

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN
2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Suatu Penelitian di Kabupaten Pidie)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh**



Oleh :

**MUNAWAR
NPM : 1601110185**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

(Suatu Penelitian di Kabupaten Pidie)

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned in the lower right quadrant of the page.

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(Suatu Penelitian di Kabupaten Pidie)**

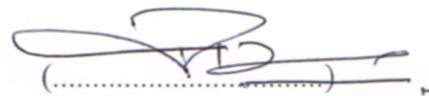
Oleh

Nama Mahasiswa : Munawar
No.Mahasiswa : 1601110185
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Tata Negara

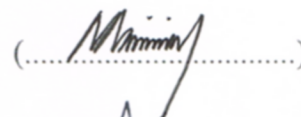
Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,
Pada Tanggal 2 September 2021
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

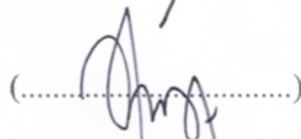
1. Ketua : **Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.**



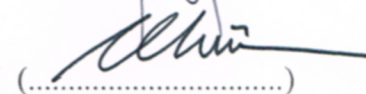
2. Sekretaris : **Mainita, S.H., M.H.kes**



3. Pembimbing/
Penguji I : **Rusnin, S.H., M.H**



4. Penguji II : **.Muhammad heikal Daudy, S.H.,M.H**

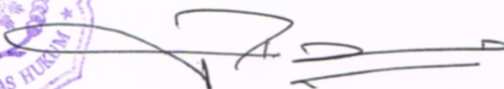


5. Penguji III : **Dr.Sulaiman,S.H.Mhum.**



Banda Aceh, 15 September 2020
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum

Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.



ABSTRAK

Munawar : **EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BERDASARKAN UNDANG UNDANG-NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Suatu Penelitian di Kabupaten Pidie)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(iv, 58) pp., bibl.**

Rusnin, S.H., M.H.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimana setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dari penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan bagaimanakah Pelayanan Publik yang diberikan Pemda Pidie setelah pemekaran kabupaten dilakukan, kemudian untuk mengetahui untuk mengetahui Hambatan apa yang di hadapi dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten pidie, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten pidie.

Metode penelitian dari penulisan ini menggunakan metode yuridis empiris, data penelitian diperoleh menggunakan metode penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan (*library research*) dilakukan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan cara mempelajari literatur (buku-buku), teori-teori dan perundang-undangan yang berhubungan dengan kasus-kasus yang ada, dan penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh data Primer dengan mewawancarai kepada responden dan informan, dengan tujuan untuk mengumpulkan data secara langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah daerah Pidie sudah melakukan pemekaran terhadap pelayanan publik, namun pemerintah mengakui masih belum sepenuhnya maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, dalam hal pemekaran yang dilakukan terdapat banyak aspek pelayanan publik yang diterapkan walaupun dengan kualitas yang tidak sepenuhnya memuaskan. Selanjutnya faktor penghambat pelayanan publik adalah Faktor kemampuan, Faktor kualitas sumber daya aparatur, Faktor dukungan pemerintah, kondisi kerja. Selanjutnya upaya pemerintah dengan memberikan perluasan kewenangan pada pemerintah daerah dan partisipasi masyarakat dalam melakukan kajian/analisis setiap penetapan kebijakan pemerintah dibidang pelayanan publik.

Disarankan kepada pemerintah untuk memberikan langkah awal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta kepada pemerintah daerah untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti berorientasi kepada aspirasi masyarakat.

KATA PENGANTAR



Segala puji beserta syukur kita ucapkan kepada Allah SWT. Tuhan semesta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat dan kasih sayang Selawat beriring salam kita sanjungkan kepada am Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang telah membimbing kita semua menuju agama yang benar di sisi Allah yakni agama Islam.

Alhamdulillah, dengan berkat rahmat dan hidayah-Nya skripsi dengan judul “Evaluasi Pelayanan Publik Pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berdasarkan Undang-Uudang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (Suatu Penelitian di Kabupaten Pidie)” ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Penyusunan skripsi ini berhasil dirampungkan berkat bantuan berbagai pihak. maka pada kesempatan ini, diucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Rizanizarli S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Bapak Rusnin, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Sulaiman, S.H., M.H. dan Bapak Muhammad Haikal Daudy, S.H., M.H. Selaku penguji dalam sidang skripsi.

4. Ibu Husna, S.H., M.Kn.. selaku Dosen Wali yang telah membimbing dari awal proses perkuliahan hingga saat ini.
5. Terima kasih Kepada seluruh dosen-dosen di lingkungan Fakultas Hukum, beserta seluruh pegawai yang ada di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Terima kasih juga kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pidie, baik yang sebagai responden dan informen yang telah memberikan informasi terkait penelitian skripsi ini.
7. Kepada seluruh kawan-kawan seperjuangan Auzan Maulana, Rahmaddani, Aris Munandar, M. Akil Pasaribu, T. Putra Arief Multazam, Maulana Nusantara, Badri Ilfan. yang telah menemani selama masa studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Ucapan rasa terima kasih yang setulusnya dan tak terhingga ingin diucapkan kepada Ayahanda Abdul Gani dan Ibunda Mariani serta saudara Safrizal dan Saudari, Safriana, Safriani, Nasra, yang selalu memberikan semangat dan rasa kepercayaan kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Terakhir kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini hanya bisa diucapkan terima kasih dan semoga amal baik yang telah diberikan mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT, amin..... Amin yaa rabbal alamin.

Banda Aceh, 2 September 2021

MUNAWAR

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian.....	5
C. Metode Penelitian.....	6
D. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE SETELAH PEMEKARAN	
A. Pengertian Otonomi Daerah.....	12
B. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
C. Ketentuan Dalam Melakukan Pemekaran.....	30
D. Tata cara Atau Proses Pemekaran Daerah.....	41
BAB III EVALUASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK	
A. Pelayanan publik yang diberikan Pemda Pidie setelah pemekaran kabupaten dilakukan.....	44
B. Hambatan apa yang di hadapi dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten pidie	47
C. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di kabupaten pidie	49
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemekaran daerah di Indonesia adalah pembentukan wilayah administratif baru di tingkat provinsi maupun kota dan kabupaten dari induknya¹. Landasan hukum terbaru untuk pemekaran daerah di Indonesia adalah Undang-undang No 7 Tahun 2007 tentang pemekaran kab/kota dan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pemekaran daerah atau desentralisasi merupakan sebuah aspirasi masyarakat untuk kemajuan daerahnya sendiri dimana daerah otonom baru mempunyai kewenangan sendiri untuk mengurus pemerintahan agar rentang kendali dapat mempercepat proses pembangunan di daerah yang dimekarkan. Pada dasarnya pembangunan daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka pembangunan harus dilaksanakan secara berkelanjutan, berencana dan juga perlu didukung oleh semua unsur masyarakat dalam bentuk partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat dapat terwujud apabila masyarakat dapat diberdayakan semaksimal mungkin.

Upaya Pemekaran wilayah merupakan suatu terobosan dalam upaya mempercepat pertumbuhan wilayah dan pemerataan hasil-hasil pembangunan. Tapi juga perlu disadari bahwa upaya ini tidak cukup karena sebuah euphoria desentralisasi memerlukan suatu sistem yang terpadu, terkoordinasi, dan menyeluruh. Isu pemekaran daerah sendiri bukan merupakan isu yang baru di

¹ Abdullah, R.. *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.2007, hlm 45

Indonesia, pada masa orde baru sudah mulai terlihat, meskipun dengan jumlah yang sedikit.

Salah satu tujuan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat. Peningkatan kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan kemampuan daerah dalam menghasilkan pendapatan asli daerah, maka semakin besar pula diskreasi daerah untuk menggunakan penghasilan asli daerah tersebut sesuai dengan aspirasi, kebutuhan dan prioritas pembangunan daerah.

Bahwa ciri utama suatu daerah yang mampu melaksanakan otonomi, yaitu kemampuan keuangan daerah, artinya daerah harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahannya, dan ketergantungan kepada bantuan pusat harus seminimal mungkin, agar pendapatan asli daerah (PAD) dapat menjadi bagian sumber keuangan terbesar sehingga peranan pemerintah daerah menjadi lebih besar².

Pasal 31 Undang-undang No. 23 Tahun 2014 di jelaskan bahwa penataan daerah sebagai mana dimaksud bertujuan untuk mewujudkan efektifitas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah selain itu juga meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan daya saing nasional. Pemekaran Daerah dijelaskan Dalam Pasal 33 ayat (1) huruf a berbunyi “ Pemecahan

² Kansil C.S.T dan Christine Kansil, *Pemerintahan Daerah Di Indonesia Hukum Administrasi Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2004 hlm 3

Daerah provinsi atau Daerah Kabupaten/kota untuk menjadi dua atau lebih daerah baru.

Era reformasi negara Indonesia membawa begitu banyak perubahan pada sistem pemerintahan saat ini. Masyarakat yang semakin kritis terhadap proses pemerintahan yang berlangsung menjadi satu tantangan tersendiri bagi pemerintahan untuk memberikan hal yang terbaik bagi kesejahteraan masyarakat. Pemerintah selama ini selalu berusaha dalam mewujudkan suatu kebijakan yang komprehensif dalam menyelesaikan masalah masyarakat, namun pada tahap implementasinya masih belum maksimal sehingga masyarakat yang pada akhirnya dirugikan.

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah.

Warga Negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai prefensinya.

Dengan demikian, warga Negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik.

Salah satu prinsip utama pelayanan publik baru yang harus diwujudkan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu dengan *citizens influence* atau ukuran sejauh mana warga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.³

Dengan demikian untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayan Publik diperlukan adanya kesetaraan posisi tawar antara konsumen dengan lembaga penyelenggara pelayanan publik. Secara teoritis kesetaraan posisi tawar ini akan dapat dicapai dengan cara meningkatkan posisi tawar konsumen dengan mengontrol kewenangan/kekuasaan lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan kan di atas maka dapat menarik beberapa permasalahan yang akan diangkat dan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Publik yang diberikan Pemerintah daerah Pidie setelah pemekaran kabupaten dilakukan
2. Hambatan apa sajakah yang di hadapi dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten pidie
3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik

³ Agustino, Leo. *Perihal Ilmu Politik; Sebuah Bahasan Memahami Ilmu Politik*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007. Hlm 67

kabupaten pidie

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

Ruang lingkup penelitian diperlukan untuk menghindari pembambahasan yang meluas. Proposal ini merupakan kajian Hukum Tata Negara. Adapun yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini mengkaji mengenai, Evaluasi Pelayanan Publik Pada Daerah Pemekaran Antara Daerah Kabupaten Pidie dan Kabupaten Pidie Jaya, Berdasarkan Undang -Undang No. 25 Tahun 2009 dan Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 yang telah diuraikan dalam latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁴

1. Untuk mengetahui bagaimanakah Pelayanan Publik yang diberikan Pemda Pidie setelah pemekaran kabupaten dilakukan
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten pidie.
3. Untuk mengetahui hambatan apa yang di hadapi dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten pidie.

⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995 hlm 33

C. Metode Penelitian

1. Jenis Pendekatan Penelitian

Suatu penelitian yang baik dan akan membawa hasil yang baik apabila dapat memberikan gambaran dan jawaban terhadap permasalahan yang diangkat melalui pendekatan “Suatu penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang sistematis dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum dengan menganalisisnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu data penelitian diperoleh menggunakan metode penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan (*library research*) dilakukan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan cara mempelajari literatur (buku-buku), teori-teori dan perundang-undangan yang berhubungan dengan kasus-kasus yang ada, dan penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh data Primer dengan mewawancarai responden dan informan, dengan tujuan untuk mengumpulkan data secara langsung, sebagai berikut:

2. Defenisi Operasional Variabel

- a. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan Kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemberian otonomi yang seluas luasnya kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan

masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

- b. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang.
- c. Pemekaran daerah adalah pemecahan provinsi atau kabupaten/kota menjadi dua daerah atau lebih. Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di samping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat local.

3. Lokasi Dan Populasi Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan dalam wilayah hukum Kabupaten Pidie.

b. Populasi Penelitian

Populasi penelitian meliputi pejabat struktural di kabupaten pidie yang merupakan pelaksana kegiatan ditingkat *Kabupaten* yang terlibat dan mempunyai kewenangan dalam menjalankan kebijakan pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sebagai sampel, maka penelitian ini dilakukan pada Pemerintah Kabupaten Pidie.

4. Cara Penentuan Sampel Penelitian

Sampel Penelitian ditentukan secara purposif sampling, dimana dari keseluruhan populasi dipilih beberapa responden dan informan yang diperkirakan dapat mewakili keseluruhan populasi.

Adapun sampel penelitian dimaksud terdiri dari responden dan informan yaitu :

1. Responden terdiri :

- a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pidie.
- b. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas PTSP Kabupaten Pidie.
- c. Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas PTSP Kabupaten Pidie.

2. Informan :

- a. Asisten 2 Ekonomi, Keuangan dan Pembangunan Kabupaten Pidie.
- b. Anggota DPRK Pidie

5. Cara Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, dilakukan dengan metode penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*).⁵

- a. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI, Jakarta, 1981. Hlm 23

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, literatur-literatur baik referensi umum seperti buku-buku, jurnal, hasil risalah rapat dan lainnya.

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data primer dengan melakukan wawancara dengan para responden dan informan yang berkaitan dengan kewenangan tugas dan fungsi.

Beberapa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang ada sangkut pautnya dengan isu hukum yang sedang ditangani. Selanjutnya pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.

6. Cara Menganalisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan maupun dari hasil penelitian lapangan diolah dan dipadukan untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif analitis terhadap data yang diperoleh dari responden dan informan, baik secara lisan maupun tulisan yang kemudian dipelajari serta diteliti sebagai suatu kesatuan yang utuh. Dengan demikian,

penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.⁶

D. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan penulisan skripsi ini disusun dalam empat Bab yaitu Bab I tentang Pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang masalah, ruang lingkup, dan tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II tentang Tinjauan Umum tentang pelayanan publik pemerintah kabupaten Pidie dan Pidie Jaya setelah Pemekaran, pengertian otonomi, pengertian Pelayanan Publik, ketentuan dalam melakukan pemekaran, tata cara atau proses pemekaran daerah.

Bab III tentang pembahasan maupun analisis yang berisi evaluasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik yang diberikan Pemda Pidie setelah pemekaran kabupaten dilakukan, Hambatan apa yang di hadapi dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten pidie serta Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di kabupaten pidie.

Bab IV tentang Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas pada bab-bab sebelumnya.

⁶ Sudarsono, Pengantar Tata Hukum Indonesia. Rineka Cipta, Jakarta, 2003. hlm 34

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE SETELAH PEMEKARAN

A. Pengertian Otonomi Daerah

Secara etimologis, pengertian otonomi berasal dari bahasa latin yaitu “autos” yang mempunyai arti “sendiri” dan “nomos” yang dapat diartikan sebagai aturan. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹

Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan Kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemberian otonomi yang seluas luasnya kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.²

Lahirnya kebijakan otonomi daerah berdasarkan Undang-undang nomor 22 tahun 1999 yang kemudian direvisi dan menjadi Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah merupakan jawaban atas tuntutan

¹ *Ibid* hlm 36

² Pemda Lampung Utara, *Kajian Pembentukan Daerah Persiapan Kabupaten Sungkai Bunga Mayang*, 2015, hlm 1-1

reformasi politik dan demokratisasi serta pemberdayaan masyarakat daerah. Setelah selama hampir seperempat abad kebijaksanaan otonomi daerah di Indonesia

Pelaksanaan sistem sentralisasi tersebut membawa beberapa dampak bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Diantaranya yang paling menonjol selama ini adalah dominasi pusat terhadap daerah yang menimbulkan besarnya ketergantungan daerah terhadap pusat. Pemerintah daerah tidak mempunyai keleluasaan dalam menetapkan program-program pembangunan di daerahnya. Demikian juga dengan sumber keuangan penyelenggaraan pemerintahan yang diatur oleh Pusat.

Kondisi tersebut mendorong timbulnya tuntutan agar kewenangan pemerintahan dapat didesentralisasikan dari pusat ke daerah. Desentralisasi adalah pembagian kekuasaan kepada daerah. Sistem desentralisasi di Indonesia hampir sama dengan sistem federal walaupun dalam beberapa hal ada perbedaan, misalnya dalam sistem federal yang lebih otonom adalah provinsinya sedangkan sistem desentralisasi yang lebih otonom adalah kabupaten atau kota.

Otonomi daerah diartikan sebagai kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian daerah otonom mempunyai kewenangan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, namun tetap dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam otonomi daerah ada prinsip desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang dijelaskan sebagai berikut: ³

1. Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.
3. Tugas pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Babak baru pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Kebijakan otonomi daerah ini memberikan kewenangan otonomi kepada daerah kabupaten dan kota didasarkan kepada desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan

³ Andik Wahyun Mukhoyyidin. *Pemekaran Wilayah dan Otonomi Daerah Pasca Reformasi di Indonesia*: konsep, fakta empiris dan rekomendasi ke depan. Jurnal Kostitusi, 2013. Hlm 31

bertanggung jawab. Kewenangan daerah mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan, kecuali kewenangan di bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama, serta kewenangan bidang lainnya yang akan ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Hubungan antara desentralisasi dengan demokrasi yaitu bahwa dalam demokrasi kekuasaan berasal dari rakyat dan untuk rakyat serta rakyatlah yang memilih. Dalam sistem sentralisasi, hubungan antara warga negara dan pemerintah pusat yang mengambil kebijakan-kebijakan publik tersebut terlalu jauh. Dengan desentralisasi jarak menjadi dekat. Dengan begitu aspirasi masyarakat diharapkan lebih bisa diakomodasi dalam proses pengambilan keputusan publik sehingga akan lebih efisien, efektif dan keputusan yang dibuat pemerintah lebih dekat dengan aspirasi masyarakat.

Dalam demokrasi, keputusan-keputusan publik dibuat oleh pejabat publik yang dipilih oleh publik. Di pemerintahan daerah ada 2 komponen yang penting, yaitu bupati atau walikota dan DPRD. Kedua otoritas inilah yang mempunyai mandat untuk menentukan hitam-putih atau berwarna daerah tersebut. Tindakan mereka menentukan apakah masyarakat memandang kebijakan atau keputusan yang diambil pemerintahan daerah itu mencerminkan aspirasi masyarakat atau tidak.

Adanya otonomi daerah atau desentralisasi membuat manajemen daerah bisa berkembang lebih baik, partisipasi masyarakat akan lebih tinggi karena dekat

dengan kekuasaan dan dengan adanya kontrol dan pengawasan bisa membatasi ruang gerak apa yang disebut dengan korupsi dan antek-anteknya.⁴

Suatu daerah dikatakan makmur atau sejahtera bukan hanya karena memiliki sumber daya alam yang melimpah tetapi bagaimana sumber daya manusia yang di dalamnya mau mengelola dengan baik dan mau bekerja keras untuk kemajuan daerahnya.

Oleh karena itu ketersediaan pendidikan, fasilitas dan teknologi sangat penting untuk kemajuan daerah. Dalam keberhasilan beberapa pemerintahan daerah paska diberlakukannya otonomi daerah telah membuktikan bahwa desentralisasi memberi dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat di daerah.

Demokrasi perwakilan yang menekankan pentingnya perwakilan dari berbagai unsur masyarakat untuk terlibat dalam pembuatan kebijakan tengah dikritik. Keinginan masyarakat untuk terlibat dan tahu secara rinci mengenai proses pembuatan kebijakan tidak menjadi menarik manakala hal ini dinafikkan oleh para anggota legislatif dan pihak eksekutif bahwa yang mempunyai kewenangan atas proses pemutusan kebijakan adalah mereka atas dasar mandat dari rakyat. Akibatnya yang terjadi adalah masyarakat menjadi penonton di pinggir arena pembuatan kebijakan, dan hanya berperan baik sebagai penerima manfaat dan juga yang dimanfaatkan oleh para pembuat kebijakan.

⁴ Abdullah, R.. *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.2007. hlm 55

Dalam beberapa tahun belakangan, konsep partisipasi politik telah berkonvergen dengan memperhatikan aspek melibatkan warga dalam formulasi kebijakan dan implementasi kebijakan tersebut. Partisipasi politik yang dimaksud menjadi lebih dalam sebagai upaya warga dalam mempengaruhi pemerintah dan meminta komitmen terhadap akuntabilitasnya. Partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan tadinya hanyalah sebuah mekanisme konsultatif.

Namun belakangan menguatnya kebutuhan dan perspektif dalam pelayanan seperti apa dan kebijakan yang semestinya harus ada, meyakinkan bahwa perlu ada peningkatan dan pendalaman partisipasi yang nantinya akan menjadi kontrol terhadap kehidupan mereka secara keseluruhan. Partisipasi warga dengan demikian dapat didefinisikan sebagai perluasan agenda masyarakat, di mana masyarakat dapat memobilisasi dan merumuskan tuntutan.

B. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan pelayanan publik (masyarakat) secara umum dapat diartikan

sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan untuk memberikan jasa (service) kepada masyarakat, baik berupa pengaturan maupun pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.⁵

“Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pengertian pelayanan publik dengan pelayanan masyarakat dan mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat adalah kegiatan dan organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan pengabdian diri. Dalam perguruan tinggi misalnya dikenal adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Pengabdian pada masyarakat dimaksud sebagai pengamalan ilmu bagi kepentingan masyarakat.

Selanjutnya Moenir (1995) menyatakan lebih lanjut bahwa ”pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak.” Defenisi yang paling rinci oleh Gronroos (1990) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

⁵ Parsons, Wayne. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta, Kencana, 2006. Hlm 65

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, maka pelaksanaan pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan terhadap masyarakat, dan tidak selalu bahwa pelayanan itu bersifat kolektifitas, karena melayani kepentingan perorangan asal kepentingan masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan merupakan suatu kegiatan dari organisasi atau badan yang berorientasi pada pengabdian masyarakat.

Disisi lain mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan pada masyarakat, yaitu :

1. Faktor kesadaran, ialah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Ada kesadaran dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan kehendak.
2. Faktor aturan, adalah seperangkat penting dalam segala tindakandan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

3. Faktor organisasi, adalah mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan, ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan / organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan yang meliputi, technical skill, konseptual skill, dan human skill.
6. Faktor sarana pelayanan, yang dimaksudkan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Selain diatas, terdapat lima indikator untuk mengukur pelayanan publik yang baik yakni :

1. Tangibles yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan;
2. Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
3. Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan;
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.”

Seperti halnya yang diperlihatkan di kecamatan sebagai tingkat pemerintahan yang secara operasional berhadapan langsung dengan masyarakat yang terdiri dari Desa/Kelurahan dan bertugas serta berkewajiban melayani segala bentuk kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat ini akan selalu menuju pada pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan yang prima.⁶

Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya No.63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

- A Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggarannya menjadi mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- B. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan umum, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian pelayanan umum.
- C.. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

⁶ Sunarno Siswanto, *Hukum Pemerintahan di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta 2006.
Hlm 80

- D. Keterbukaan, dalam arti bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
- E. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Disamping itu, juga harus dicegah adanya pengulangan dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan, yaitu mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
- F. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
- G. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil.
- H. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya

bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai 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 terikat pada suatu produk secara fisik.

Kebebasan (kewenangan) yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang memungkinkan mereka untuk membuat inisiatif sendiri dalam rangka mengelola dan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki oleh daerahnya sendiri untuk meningkatkan pelayanan publik di daerah, selain itu juga meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat baik yang berbentuk fisik atau dalam hal administrasi .

1. Pengertian dan Konsep Desentralisasi

Desentralisasi adalah asas yang menyatakan penyerahan sejumlah urusan pemerintahan dari Pemerintah Pusat atau dari pemerintah daerah tingkat yang lebih tinggi kepada pemerintah daerah tingkat yang lebih rendah sehingga menjadi urusan rumah tangga daerah itu.⁷

Dengan demikian, prakarsa, wewenang, dan tanggung jawab mengenai urusan-urusan yang diserahkan tadi sepenuhnya menjadi tanggung jawab daerah

⁷ Mukhoyyidin, A. W. Pemekaran wilayah dan otonomi daerah pasca reformasi di Indonesia: konsep, fakta empiris dan rekomendasi ke depan. Jurnal Kostitusi. 2013, hlm 45

itu, baik mengenai politik, kebijaksanaan, perencanaan, dan pelaksanaannya maupun mengenai segi-segi pembiayannya. Perangkat pelaksanaannya adalah perangkat daerah sendiri.

Desentralisasi merupakan suatu alat untuk mencapai salah satu tujuan bernegara, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan umum yang lebih baik dan menciptakan proses pengambilan keputusan publik yang lebih demokratis. Desentralisasi dapat diwujudkan dengan pelimpahan kewenangan kepada tingkat pemerintahan di bawahnya untuk melakukan pembelanjaan, kewenangan untuk memungut pajak (*taxing power*), terbentuknya Dewan yang dipilih oleh rakyat, Kepala Daerah yang dipilih oleh DPRD, dan adanya bantuan dalam bentuk transfer dari Pemerintah Pusat.

Asas dekonsentrasi adalah asas yang menyatakan pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat atau kepada wilayah atau kepala instansi vertikal tingkat yang lebih tinggi kepada pejabat-pejabatnya di daerah. Tanggung jawab tetap ada pada Pemerintah Pusat. Baik perencanaan dan pelaksanaannya maupun pembiayaan menjadi tanggung jawab Pemerintah Pusat. Unsur pelaksanaannya dikoordinasikan oleh kepala daerah dalam kedudukannya selaku wakil Pemerintah Pusat.

Latar belakang diadakannya sistem dekonsentrasi ialah bahwa tidak semua urusan Pemerintah Pusat dapat diserahkan kepada Pemerintah Daerah menurut

asas desentralisasi. Konsekuensi dari pelaksanaan kebijakan desentralisasi (otonomi daerah) adalah adanya perubahan pola perkembangan wilayah.⁸

Tahapan persiapan ini menyangkut penyiapan infrastruktur pemerintahan, aparatur pemerintah daerah hingga terbangunnya fasilitas-fasilitas umum. Munculnya wilayah pertumbuhan ekonomi, pemukiman maupun dinamik nya kehidupan sosial politik menjadi penilaian sebelum. Daerah tersebut ditetapkan sebagai daerah otonom. Kewenangan pemerintah pusat yang tinggi justru tidak banyak menimbulkan gejolak sosial politik yang berat di daerah.

C. Ketentuan Dalam Melakukan Pemekaran

1. Konsep Pemekaran Wilayah

Pemekaran daerah adalah pemecahan provinsi atau kabupaten/kota menjadi dua daerah atau lebih.⁹ Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di samping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat local. Untuk itu pembentukan daerah harus memperhatikan berbagai faktor, seperti kemampuan ekonomi, potensi daerah, luas wilayah, kependudukan, dan pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, serta pertimbangan dan syarat lain yang memungkinkan daerah itu dapat menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya daerah dan diberikannya otonomi daerah.

⁶ Ida, L. Permasalahan Pemekaran Daerah di Indonesia. Media Indonesia. Jakarta. 2005, hlm 98

⁹ Hariyoga, H. *Studi Evaluasi (Impact) Penataan Daerah Otonom Baru* Direktorat Otonomi Daerah Deputi Bidang Pengembangan Regional dan Otonomi Daerah. Jakarta, 2008. Hlm 67

Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah, Pemekaran Daerah merupakan pemecahan Provinsi atau Kabupaten/kota menjadi dua daerah atau lebih. Dalam hal pemekaran ini dapat berupa pembentukan daerah yaitu pemberian status pada wilayah tertentu sebagai daerah provinsi atau daerah Kabupaten/kota. Penghapusan daerah yaitu pencabutan status sebagai daerah Provinsi atau daerah Kabupaten/kota. Penggabungan daerah yang merupakan penyatuan daerah yang dihapus ke dalam daerah lain yang bersandingan.

Pemekaran wilayah merupakan pembagian kewenangan administratif dari satu wilayah menjadi dua atau beberapa wilayah. Pembagian tersebut juga menyangkut luas wilayah maupun jumlah penduduk sehingga lebih mengecil.¹⁰

Pada level provinsi menghasilkan satu pola yakni dari satu provinsi menjadi provinsi baru dan provinsi induk. Sementara pada level kabupaten terdiri dari beberapa pola yakni, pertama, dari satu kabupaten menjadi satu kabupaten baru (Daerah Otonom Baru) dan kabupaten induk. Kedua, dari satu kabupaten menjadi satu kota baru dan kabupaten induk. Ketiga, dari satu kabupaten menjadi dua kabupaten baru dan satu kabupaten induk.

Selain itu, Swianiewicz (2002) dalam Nurkholis (2005) juga mengungkapkan bahwa komunitas lokal yang kecil lebih homogeni, dan lebih mudah untuk mengimplementasikan kebijakan yang sesuai dengan preferensi

¹⁰ Kansil C.S.T dan Christine Kansil, *Pemerintahan Daerah Di Indonesia Hukum Administrasi Daerah* Jakarta: Sinar Grafika, 2004. Hlm 55

sebagian besar masyarakatnya. Kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi dalam komunitas yang kecil memiliki peluang lebih besar. Lalu pemerintahan daerah yang kecil memiliki birokrasi yang rendah, contohnya fungsi administrasinya.

Pemekaran juga mendukung adanya persaingan antar pemerintahan daerah dalam mendatangkan modal ke daerahnya masing-masing, dimana pada hal ini dapat meningkatkan produktifitas. Terakhir, pemekaran mendukung berbagai eksperimen dan inovasi.

Tahapan persiapan tersebut menyangkut persiapan infrastruktur pemerintahan, aparatur pemerintahan daerah hingga terbangunnya fasilitas-fasilitas umum. Munculnya wilayah pertumbuhan ekonomi, pemukiman dan juga dinamisnya kehidupan sosial politik menjadi penilaian sebelum daerah tersebut dapat ditetapkan menjadi daerah otonom. Kewenangan pemerintah pusat yang tinggi justru tidak banyak menimbulkan gejolak sosial politik yang berarti di daerah.¹¹

Pemerintahan daerah dapat mengusulkan pemekaran wilayah asalkan memenuhi kriteria kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial- budaya, sosial-politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah.

¹¹ Harsono. *Coaching and Aspek-aspek Psikologi Dalam Coaching*. CV. Tambak Kesuma, Jakarta, 1998. Hlm 34

Aturan diatas menegaskan bahwa daerah yang akan memiliki kecenderungan untuk dimekarkan apabila daerah tersebut :

- a. Terletak di luar Jawa dan Bali;
- b. Daerah berstatus Kabupaten;
- c. Memiliki rasio Pendapatan Daerah Sendiri terhadap pengeluaran total yang besar;
- d. Bukan daerah baru hasil pemekaran;
- e. Memiliki PDRB yang berkontribusi dominan terhadap PDRB total (atas dasar harga berlaku) seluruh Kabupaten/Kota dalam satu Provinsi;
- f. Mempunyai jumlah penduduk yang besar;
- g. Mempunyai wilayah yang cukup luas;
- h. Mendapatkan alokasi DAU yang besar; dan
- i. Memiliki nilai PDRB yang relatif kecil .

2. Alasan Pemekaran

Secara umum terdapat perbedaan persepsi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Untuk mencari daerah otonom baru yang dapat berdiri sendiri dan mandiri. Di lain pihak, ternyata pemerintah daerah yang memiliki pendapat yang berbeda. Pemerintahan daerah melihat pemekaran wilayah sebagai upaya untuk secara cepat keluar dari keterpurukan .

Daerah melakukan pemekaran wilayah didasari atas berbagai macam alasan, pertama, dasar *preference for homogeneity* (kesamaan kelompok) atau *historical ethnic* memungkinkan ikatan sosial dalam suatu etnik yang sama dan itu

perlu diwujudkan didalam satu wilayah yang sama pula. Keinginan untuk membuat wilayah baru seiring dengan semakin menguatnya kecenderungan pengelompokan etnis pada wilayah lama.

Hal ini muncul karena mengingat dalam wilayah lama, mereka tidak banyak mendapat kesempatan ekonomi dan politik yang bisa dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok masyarakat tersebut.

Disamping faktor sejarah etnik tersebut di masa lalu, Fitriani et. Al., (2005) membuktikan bahwa historikal etnik menjadi alasan dalam pemekaran wilayah melalui model ekonometrik dan hasilnya secara statistik signifikan.

Alasan kedua adalah, *fiscal spoil* (insentif fiscal untuk memekarkan diri, didapat dari DAU/DAK), adanya jaminan transfer dan khususnya Dana Alokasi Umum, dari pemerintahan pusat ke pemerintahan daerah, yang menghasilkan keyakinan bahwa daerah tersebut akan dibiayai. Pembiayaan itu melalui alokasi untuk Pegawai Negeri Sipil Daerah maupun peluang kesempatan kerja melalui peningkatan jumlah staf pemerintah daerah. Jaminan itu diharap dapat berampak terhadap meningkatnya aktivitas perekonomian, baik melalui belanja langsung pegawai maupun pembelanjaan barang dan jasa dari aktivitas pemerintahan. Dalam halnya ini, akumulasi aktivitas ekonomi diharapkan ber-implikasi positif terhadap kesejahteraan masyarakat secara umum.

Alasan Ketiga adalah, *beaurocratic and political rent seeking* (alasan politik, dan untuk mencari jabatan penting/mobilitas vertikal). Alasan politik dimana dengan adanya wilayah baru akan memunculkan suatu wilayah kekuasaan

politik baru, sehingga aspirasi politik masyarakat menjadi lebih dekat. Pada level daerah tentu saja kesempatan tersebut akan muncul melalui kekuasaan eksekutif maupun legislatif. Pada level nasional, muncul nya wilayah baru bisa dimanfaatkan sebagai peluang untuk dukungan yang lebih besar pada kekuatan politik tertentu. Pada akhirnya keberadaan wilayah akan muncul dalam kalkulasi politik yang lebih representatif.

Alasan keempat adalah, *administrative dispersion*, untuk mengatasi rentang kendali dalam pemerintahan. Alasan ini semakin kuat mengingat daerah-daerah pemekaran merupakan daerah yang cukup luas, sementara pusat pemerintahan dan pelayanan masyarakat sulit untuk dijangkau. Posisi Ibukota pemerintahan menjadi faktorpenentu. Hal ini juga nyata terbukti bahwa daerah-daerah pemekaran merupakan daerah tertinggal dan miskin yang dukungan pelayanan publik nya maupun infrastruktur pendukungnya sangat minim.¹²

3. Dampak Pemekaran Daerah

a. Dampak pemekaran kultural.

Pemekaran daerah membawa implikasi positif dalam bentuk pengakuan sosial, politik dan kultural masyarakat daerah. Melalui kebijakan pemekaran, entitas masyarakat yang mempunyai sejarah kohesivitas dan kebesaran yang panjang, memperoleh pengakuan sebagai daerah otonomi baru. Pengakuan ini

¹² Parsons, Wayne. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta, Kencana, 2006. Hlm 30

pada gilirannya memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, sehingga meningkatkan dukungan daerah terhadap pemerintah nasional.

Namun demikian, kebijakan pemekaran juga bisa memicu konflik yang pada gilirannya juga menimbulkan masalah horizontal dan vertikal dalam masyarakat. Sengketa antara pemerintah daerah induk dengan pemerintah daerah pemekaran dalam hal pengalihan aset dan batas wilayah, seringkali berimplikasi pada ketegangan antar kubu masyarakat dan antara masyarakat dengan pemerintah.

b. Pelayanan publik

Kebijakan pemekaran daerah mampu memperpendek jarak geografis antara pemukiman penduduk dengan sentra pelayanan, juga mempersempit rentang kendali antara pemerintah daerah dengan unit pemerintahan di bawahnya. Disamping itu, pemekaran juga memungkinkan untuk menghadirkan jenis-jenis pelayan baru, seperti pelayan listrik, telepon, serta fasilitas urban lainnya, terutama di wilayah ibukota daerah pemekaran.

Tetapi, pemekaran juga menimbulkan implikasi negatif bagi pelayanan publik, terutama pada skala nasional, terkait dengan alokasi anggaran untuk pelayanan publik yang berkurang. Hal ini disebabkan adanya kebutuhan belanja aparat dan infrastruktur pemerintahan lainnya yang bertambah dalam jumlah yang signifikan sejalan dengan pembentukan DPRD dan birokrasi di daerah hasil pemekaran.

c. Pembangunan ekonomi

Paska terbentuknya daerah otonomi baru, terdapat peluang yang besar bagi akselerasi pembangunan ekonomi di wilayah yang baru. Bukan hanya infrastruktur pemerintahan yang terbangun, tetapi juga infrastruktur fisik dan infrastruktur kebijakan pembangunan ekonomi yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah otonomi baru. Semua infrastruktur ini membuka peluang yang lebih besar bagi wilayah hasil pemekaran untuk mengakselerasi pembangunan ekonomi. Semakin mempermudah dalam menghadirkan investor yang berminat dalam membuka industri daerah yang menguntungkan.

Namun, kemungkinan akselerasi pembangunan ini harus dengan besarnya anggaran yang dikeluarkan untuk membiayai belanja pegawai dan belanja operasional pemerintahan daerah. Dari sisi teoritik, belanja ini bisa diminimalisir melalui kebijakan pembangunan ekonomi yang menjangkau seluruh wilayah, sehingga akselerasi pembangunan ekonomi tetap dimungkinkan dengan harga yang murah.

d. Dampak bagi Pertahanan, Keamanan, dan Integrasi Nasional

Pembentukan daerah otonomi baru, bagi beberapa masyarakat pedalaman dan masyarakat di wilayah perbatasan merupakan isu politik nasional yang penting. Bagi masyarakat tersebut, bisa jadi mereka tidak pernah melihat dan merasakan kehadiran 'Indonesia', baik dalam bentuk simbol pemerintahan, politisi, birokrasi dan bahkan kantor pemerintahan. Pemekaran daerah otonom, oleh karenanya, bisa memperbaiki kenangan politik nasional di daerah melalui peningkatan dukungan terhadap pemerintah nasional dan menghadirkan pemerintah pada level yang lebih bawah.

Akan tetapi, ongkos politik untuk menghadirkan pemerintahan daerah otonom baru ini seringkali juga bisa sangat mahal, apabila pengelolaan politik selama proses dan paska pemekaran tidak bisa dilakukan dengan baik. Sebagaimana terbukti pada beberapa daerah hasil pemekaran, ketidak mampuan untuk membangun inklusivitas politik antar kelompok dalam masyarakat mengakibatkan munculnya tuntutan untuk memekarkan lagi daerah yang baru saja mekar.

Identifikasi dampak pemekaran tersebut membawa kita pada kesimpulan bahwa banyak dampak negatif yang perlu diminimalisasi. Esensi kebijakan yang perlu dilakukan adalah merasionalitas proses kebijakan pemekaran, baik proses pengusulan pemekaran yang dilakukan oleh daerah itu sendiri, maupun proses penetapan pemekaran yang dilakukan di tingkat pusat melalui institusi yang berwenang.¹³

4. Manfaat Pemekaran Daerah

Berbicara mengenai manfaat dari pemekaran wilayah adalah memberikan masukan bagi Pemerintah daerah terkait dengan kondisi riil di lapangan sehingga mempermudah atau memperpendek jangkauan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada kondisi geogografis yang sulit dijangkau oleh pemerintah daerah baik melalui transportasi udara, darat dan laut, dan terwujudnya keinginan masyarakat dalam mempercepat peningkatan tingkat kesejahteraan

¹³ Andik Wahyun Mukhoyyidin. *Pemekaran Wilayah dan Otonomi Daerah Pasca Reformasi di Indonesia: konsep, fakta empiris dan rekomendasi ke depan*. Jurnal Kostitusi, 2013. Hlm 120

masyarakat dalam segala aspek kehidupan baik pendidikan, kesehatan, sosial budaya, dan politik serta pembangunan infrastruktur yang memadai.¹⁰ Faktor-Faktor yang Mendukung Kualitas Pelayanan Publik

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Barangkali kata kesadaran ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

“Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.”

Dengan pengertian di atas maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Orang yang dalam keadaan emosional tidak mungkin memperoleh kesadaran. Dengan kesadaran dapat diperoleh atau ditemukan kebenaran hakiki sehingga dapat “melihat” dengan mata-hati suatu kebatilan

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan

dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.

Oleh karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan, dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:¹⁴

1) Kewenangan

Pertama-tama dalam hal pembuatan aturan, si pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu. Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak. Aturan yang dibuat oleh orang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum.

2) Pengetahuan dan pengalaman

¹⁴ Hariyoga, H. *Studi Evaluasi (Impact) Penataan Daerah Otonom Baru* Direktorat Otonomi Daerah Deputi Bidang Pengembangan Regional dan Otonomi Daerah. Jakarta, 2008 hlm 76

Dengan pengetahuan dan pengalaman itu ia dapat memiliki pandangan jauh ke depan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang karena dapat mengantisipasi segala sesuatu yang berada 5-10 tahun yang akan datang.

3) Kemampuan bahasa

Bahasa tulisan merupakan cerminan dari kehendak atau pikiran, yang berbeda dengan bahasa lisan. Dalam beberapa hal bahasa tulis yang mampu menerjemahkan secara lengkap untuk hal yang sama.

4) Pemahaman oleh pelaksanaan

Petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu, berhadapan dengan orang, haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu. Sebab petugas itulah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.

5) Disiplin dalam pelaksanaan

Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Ketaatan terhadap aturan tertulis sudah cukup jelas, karena semua aturan tertulis pada dasarnya adalah terbuka agar diketahui oleh semua orang yang berkepentingan

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu ialah sistem, prosedur dan metode.

1) Sistem

Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan.

2) Prosedure

Sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi tanpa sistem prosedur tidak ada landasan berpijak untuk “berkiprah” dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak berjalan.¹⁵

¹⁵ Ida, L. Permasalahan Pemekaran Daerah di Indonesia. Media Indonesia. Jakarta. 2005. Hlm 63

3) Metode

Yang dimaksud dengan metode ialah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarga.

5) Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayan yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu

dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Fungsi sarana pelayan tersebut antara lain:

- a. mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
- c. kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d. ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

D. Tata cara Atau Proses Pemekaran Daerah

Adapun tata cara pembentukan daerah Kabupaten/kotasebagaimana dimaksud dalam PP No. 78 Tahun 2007 Pasal 16 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah adalah sebagai berikut:

16

¹⁶ Hariyoga, H. *Studi Evaluasi (Impact) Penataan Daerah Otonom Baru* Direktorat Otonomi Daerah Deputy Bidang Pengembangan Regional dan Otonomi Daerah. Jakarta, 2008 hlm 83.

1. Aspirasi sebagian besar masyarakat setempat dalam bentuk Keputusan BPD untuk Desa dan Forum Komunikasi Kelurahan atau nama lain untuk kelurahan diwilayah yang menjadi calon cakupan wilayah Kabupaten/kota yang akan dimekarkan; DPRD Kabupaten/kota dapat memutuskan untuk menyetujui atau menolak aspirasi tersebut dalam bentuk Keputusan DPRD berdasarkan aspirasi sebagian besar masyarakat setempat yang diwakili oleh BPD untuk desa atau nama lain dan Forum Komunikasi Kelurahan untuk kelurahan atau nama lain; Bupati/Walikota memutuskan untuk menyetujui atau menolak aspirasi dalam bentuk Keputusan Bupati/Walikota berdasarkan hasil kajian daerah; Bupati/Walikota mengusulkan pembentukan kabupaten/kotakepada Gubernur untuk mendapatkan persetujuan dengan melampirkan: Dokumen aspirasi masyarakat calon Kabupaten/kota; Hasil kajian daerah;
 - a. Peta wilayah calon Kabupaten/kota; dan
 - b. Keputusan DPRD Kabupaten/kota dan Keputusan Bupati/Walikota (syarat administratif).
 2. Gubernur memutuskan untuk menyetujui atau menolak usulan pembentukan Kabupaten/kota berdasarkan evaluasi terhadap kajian daerah
 3. Gubernur menyampaikan usulan pembentukan calon
-

Kabupaten/kota kepada DPRD Provinsi

4. DPRD memutuskan untuk menyetujui atau menolak usulan pembentukan Kabupaten/kota; dan
5. Dalam hal Gubernur menyetujui usulan pembentukan Kabupaten/kota,

Gubernur mengusulkan pembentukan Kabupaten/kota kepada Presiden melalui Menteri dengan melampirkan:¹⁷

- a. Dokumen aspirasi masyarakat di calon Kabupaten/kota;
- b. Hasil kajian daerah;
- c. Peta wilayah calon Kabupaten/kota;
- d. Keputusan DPRD Kabupaten/kota dan keputusan Bupati/Walikota (syarat administratif); dan
- e. Keputusan DPRD Provinsi dan Keputusan Gubernur (syarat administratif).

Dengan demikian usul pembentukan suatu daerah tidak dapat diproses apabila hanya memenuhi sebagian persyaratan saja, seperti halnya sebagian besar usul- usul pembentukan daerah sebelumnya hanya didasarkan pada pertimbangan faktor politis atau faktor sejarah saja. Pembentukan daerah harus bermanfaat bagi pembangunan nasional pada umumnya dan pembangunan daerah pada khususnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang secara tidak langsung diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah.

¹⁷ Abdullah, R.. *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.2007. hlm 49

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan uraian pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka berikut ini dikemukakan pula beberapa kesimpulan dan saran.

A. Kesimpulan

1. Evaluasi dari pelayanan publik yang diberikan kepada Pemda Pidie Setelah Pemekaran Kabupaten dilakukan berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimana setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dari penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara umum.
2. Faktor yang menghambat dalam meningkatkan pelayanan publik kabupaten pidie (1) Faktor kemampuan, (2) Faktor kualitas sumber daya aparatur, (3) Faktor dukungan pemerintah, (4) Kondisi kerja.
3. Upaya pemerintah dalam melakukan peningkatan dalam Pelayanan Publik dengan cara, (1) Revitalisasi, rekrutrisasi, dan deregulasi dibidang pelayanan publik, (2) Peningkatan profesionalisme

pejabat pelayanan publik, (3) Korporatisasi unit pelayanan publik, (4) Pengembangan dan pemanfaatan *Electronic-Government(E-Government)* bagi instansi pelayanan publik, (5) Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, (6) Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pemerintah untuk lebih meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan perluasan kewenangan pada pemerintah daerah, maka pemerintah daerah mau tidak mau harus mampu melaksanakan berbagai kewenangan yang selama ini dilaksanakan oleh pemerintah pusat, seiring dengan pelayanan harus disediakan.
2. Diharapkan kepada pemerintah daerah untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dalam arti berorientasi kepada aspirasi masyarakat.
3. Diharapkan kepada pemerintah untuk memberikan langkah awal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *revitalisasi, restrukturisasi, dan deregulasi* di bidang pelayanan publik. Dilakukan dengan mengubah posisi dan peran (revitalisasi) birokrasi dalam memberikan layanan kepada publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdullah, R.. *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.2007.
- Abdul Wahab, Solichin. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara, 2004.
- Andik Wahyun Mukhoyyidin. *Pemekaran Wilayah dan Otonomi Daerah Pasca Reformasi di Indonesia: konsep, fakta empiris dan rekomendasi ke depan*. Jurnal Kostitusi, 2013.
- Agustino, Leo. *Perihal Ilmu Politik; Sebuah Bahasan Memahami Ilmu Politik*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Hariyoga, H. *Studi Evaluasi (Impact) Penataan Daerah Otonom Baru* Direktorat Otonomi Daerah Deputi Bidang Pengembangan Regional dan Otonomi Daerah. Jakarta, 2008
- Harsono. *Coaching and Aspek-aspek Psikologi Dalam Coaching*. CV. Tambak Kesuma, Jakarta,1998.
- Howlett, Michael dan Ramesh. *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem*. Toronto: Oxford University Press, 2001.
- Ida, L. *Permasalahan Pemekaran Daerah di Indonesia*. Media Indonesia. Jakarta. 2005
- Kansil C.S.T dan Christine Kansil, *Pemerintahan Daerah Di Indonesia Hukum Administrasi Daerah* Jakarta: Sinar Grafika, 2004.
- Mardalis, *Metode Penelitian, Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara,Jakarta,1990.
- Mukhoyyidin, A. W. *Pemekaran wilayah dan otonomi daerah pasca reformasi di Indonesia: konsep, fakta empiris dan rekomendasi ke depan*. Jurnal Kostitusi. 2013
- Parsons, Wayne. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta, Kencana, 2006.
- Sunarno Siswanto, *Hukum Pemerintahan di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta 2006.
- Sunarno, Siswanto, *Hukum Pemerintahan Daerah diIndonesia*, Sinar Grafika,Jakarta, 2006

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penellitian Hukum*, UI, Jakarta, 1981.

Soerjono Soekanto *dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995.

Sudarsono, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*. Rineka Cipta, Jakarta, 2003.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No. 7 Tahun 2007 tentang pemekaran kab/kota