarakat berusia 26 tahun keatas, memiliki tingkat pendidikan minimal tamat SMA/ sederajat serta memahami persoalan pemekaran desa secara mendalam. Jumlah penduduk di desa Teluk Kembang Jambu dengan karakteristik tersebut yakni sebanyak 143 jiwa.

Tabel 1.3
Penduduk Usia 26 Tahun Keatas dan Tamat SMA/ sederajat

No	Dusun	Penduduk (Jiwa)
1.	Bukit Kembang I	75
2.	Bukit Kembang II	28
3.	Bukit Kembang III	40
Jumlah		143

Sumber: Hasil Penelitian

Taraf kesalahan yang ada dalam penelitian adalah 1%, 5% dan 10%. Dalam penelitian ini taraf kesalahan yang digunakan yaitu 5% dengan jumlah populasi sebanyak 143 jiwa. Adapun teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = sampel

N = jumlah populasi

E = perkiraan tingkat kesalahan

²³ *Ibid*, hal 85.

dimana :

$$n = \frac{143}{1 + 143 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{143}{1 + 0,36}$$

$$n = 105,14$$

Jumlah responden atau sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin yaitu sebanyak 105,14 responden kemudian digenapkan menjadi 105 responden.

1.7.5 Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data tanpa menggunakan perantara.²⁴ Data primer yang peneliti maksud adalah informasi yang diperoleh secara langsung dengan melakukan wawancara dan pengisian angket/kuesioner oleh responden. Data primer ini diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung dengan perangkat Desa Teluk Kembang Jambu dan juga pengisian angket oleh masyarakat Desa Teluk Kembang Jambu.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang dimaksud adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat

²⁴ *Ibid*, hal 225.

orang lain atau dokumen.²⁵ Misalnya data jumlah penduduk Kecamatan Tebo Ulu, jumlah pegawai, dan dokumen-dokumen kantor desa Teluk Kembang Jambu yang relevan dengan penelitian ini.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²⁶ Kuesioner ini ditujukan untuk mendapatkan data dari masyarakat Desa Teluk Kembang Jambu. Pertanyaan yang diajukan berupa penilaian masyarakat terhadap pemekaran desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi pulik di Desa Teluk Kembang Jambu.

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert*. Menurut Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.²⁷

Skala pengukuran instrumen penelitian yang digunakan dalam penyusunan kuesioner ini adalah skala *likert*, dimana skala tersebut mempunyai lima tingkatan jawaban.

²⁵ *Ibid*, hal 225.

²⁶ *Ibid*, hal 142.

²⁷ *Ibid*, hal 93.

Berikut tingkatan skor dari pertanyaan kuesioner:

- | | |
|----------------------|--------|
| 1) Sangat baik | skor 5 |
| 2) Baik | skor 4 |
| 3) cukup baik | skor 3 |
| 4) Kurang baik | skor 2 |
| 5) Sangat tidak baik | skor 1 |

Analisis data angket dilakukan dengan menghitung skor dari setiap butir pertanyaan lalu direkapitulasi dan dianalisis. Responden berasal masyarakat Desa Teluk Kembang Jambu. Untuk menjawab deskripsi tentang persepsi masyarakat terhadap pemekaran desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Teluk Kembang Jambu digunakan rentang kriteria penilaian rata-rata. Kemudian menghitung rata-rata skor dengan jumlah skor ideal atau skor tertinggi untuk semua butir pernyataan $5 \times 105 = 525$ dan jumlah skor terendah adalah $1 \times 105 = 105$.

Dimana rumusan rentang kriteria penilaian rata-rata yang digunakan menurut Sudjana adalah rentang dibagi banyaknya kelas interval, adapun jumlah interval yang didapatkan adalah $525 - 105 = 420$ dibagi dengan kelas interval atau skala *likert* sebanyak 5 kelas, maka didapatkan rentang kriteria penilaian senilai 84.²⁸ Berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan kriteria penilaian rata-rata sebagai berikut:

²⁸ Sudjana, *Metoda Statistik*, Bandung: Tarsito, 2008, hal. 56.

Tabel 1.4
Interval Penilaian

Skor	Interval	Kategori
1	105 – 189	Tidak Baik
2	190 – 273	Kurang Baik
3	274 – 357	Cukup Baik
4	358 – 441	Baik
5	442 – 525	Sangat Baik

b. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.²⁹ Wawancara dilakukan dengan berbagai informan yang terkait dengan judul penelitian. Wawancara yang dilakukan bersifat terbuka sesuai dengan pedoman. Metode ini digunakan untuk memperoleh data atau informasi dari beberapa sumber data yang bersangkutan. Wawancara dilakukan dengan pegawai atau staff pelayanan yang ada di kantor Desa Teluk Kembang Jambu dan juga masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi di kantor desa sebelum dan sesudah pemekaran desa.

c. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data

²⁹ Djam'an Satori, M.A. dan Aan Komariah, M.Pd., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta cv, April 2017 , hal 130.

yang harus dikumpulkan dalam penelitian.³⁰ Teknik observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pemberian pelayanan administrasi publik di Desa Teluk Kembang Jambu.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kuantitatif merupakan suatu kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data-data lain semua terkumpul. Teknik analisis data kuantitatif pada penelitian ini yaitu menggunakan statistik deskriptif.

1) Teknik Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dengan statistik deskriptif, data yang terkumpul dibentuk tabulasi dan dianalisis sehingga dapat mendapatkan kondisi lapangan.

2) Teknik Analisis Data Angket

Data angket diberikan kepada mahasiswa untuk analisis kebutuhan. Tahapan yang dilakukan peneliti dalam menganalisis data angket, yaitu:

- (a) Data angket diperiksa dan diklasifikasikan;
- (b) Data dianalisis berdasarkan aspek-aspek yang telah ditentukan;

³⁰ Djam'an Satori, M.A. dan Aan Komariah, M.Pd. "Metode Penelitian Kualitatif". Alfabeta cv, Bandung, April 2017, hal 105

- (c) Data di deskripsikan sebagai data awal dalam penelitian ini;
- (d) Menarik kesimpulan umum dari deskripsi data yang telah ada.

Hasil analisis tersebut, dideskripsikan sebagai identifikasi persepsi masyarakat terhadap pemekaran desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik di Desa Teluk Kembang Jambu.

1.7.8 Keabsahan Data/ Triangulasi

Triangulasi yaitu kombinasi berbagai sumber data, tenaga peneliti, teori dan teknik metodologis dalam suatu penelitian atau gejala sosial. Triangulasi diperlukan karena setiap teknik memiliki keunggulan dan kelemahan sendiri. Dengan demikian triangulasi memungkinkan tangkapan realitas secara lebih valid. Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Triangulasi data, yaitu penggunaan berbagai sumber data dalam suatu penelitian.
- b. Triangulasi peneliti, yaitu penggunaan beberapa peneliti yang berbeda disiplin ilmunya dalam suatu penelitian.³¹

³¹ Pahrudin, HM dkk, *Pedoman Penulisan Skripsi : Jurusan Ilmu Politik dan Pemerintahan Universitas Jambi*, cetakan kedua, 2021, hal 17.