

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian yaitu menggambarkan bagaimana peningkatan kualitas pelayanan masyarakat melalui kebijakan pemekaran kecamatan di Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo, Lokasi tersebut di pilih karena salah satu kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Wonoasih dan Kecamatan Kademangan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Probolinggo No. 20 tahun 2006 tentang Penataan dan Pengembangan Kelembagaan Kecamatan (Pemekaran Wilayah Kecamatan). Kecamatan Kedopok merupakan kecamatan yang luas wilayah terluas dari 5 kecamatan lainnya di Kota Probolinggo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling karena penelitian ini hendak menggali informasi secara mendalam dari orang yang sangat mengetahui fokus penelitian. Informan dari penelitian ini adalah empat belas (14) orang, diantaranya : Kasubag Tata Pemerintahan Umum, Kasi Pemerintahan Kecamatan Kedopok, 5 RT, 2 RW dan 5 masyarakat yang pernah merasakan langsung pelayanan Kecamatan Kedopok. Maksimalnya dukungan sarana dan prasarana serta aparatur yang memadai, pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif. sikap ramah atau sopan, menjamin keamanan dan kenyamanan masyarakat serta pelayanan yang memuaskan. Ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya. Memberikan pelayanan, perhatian dan peduli kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kecamatan Kedopok. Proses pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai prosedur.

Disarankan agar Aparatur Kecamatan Kedopok lebih bertanggung jawab terhadap tugasnya dan tidak membedakan status sosial masyarakat.

Kata Kunci : pelayanan, kebijakan, pemekaran, kecamatan

ABSTRACT

The purpose of this research is to answer the problems of research is describe how quality improvement community service through a policy of expansion in the Kedopok subdistrict of Probolinggo, the Locations selected because one of the results of the expansion of Sub Sub Wonoasih and Sub Kademangan formed based on local regulations Probolinggo No. 20 of 2006 about the Structuring and development of Institutional Subdistrict (Kecamatan Extraction). Sub Kedopok is a town in the largest area of the 5 other sub-district in the Proboinggo city.

The research is conducted by using qualitative descriptive method. The researcher used purposive sampling technique to encounter the information in-depth view from the people who understand the focus of the research. There are 14 informants, head of sub-section general governance, head of the government sub-district Kedopok, 5 RTs, 2 RWs and 5 residents of direct influence from the service. The public service created satisfactory response from the people. It is supported by maximum support of infrastructure, adequate apparatus, pleasant and proficiency in service, and polite gesture to ensure the safety and comfort of the society. Moreover, it shows complete availability of modern equipment and staffs who are experts on their field. It was the proper, fast and appropriate procedures and service to be applied in providing cconsiderity and public service to those whom in need in Kedopok regency.

Suggested that more Kedopok sub-district officials to responsible for their duties and does not distinguish between social status of the community.

Keyword : service, policy, unfoldment ,sub-district

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan KaruniaNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Judul skripsi ini adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat melalui Kebijakan Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo. Penelitian ini menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana peningkatan kualitas pelayanan masyarakat melalui kebijakan pemekaran kecamatan di Kecamatan Kedopok.

Kecamatan Kedopok merupakan kecamatan yang luas wilayah terluas dari 5 kecamatan lainnya di Kota Probolinggo. Kecamatan Kedopok adalah kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Wonoasih dan Kecamatan Kademangan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Probolinggo No. 20 tahun 2006 tentang Penataan dan Pengembangan Kelembagaan Kecamatan (Pemekaran Wilayah Kecamatan).

Tuntutan dari pemekaran kecamatan yang terjadi didasari oleh ketidakterjangkauan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan yang maksimal sebagai akibat dari luasnya wilayah dan perkembangan jumlah penduduk, selain itu juga karena kurangnya sarana dan prasarana penunjang di wilayah tersebut baik dalam bidang pendidikan, kesehatan dan pembangunan wilayah

pembentukan Kecamatan diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama dalam hal pelayanan publik, dimana masyarakat tidak lagi menempuh jarak yang jauh apabila akan mengurus masalah administrasi kependudukan, seperti pembuatan dan perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (

KTP), dan pelayanan kependudukan lainnya. Akan tetapi kondisi dilapangan dalam penyelenggaraan pelayanan masih belum seperti yang diharapkan. Kemudahan pelayanan penduduk tersebut kurang sejalan karena dalam sarana dan prasarana lainnya seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan hingga saat ini masih minim fasilitas baik pendidikan maupun kesehatan di Kecamatan Kedopok. Kemikian pula halnya dengan pembangunan insfrastruktur, seperti jalan akses di kelurahan-kelurahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat kekurangan serta kesalahan. Sehingga penulis mengharapkan pemikiran, kritik dan saran yang bersifat membangun terhadap penulisan skripsi ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini

Surabaya, 19 Juni 2015

Ila Verdiana Widiastutik

HALAMAN MOTTO

Kebahagiaan didapat dengan bersyukur



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah.. puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kekuatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian skripsi dan serta memiliki peran penting pada saat saya berada pada proses belajar. Ucapan terima kasih ini saya tujukan kepada:

1. Rektor Universitas Airlangga Prof. Dr. Moh. Nasih, MT., Ak. dan Rektor lama Universitas Airlangga Prof. Dr. H. Fasich, Apt.yang telah menerima saya menjadi mahasiswa Universitas Airlangga
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Drs. I Basis Susilo, MA
3. Ketua Departemen Administrasi Universitas Airlangga Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs, M.Si
4. Terima kasih Dosen pembimbing saya bapak Drs. Eko Supeno, M.Si , seorang dosen super yang selalu saya kagumi, dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu super sibuknya buat bimbingan dan selalu dalam memberikan arahan dan masukan tentang skripsi ini serta tentang kehidupan. Semoga bapak selalu sehat dan semakin sukses.Aminn....
5. Terima kasih Dosen wali saya bapak Drs.Gitadi tegas, M.Si, yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk konsul tentang pemilihan mata kuliah dari semester 1 hingga semester akhir.
6. Terima kasih untuk Semua dosen-dosen terhebat yang telah memberikan ilmunya kepada saya. Bapak Prof.Dr.H.Jusuf Irianto,Drs.,M.Com, Bapak Drs.Roestoto Hartojo Putro, S.U, Bapak Drs.Gitadi tegas, M.Si, Bapak Dr. Bintoro Wardianto,Drs.,M.S, bapak Dr.Antun Mardiyanta,Drs.,MA, bapak Drs.H.Sunaryo,M.Pst, Bapak Philipus Keban,S.IP,M.Si, Ibu Erna Setijaningrum,S.IP,M.Si, dan Ibu Dra.Hj.Rochyati Wahyuni Triana,M.S,. Bapak Nanang Haryono, S.IP, M.Si. Terima kasih atas ilmu dan wejangannya selama proses belajar-mengajar dikelas
7. Terima kasih Ibu Yuli atas kesediaannya membantu memberikan informasi tentang skripsi saya serta terima kasih nasihat-nasihatnya.
8. Terima kasih untuk Kedua orang tua saya yang telah merawat saya hingga saya menjadi dewasa, yang rela bekerja keras demi masa depan saya. Terima kasih atas doa dan semangat yang kalian berikan. Semoga saya bisa menjadi anak kebanggaan kalian dan diberikan kesempatan untuk membahagiakan kalian.
9. Terima kasih buat Sahabat satu perjuanganku Murni kalau bimbingan selalu bersama.
10. Terima kasih buat sahabat-sahabat terbaik saya, Indra, Icha, Harini, Imelda yang selalau menemani saya selama kuliah susah senang bersama-sama.
11. Terima kasih buat teman-teman AN 2010 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah berbagi pengalaman sama saya.