

INTISARI

Setelah krisis tahun 1997/1998, fenomena pemekaran daerah di Indonesia menjadi sorotan dengan meningkatnya minat masyarakat untuk mewujudkan otonomi daerah. Harapannya, pemekaran tersebut dapat meningkatkan kesejahteraan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Kabupaten Pidie Jaya, yang terbentuk setelah pemekaran di Provinsi Aceh, menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini. Walaupun tujuan utama pemekaran adalah peningkatan kesejahteraan, sejumlah daerah otonom, termasuk Kabupaten Pidie Jaya, menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Fokus penelitian ini terletak pada perbedaan kualitas pelayanan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Kesehatan di Kabupaten Pidie Jaya. Pemilihan kedua dinas ini didasarkan pada penilaian Ombudsman Republik Indonesia yang menunjukkan perbedaan signifikan dalam kualitas pelayanan antara keduanya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Kesehatan di Kabupaten Pidie Jaya setelah pemekaran daerah. Tujuan lainnya yaitu, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perbedaan tersebut, sehingga dapat memberikan wawasan untuk pengembangan kebijakan dan perbaikan pelayanan publik di wilayah-wilayah yang mengalami pemekaran. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah pemekaran daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pidie Jaya berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbagai faktor seperti kesadaran pegawai, kemampuan dan keterampilan, aturan yang jelas, organisasi yang efektif, pendapatan memadai, dan sarana pelayanan yang baik berkontribusi pada keberhasilan ini. Sebaliknya, Dinas Kesehatan masih menghadapi tantangan dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal, terutama terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, responsivitas petugas, dan empati petugas. Perbedaan dalam kualitas pelayanan antara kedua dinas dapat dijelaskan oleh sejumlah faktor tersebut. Disdukcapil telah berhasil memperbaiki kualitas pelayanannya dengan fokus pada faktor-faktor tersebut, sementara Dinas Kesehatan perlu melakukan perbaikan serupa untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kesadaran pegawai, kemampuan teknis dan manajerial, aturan yang memadai, organisasi yang efektif, pendapatan yang memadai, dan sarana pelayanan medis menjadi area yang perlu diperhatikan untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik di Dinas Kesehatan.

Kata Kunci: Pemekaran Daerah, Kualitas Pelayanan Publik, Good Governance

ABSTRACT

After the crisis in 1997/1998, the phenomenon of regional expansion in Indonesia has gained attention with the increasing interest of the community in realizing regional autonomy. The expectation is that regional expansion can improve welfare through increased effectiveness and efficiency of public services. Kabupaten Pidie Jaya, formed after the expansion in the Aceh Province, is the focal point of this research. Despite the primary goal of the expansion being the improvement of welfare, several autonomous regions, including Kabupaten Pidie Jaya, face challenges in the organization of governance and public services. This research focuses on the difference in the quality of services between the Population and Civil Registration Office and the Health Office in Kabupaten Pidie Jaya. The selection of these two offices is based on the assessment by the Indonesian Ombudsman, which indicates significant differences in the quality of services between them.

This study aims to analyze the quality of public services in the Population and Civil Registration Office and the Health Office in Kabupaten Pidie Jaya after the regional expansion. Another goal is to identify factors influencing these differences, providing insights for policy development and improvement of public services in regions undergoing expansion. The research method used is descriptive qualitative with informant selection using purposive sampling.

The results show that after the regional expansion, the Population and Civil Registration Office in Kabupaten Pidie Jaya has successfully improved the quality of public services. Various factors, such as employee awareness, capabilities and skills, clear regulations, effective organization, adequate income, and good service facilities, contribute to this success. On the other hand, the Health Office still faces challenges in achieving optimal service quality, especially concerning the comfort of service facilities, service process ease, responsiveness of staff, and staff empathy. The differences in service quality between the two offices can be explained by these various factors. Disdukcapil has managed to enhance the quality of its services by focusing on these factors, while the Health Office needs to make similar improvements to enhance service quality. Employee awareness, technical and managerial capabilities, adequate regulations, effective organization, sufficient income, and medical service facilities are areas that need attention to achieve better service quality in the Health Office.

Keywords: Territorial Splits, Quality of Public Services, Good Governance