

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PASCA
PEMEKARAN DESA LABANGKA BARAT
KECAMATAN BABULU KABUPATEN
PENAJAM PASER UTARA**

Istigfarin

**eJournal Administrasi Negara
VOLUME 2, NOMOR 1, 2014**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara**

Pengarang : Istigfarin

NIM : 1002015073

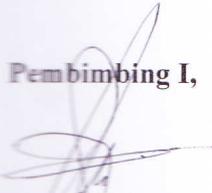
Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Negara Fisip Unmul.

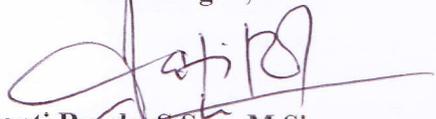
Samarinda, 10 Maret 2014

Pembimbing I,



Dr. Djumadi, M. Si
NIP. 19530615 198803 1 001

Pembimbing II,



Santi Rande, S.Sos., M.Si
NIP. 19751001 200604 2 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Negara	KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  <u>Drs. M.Z. Arifin, M.Si</u> NIP. 19570606 198203 1 025
Volume	: 2	
Nomor	: 1	
Tahun	: 2014	
Halaman	: 285-298 (Ganjil)	

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN DESA LABANGKA BARAT KECAMATAN BABULU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Istigfarin

Abstrak

Istigfarin, Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara. Di bawah bimbingan Bapak Dr. Djumadi, M.Si dan Ibu Santi Rande, S.Sos., M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan, menganalisis dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Publik di Desa Labangka Barat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memasuki penelitian (getting in), berada dilokasi penelitian (getting a long), mengumpulkan data (longing data) yaitu observasi, wawancara tidak berstruktur, dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis data model interaktif yang diawali dengan proses pengumpulan data (Data collection) data penyederhanaan (Data Reduction), penyajian data (Data Display), penarikan kesimpulan (Conclusion drawing). Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara belum berjalan dengan maksimal, hal ini karena berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa prosedur pelayanan yang ada di Desa Labangka Barat belum sepenuhnya disosialisasikan kepada masyarakat, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ruang kerja dan gedung yang masih menempati balai desa, akses jalan yang masih rusak dan kedisiplinan pegawai yang masih kurang disiplin dalam urusan waktu kerja. Dalam proses peningkatan Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara diperlukan adanya prosedur pelayanan baik secara administratif maupun teknis yang telah diketahui masyarakat agar memudahkan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui tentang prosedur pelayanan yang ada di Desa Labangka Barat dan dapat memberikan kritik dan saran atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Pemekaran

Pendahuluan

Pada Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 A ayat 2 menyatakan bahwa hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang. Semenjak di berlakukannya Undang-undang Pemerintah Daerah No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian direvisi dengan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Dari waktu ke waktu, tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana juga dapat dilakukan tanpa membedakan status sosial masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Sementara melihat sejarah fenomena pelayanan publik bukanlah suatu wacana yang baru, fakta menunjukkan bahwa terdapat masalah penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, meningkatnya indikasi-indikasi diskriminasi pelayanan dalam penyelenggaraan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan aparatur yang memiliki komitmen dan semangat kerja tinggi untuk mencapai kinerja pelayanan publik yang sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, dan menghasilkan kepuasan dari masyarakat.

Pada masa reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan justru semakin gencar diperjuangkan bahkan diapresiasi dalam kehidupan sehari-hari mengingat untuk mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan masih dihadapkan oleh pilihan yang sulit. Padahal di era reformasi seperti sekarang ini seharusnya masyarakat mendapatkan kemudahan-kemudahan yang dapat mendorong berkembangnya dunia usaha, apalagi seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, sudah seandainya masyarakat mendapatkan kepuasan sebagaimana yang diharapkan, tetapi dalam kenyataannya justru masih saja terjadi keluhan masyarakat yang kurang puas atas layanan yang diberikan berbicara tentang pelayanan publik memang tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung, baik sumber daya manusia, sarana dan prasarana juga kebijakan yang mengatur tentang pelayanan, terutama mengenai jalur birokrasi yang selama ini sering menjadi perbincangan dikalangan dunia usaha, karena masih mengindikasikan berbelit-belit.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara?

Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah penelitian, maka penelitian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Kegunaan Penelitian

Secara terperinci manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
Secara teoritis bahwa hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih erat relevansinya dalam ilmu administrasi. Dengan adanya penelitian ini maka penulis akan memperoleh pengetahuan dan melatih tentang cara penyusunan atau menulis dan menganalisa serta mencari alternatif pemecahan masalah suatu penelitian yang baik sesuai dengan dasar pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti kuliah pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.
2. Kegunaan Praktis
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolak ukur dan bahan masukan bagi Kepala Desa dan Staf Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kerangka Dasar Teori

Implementasi

Ripley dan Franklin dalam Budi Winarno (2012:148) berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*)

Model Implementasi Kebijakan

Model implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edwards III dalam Dwiyanto Indiahono (2009:31) menunjuk empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan

implementasi. Empat variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disoposisi, dan struktur birokrasi.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa prinsip pelayanan publik adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, wproduk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

Pengertian Desa

Menurut Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang Desa, bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah dan memiliki kewenangan untuk mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kriteria Pemekaran Desa

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 129 Tahun 2000 tentang Pesyaratan Pembentukan dan Kriteria Pemekaran, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah. Pemekaran Daerah dapat dilakukan berdasarkan kriteria sebagai berikut: kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonom daerah.

Definisi Konsepsional

Implementasi pelayanan publik pasca pemekaran desa adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pegawai di kantor Desa Labangka Barat didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah undang-undang ditetapkan yang berbentuk kebijakan yang direalisasikan dalam bentuk kegiatan atau proses pelaksanaan/penerapan kebijakan publik,

kegiatan pelayanan publik dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan bagi penerima pelayanan didalam pelayanan publik prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan serta tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik, selain itu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif adalah penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang pada saat peneliti dilakukan atau masalah yang aktual kemudian menggambarkan fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi.

Penelitian ini tidak menguji hipotesis melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan yang diteliti. Dengan demikian dapat ditegaskan kembali bahwa penelitian ini juga ditempuh berdasarkan tujuan untuk memahami fenomena mengenai implementasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur Desa Labangka Barat setelah dilaksanakannya pemekaran desa.

Fokus Penelitian

1. Implementasi Pelayanan Publik pasca pemekaran Desa diukur melalui:
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - c. Kemudahan akses
 - d. Kedisiplinan
 - e. Kesopanan
 - f. Keramahan
2. Faktor Pendukung dan Penghambat implementasi pelayanan publik pasca pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.

Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah para Ketua RT di Kelurahan Tanjung Laut Indah, masyarakat yang menetap atau tinggal di wilayah Kelurahan Tanjung Laut Indah. Sedangkan informannya adalah Lurah di Kelurahan Tanjung Laut Indah, dan staf pegawai Kepala Seksi Pembangunan Kelurahan Tanjung Laut Indah. Adapun dalam penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data ini di jelaskan Nasution (dalam Serla 2007:44-45) melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Memasuki penelitian (*getting in*)
2. Berada di lokasi penelitian (*getting a long*)
3. Mengumpulkan data (*loging data*)

Ada tiga macam pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan gambaran implementasi pelayanan publik pasca pemekaran dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut

- a. Observasi
- b. Wawancara tidak berstruktur
- c. Dokumentasi

Tekhnik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman (2007:15-20) yaitu analisis yang terdiri dari beberapa alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. berikut adalah penjelasan alur kegiatan dari analisis model interaktif yaitu: berikut penjelasan dari alur kegiatan dari analisis model interaktif yaitu; (a) Pengumpulan Data; (b) Penyederhanaan Data; (c) Penyajian Data; (d) Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian

Kesederhanaan

Mengenai kesederhanaan erat kaitanya dengan prosedur pelayanan yang dibuat oleh pemerintah dalam menyelenggarakan proses pelayanan kepada masyarakat, prosedur pelayanan merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat melalui kesederhanaan alur pelayanan. Kesederhanaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menilai seberapa efektifnya pelayanan itu berjalan dengan melihat bagaimana prosedur pelayanan publik apakah berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Berikut hasil penelitian yang dilakukan beberapa waktu yang lalu yaitu:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Driyono selaku Kepala Desa Labangka Barat yaitu:

“jika masalah prosedur pelayanan publik yang ada di Desa Labangka Barat sudah pernah disosialisasikan tetapi hanya orang-orang tertentu saja yang diberitahu seperti Ketua RT, Kepala Dusun, anggota BPD dan sebagaian lagi berasal dari tokoh masyarakat setempat”. (Hasil wawancara 30 Desember 2013)

Adapun pula pendapat yang sama yang diungkapkan oleh Bapak Mislan selaku Kepala Dusun dan Masyarakat Desa Labangka Barat yaitu: “pernah ada sosialisasi tetapi istilahnya sosialisasi dari ketua RT yang langsung ke warga masyarakat walaupun penyampainannya tidak mengumpulkan warga, dimana saja dengan siapa saja tidak harus mengundang karena yang mengundang dari desanya sendiri hanya tokoh

masyarakatnya, tokoh agama dan pemuda”. (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2014).

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Desa Labangka Barat mudah dipahami oleh masyarakat Desa Labangka Barat dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, tetapi dalam hal sosialisasi tentang prosedur pelayanan publik pemerintah Desa Labangka Barat belum mensosialisasikannya secara massal kepada warga desa.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

kerja adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam mencapai sasaran yang ditetapkan, antara lain; ruangan kantor, perlengkapan kerja, dan kendaraan dinas. Prasarana kerja adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi menunjang terselenggaranya suatu proses kerja aparatur dalam meningkatkan kinerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, seperti gedung kantor, rumah jabatan dan rumah instansi.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa sarana dan prasarana kerja berfungsi dalam menunjang proses terselenggaranya pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. berikut ini ada beberapa hasil wawancara yang dilakukan beberapa waktu yang lalu yaitu:

Adapun hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Driyono selaku Kepala Desa Labangka Barat mengenai kelengkapan sarana dan prasarana untuk menjalankan pelayanan publik yaitu:

“Menurut saya yang belum memadai pada kantor Desa Labangka Barat ini adalah kantor desanya sendiri yang dimana masih memakai kantor balai desa dikarenakan kantor desa yang belum jadi. Selain itu tidak adanya gedung serbaguna dan balai pertemuan. Kalau dalam bidang peralatan kerja pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut saya sudah cukup mendukung karena disini sudah terdapat komputer, printer dan kendaraan dinas”. (Hasil wawancara tanggal 30 Desember 2013)

Hal senada diungkapkan pula dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Edi Siswoyo selaku Kepala Urusan Ekonomi dan Pembangunan yaitu:

“menurut saya sarana dan prasarana yang ada di sini masih kurang seperti kantor, genset, wifi, dan mesin foto kopi. Adapun peralatan kerja pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti komputer, handpone, GPS, laptop, meteran, kompas, dan kendaraan dinas”. (Hasil wawancara tanggal 6 Januari 2014)

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dilabangka barat kurang memadai dikarenakan belum adanya genset, komputer yang masih kurang memadai tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di

kantor Desa Labangka Barat ruang kerja yang masih kurang sehingga banyak staf yang bekerja dengan ruang yang kurang luas serta lemari arsip yang dinilai kurang memadai dan kondisi lemari yang tidak layak pakai sehingga banyak arsip yang tempat keberadaan tidak beraturan dikarenakan lemari yang sudah tidak bisa digunakan.

Kemudahan akses

Pemekaran daerah dalam Peraturan pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 pada pasal 2 bahwa pembentukan desa harus memenuhi syarat jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, perangkat dan sarana dan prasarana pemerintahan. Sehingga dengan pertimbangan tersebut sudah seharusnya pemerintah menyediakan akses yang mudah dijangkau oleh masyarakat sesuai dengan kondisi geografis yang telah dipertimbangkan sebelum pemekaran yaitu akses yang lebih mudah untuk dijangkau dari pada akses menuju desa sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Driyono selaku Kepala Desa Labangka Barat yaitu:

“Kantor Desa Labangka Barat ini merupakan tempat yang sangat mudah untuk dituju oleh masyarakat setempat karena tidak membutuhkan waktu yang lama kira-kira hanya memerlukan waktu cukup 10 menit saja hal ini tentu saja membantu masyarakat untuk datang ke kantor desa karena jarak tempuh yang tidak membutuhkan waktu yang lama”. (Hasil wawancara tanggal 30 Desember 2013)

Hal yang sama diungkapkan pula dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Bama Mutamar salah satu warga Desa Labangka Barat beberapa waktu yang lalu yaitu:

“menurut saya lokasi kantor Desa Labangka Barat ini mudah dijangkau karena hanya membutuhkan waktu tidak sampai 15 menit dalam hal ini saya sangat terbantu dengan dekatnya jarak yang ditempuh dari rumah hingga ke kantor Desa Labangka Barat ini ”. (Hasil wawancara tanggal 7 Januari 2014).

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa lokasi Desa Labangka barat dekat dari pada lokasi Desa sebelum pemekaran yaitu Desa Labangka.

Kedisiplinan

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mengatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab terhadap kewajiban yang telah diberikan

sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Berikut ini ada beberapa hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian yakni:

Adapun hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Driyono selaku Kepala Desa Labangka Barat yakni:

“bisa dilihat sendiri bahwa kedisiplinan staf Desa Labangka Barat kurang disiplin jika masalah waktu masuk jam bekerja begitupun dengan hal waktu jam pulang kerja terkadang pulang lebih dulu dari waktu yang ditentukan apalagi jika saya tidak ada dikantor”. (Hasil wawancara tanggal 30 Desember 2013)

Hal senada diungkapkan pula oleh Bapak Irwan Abdurahman selaku Kepala Urusan Umum dan Pemerintahan pada yaitu:

“mengenai kedisiplinan para pegawai Desa Labangka Barat, menurut saya belum disiplin termasuk saya sendiri yang sering masuk terlambat tidak tepat pada jadwal yang telah ditentukan termasuk jam pulang kerja terkadang pulang kerja lebih awal dari waktu yang telah ditentukan”. (Hasil wawancara tanggal 7 Januari 2014)

Dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa kedisiplinan yang ada di Kantor Desa Labangka Barat masih kurang memuaskan ini dibuktikan dengan hasil penelitian dilapangan yang masih mendapati staf yang datang tidak tepat pada waktunya begitu juga dengan jam pulang kerja, selain itu pemanfaatan waktu yang kurang diterapkan oleh staf Desa Labangka Barat.

Kesopanan

Kesopanan berkaitan dengan sikap dan perilaku yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan secara sopan saling menghargai dan menghormati. Berikut ini beberapa hasil wawancara yang dilakukan dibeberapa waktu yang lalu yaitu:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Driyono selaku Kepala Desa Labangka Barat yaitu:

“jika berbicara tentang permasalahan kesopanan menurut saya sambutan yang diberikan oleh staf yang bekerja di kantor Desa Labangka barat ini sudah baik karena biasanya jika ada masyarakat yang datang dan saya sedang berada dikantor maka biasanya saya langsung sambut tetapi jika saya sedang ada urusan diluar kantor biasanya staf desa yang memberikan sambutan kepada masyarakat yang datang “. (Hasil wawancara 30 Desember 2013)

Hal yang sama dirasakan juga dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Andriawan selaku masyarakat Desa Labangka Barat yaitu:

“menurut saya pegawai yang bekerja pada kantor Desa Labangka ini memiliki tingkat kesopanan yang bagus dalam memberikan pelayanan dengan adanya sambutan yang diberikan kepada warga yang datang dengan bertanya kepada warga tentang kepentingan apa yang bisa dibantu untuk diselesaikan”. (Hasil wawancara tanggal 6 Januari 2014).

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kesopanan staf dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik bisa hal ini bisa dilihat dengan perlakuan yang diberikan kepada masyarakat dengan memberikan sambutan kepada setiap masyarakat yang datang dengan menanyakan keperluan apa yang bisa dibantu oleh staf Desa Labangka Barat.

Keramahan

Keramahan berkaitan dengan perilaku yang diberikan kepada masyarakat melalui perlakuan yang diberikan dalam proses pelayanan, keramahan sangatlah penting karena sifat ramah mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat yang dimana keramahan akan mempengaruhi kenyamanan seseorang. Dibawah ini ada beberapa hasil wawancara yang dilakukan beberapa waktu yang lalu yaitu:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Driyono selaku Kepala Desa Labangka Barat yaitu:

“menurut saya staf yang ada di Desa Labangka Barat ini mempunyai tingkat keramahan yang bagus karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak boleh membeda-bedakan status sosial dari masyarakat yang datang”. (Hasil wawancara pada tanggal 30 Desember 2013)

Hal serupa diungkapkan juga oleh Bapak Mislan selaku Kepala Dusun I warga Desa Labangka Barat yakni:

“menurut saya perlakuan yang diberikan oleh staf desa kepada warga yang datang diperlakukan sama setiap orang tidak memandang latar belakang pekerjaan dan status sosialnya, selain itu pelayanan yang diberikan disamaratakan tidak dibeda-bedakan”. (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2014)

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keramahan aparaturnya Desa Labangka Barat sudah cukup memuaskan masyarakat hal ini bisa dilihat dengan perlakuan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak membeda-bedakan status sosial setiap masyarakat yang datang.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat

Dalam suatu pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah pasti ada faktor yang akan mendukung dan penghambat berikut ini adalah beberapa hasil wawancara mengenai faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan publik di Desa Labangka Barat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Driyono selaku Kepala Desa Labangka Barat yaitu:

“menurut saya faktor pendukung dalam melaksanakan implementasi loyalitas yang diberikan oleh staf Desa Labangka Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan kepada warga desa”. “jika menyangkut faktor penghambat dalam melaksanakan implementasi pelayanan publik

seperti mati lampu karena disini belum adanya genset jadi pelayanan akan terhambat dan akan menghambat aktifitas kerja staf yang ada disini, selain itu menurut saya tingkat sumber daya masyarakat yang bekerja disini masih kurang hal ini ditunjukkan oleh hanya dua orang saja yang mempunyai pendidikan S1". (Hasil wawancara 30 Desember 2013)

Hal serupa diungkapkan pula dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Susini selaku staf kebersihan di kantor Desa Labangka Barat yaitu:

"menurut saya faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik adalah sikap yang kami berikan kepada warga desa yang berprinsip kekeluargaan disertai keramahan dan saling menghormati satu sama lain". "jika faktor penghambatnya yaitu tidak adanya mesin foto kopy, dan terkadang ketiadaan kepala desa dan sekretaris desa yang membuat masyarakat menunggu kedatangan kepala desa yang terkadang tidak bisa diwakilkan oleh staf yang lain jika bapak kepala desa dan sekretaris desa tidak ada ditempat". (Hasil wawancara tanggal 31 Desember 2013)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung implementasi pelayanan publik di Desa Labangka Barat didukung oleh loyalitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta sikap ramah yang ditunjukkan oleh staf yang membuat masyarakat merasa nyaman. Sedangkan faktor penghambat dalam implementasi pelayanan publik yang berada di Desa Labangka sendiri yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang ada seperti genset karena jika terjadi pemadaman listrik maka pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan terhambat selain itu kurangnya tingkat sumber daya manusia yang ada di kantor Desa Labangka Barat.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai Implementasi Pelayanan Publik di Desa Labangka Barat Pasca Pemekaran, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi Pelayanan Publik ditinjau dari:

- a. Kesederhanaan; mengenai kesederhanaan disini aparatur desa belum pernah mengadakan sosialisasi kepada masyarakat secara massal tentang prosedur pelayanan yang diadakan di kantor Desa Labangka Barat, selain itu prosedur persyaratan baik teknis

maupun administratif hanya ada secara lisan yang diketahui oleh para warga sedangkan prosedur secara tertulis belum jadi pembuatan.

- b. Kelengkapan sarana dan prasarana; fasilitas yang disediakan di Desa Labangka Barat sudah cukup memadai dalam urusan penyelesaian layanan yang diberikan kepada masyarakat tetapi

- c. sarana dan prasarana penunjang seperti kondisi fisik kantor dan penyediaan genset kantor Desa Labangka Barat dapat dilakukan kurang baik karena masih ada kendala pelayanan pada saat mati lampu.
 - d. Kemudahan akses; pelayanan yang ada di Desa Labangka Barat sudah baik karena lokasi desa yang mudah dijangkau oleh warga desa.
 - e. Kedisiplinan; dari hasil penelitian telah diketahui bahwa kedisiplinan staf desa yang masih kurang memuaskan bahwa masih ada pegawai desa yang datang bekerja tidak tepat pada waktunya begitupun dengan jam pulang kerja yang tidak tepat waktu terkadang pulang lebih awal dari waktu yang telah ditentukan.
 - f. Kesopanan; dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesopanan aparatur desa memiliki tingkat kesopanan yang bagus karena aparatur desa tidak membedakan status sosial warga desa yang berbeda-beda baik yang mampu dan kurang mampu semua disamaratkan dan perlakuan yang diberlakukan jika ada banyak warga yang datang mereka tidak memandang status sosial.
 - g. Keramahan; dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa keramahan staf Desa Labangka Barat sangat memuaskan dibuktikan dengan perlakuan yang diberikan kepada masyarakat dengan memberikan sambutan kepada setiap warga yang datang dengan menanyakan kepentingan apa saja yang bisa yang bantu oleh staf desa.
2. Faktor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Desa Labangka Barat Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara; dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik yaitu keramahan dan kesopanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke kantor Desa Labangka Barat yang akan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat dengan menghormati, menghargai dan tidak membedakan status sosial setiap warga. Selain itu faktor penghambat dalam implementasi pelayanan yaitu seperti kurangnya sarana dan prasarana yang ada misalnya gedung kantor yang mempunyai ruang kerja yang terbatas dikarenakan masih menempati gedung balai desa, pelayanan yang terhenti jika terjadi pemadaman listrik dikarenakan tidak adanya genset, dan keberadaan kepala desa dan sekretaris desa yang terkadang mempunyai urusan diluar kantor yang mengambat proses pelayanan karena tidak bisa diwakilkannya urusan kepada staf yang ada selain itu kurangnya tingkat sumber daya manusia dalam hal tingkat pemahaman dan kompetensi.

Saran

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat setelah dilaksanakan pemekaran desa maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak desa mulai mengupayakan dana kepada Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk pengadaan penyediaan genset karena ada kalanya masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat tetapi terhalang karena mati lampu dan tidak tersedianya tenaga pengganti selain itu pengadaan dana yang akan digunakan untuk menyelesaikan pembangunan gedung kantor desa yang belum rampung pembangunannya.
2. Sebaiknya pihak desa mengadakan kotak kritik dan saran di kantor Desa Labangka Barat selain itu pihak desa juga mengupayakan adanya papan pengumuman sehingga masyarakat mengetahui tentang apa saja yang diberitahukan kepada masyarakat tentang informasi apa saja yang akan disampaikan dari pemerintahan desa.
3. Pimpinan dalam hal Kepala Desa langsung melakukan pengawasan terhadap staf yang bekerja di kantor Desa Labangka Barat mengenai kedisiplinan dan pemberian sanksi kepada pegawai desa yang masih belum taat kepada peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Sebaiknya Kepala Desa mengadakan pelatihan bagi staf desa karena masih kurangnya tingkat sumber daya manusia dalam hal kemampuan kinerja yang ada di kantor Desa Labangka Barat.

Daftar Pustaka

- Hasibuan, Malayu, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Kebijakan Publik (Bebasis Dynamic Policy Analisis)*, Gava Media, Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia (UI PRESS), Jakarta.
- Nazir, Moh, 2005. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nurcholis, Hanif, 2011. *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Erlangga, Jakarta.
- Pasalong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Rohman, Ainur Ahmad dkk, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Averroer Press, Malang.
- Siagian, Sondang P, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

- Sinambela, Lijan Poltak Sinambela dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Subarsono, AG, 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2009. *Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung
- Sulistiyani, Ambar Teguh, 2004. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, Gava Media, Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005. *Manajemen Publik*, PT Gramedi Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)*, Cv Mandar Maju, Bandung.
- Widjaja, HAW, 2004 *Otonomi Desa merupakan otonomi yang asli, bulat dan utuh*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2009. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*, Bayumedia Publishing, Malang.
- _____, 2010. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik)*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Winardi, J, 2003. *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Winarno, Budi, 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*, CAPS, Yogyakarta.

Dokumen-dokumen:

- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.
- Peraturan Pemerintah Nomor 129 Tahun 2000 Tentang Persyaratan Pembentukan dan Kriteria Pemekaran, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Desa Labangka Barat Di Kecamatan Babulu
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Pembentukan, Penghapusan, Penggabungan Desa dan Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan