



Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prima Melalui Kebijakan Pemekaran Wilayah Kecamatan

Devilia Zuliani[✉], S. Martono

DOI: 10.15294/eeaj.v8i3.35003

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Sejarah Artikel

Diterima: 5 Juli 2019

Disetujui: 14 Agustus 2019

Dipublikasikan: 30 Oktober 2019

Keywords

*Quality of Excellent Service;
Expansion of Subdistrict*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima setelah pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung kantor kecamatan yang merupakan masyarakat Kecamatan Kembang, Pakis Aji dan Donorojo Kabupaten Jepara. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus iterative dan didapat jumlah sampel yang menjadi responden sebanyak 115 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan rumus angka indeks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rata-Rata Indeks Total Sebesar 86,37%. Besarnya rata-rata angka indeks masing-masing dimensi yaitu pada dimensi *tangible* (bukti fisik) sebesar 89,94%, *reliability* (kehandalan) sebesar 83,97%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 86,57%, *assurance* (jaminan) sebesar 88,02%, dan *emphaty* (empati) sebesar 83,38%. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima kantor kecamatan setelah pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara baik dan sesuai dengan standar pelayanan administrasi kecamatan, dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan angka dengan kategori tinggi.

Abstract

The purpose of this study was to determine how the quality of excellent service after the expansion of subdistrict in Jepara Regency. The population of this study were visitors to the subdistrict office which is a community subdistrict of Kembang, Pakis Aji and Donorojo in Jepara Regency. The sampling techniques uses an iterative formula which found the number of respondents was 115 people. The methods of data collection were done questionnaire, interview and documentation. The data were analyzed by descriptive quantitative analysis with the index number formula. The results of this study showed indicate that the average total index is 86,37%. The average index number of each dimension is on the tangible is 89,94%, reliability is 83,97%, responsiveness is 86,57, assurance is 88,02% and empathy is 83,38%. Based on the results above, it can be concluded that the quality of excellent service of the subdistrict office after the expansion of the subdistrict in Jepara Regency is good and in accordance with the standard of subdistrict administration service, evidenced by the results of research that shows number with a high category.

How to Cite

Zuliani, Devilia & Martono, S. (2019). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prima Melalui Kebijakan Pemekaran Wilayah Kecamatan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 866-878.

© 2019 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat Korespondensi:
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
Email: anidevilia24@gmail.com

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18 menyebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas daerah kabupaten dan daerah kota, yang masing-masing mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-Undang. Pembagian daerah-daerah yang ada di Indonesia baik provinsi, kabupaten/kota, dan kecamatan masing-masing dilakukan sesuai aturan yang berlaku di Indonesia. Salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk membentuk wilayah baru yaitu melalui pemekaran wilayah. Menurut Harmantyo dalam Nikasari (2016:4) bahwa yang dimaksud dengan pemekaran adalah “suatu proses membagi satu daerah administratif (daerah otonom) yang sudah ada menjadi dua atau lebih daerah otonom baru”. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjelaskan adanya pembentukan daerah baru yang dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang bersandingan atau pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih.

Rachim dalam Hakim (2017:844) menyebutkan bahwa terdapat dua alasan yang melatarbelakangi maraknya fenomena pemekaran wilayah di Indonesia diantaranya: (1) Peningkatan kualitas pelayanan publik, pendekatan pelayanan melalui pemerintah daerah yang baru diasumsikan akan lebih efektif dan efisien dibandingkan daerah induk sesuai dengan kebutuhan lokal. (2) Percepatan pertumbuhan ekonomi, pemekaran daerah diasumsikan mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi daerah melalui pemanfaatan potensi lokal. Konsep pemekaran daerah pada dasarnya merupakan pemecahan dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih, bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Daerah). Terwujudnya kesejahteraan masyarakat me-

rupakan tujuan utama Indonesia, maka dari itu kebijakan-kebijakan terkait hal tersebut berusaha dijalankan secara maksimal. Pemekaran wilayah juga dilakukan karena ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh. Salah satu manfaat pemekaran wilayah adalah kepengurusan administrasi yang lebih mudah bagi masyarakat. Widiastutik (2015:190) menyatakan bahwa ada dampak positif dari adanya pemekaran, yaitu : (1) Daerah tidak lagi harus menunggu petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis, ataupun instruksi pusat sebagaimana yang terjadi pada masa orde baru. (2) Dimungkinkannya pemberdayaan DPRD dalam relasi kekuasaan dengan kepala daerah. (3) Kembalinya sebagian besar “putra daerah” ke kampung halaman masing-masing daerah pemekaran untuk ikut membangun daerah tersebut tentunya merupakan suatu hal yang sangat positif.

Pemekaran wilayah kabupaten terjadi pada beberapa provinsi di Indonesia, salah satunya yaitu Provinsi Jawa Tengah. Tahun 1905 Jawa Tengah terdiri atas 5 wilayah yakni Semarang, Pati, Kedu, Banyumas dan Pekalongan. Tahun 1950 melalui Undang-Undang ditetapkan pembentukan kabupaten dan kotamadya di Jawa Tengah yang meliputi 29 kabupaten dan 6 kotamadya, dan sampai 2018 melalui Permendagri No. 137-2017 ditetapkan bahwa Provinsi Jawa Tengah terdiri dari 35 kabupaten/kota. Hal tersebut menunjukkan adanya pemekaran wilayah kabupaten yang ada di Indonesia. Pemekaran wilayah tidak hanya terjadi pada tingkat provinsi atau kabupaten, tetapi pemekaran juga terjadi pada beberapa kecamatan yang ada di Indonesia. Jawa Tengah sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki 35 kabupaten dan kota. Pemekaran wilayah tidak hanya terjadi pada tingkat kabupaten tetapi juga pada tingkat kecamatan. Salah satu kabupaten yang mengalami pemekaran kecamatan di Jawa Tengah adalah Kabupaten Jepara, ibukotanya adalah Jepara. Kabupaten Jepara terbentuk melalui dasar hukum UU No. 13 /1950 dengan luas daratan yaitu 1.004,16 km². Kabupaten ini berbatasan dengan laut jawa di barat

dan utara, Kabupaten Pati dan Kabupaten Kudus di timur, serta Kabupaten Demak di selatan. Wilayah Kabupaten Jepara juga meliputi Kepulauan Karimunjawa. Kabupaten Jepara terbagi menjadi 16 kecamatan dan 195 kelurahan. Pembentukan 16 kecamatan di Kabupaten Jepara melalui urutan yang disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Urutan Pembentukan Kecamatan di Kabupaten Jepara

No.	Nama Kecamatan	Kode
1.	Kedung	33.20.01
2.	Pecangaan	33.20.02
3.	Welahan	33.20.03
4.	Mayong	33.20.04
5.	Batealit	33.20.05
6.	Jepara	33.20.06
7.	Mlonggo	33.20.07
8.	Bangsri	33.20.08
9.	Keling	33.20.09
10.	Karimun Jawa	33.20.10
11.	Tahunan	33.20.11
12.	Nalumsari	33.20.12
13.	Kalinyamatan	33.20.13
14.	Kembang	33.20.14
15.	Pakis Aji	33.20.15
16.	Donorojo	33.20.16

Sumber: Data diolah, 2019

Tabel 1. menunjukkan urutan pembentukan kecamatan yang ada di Kabupaten Jepara. Pemekaran wilayah kecamatan juga terjadi di Kabupaten Jepara. Berdasarkan tabel tersebut, tiga kecamatan terakhir yang terbentuk di Kabupaten Jepara yaitu Kecamatan Kembang hasil pemekaran dari Kecamatan Bangsri, Kecamatan Pakis Aji hasil pemekaran dari Kecamatan Mlonggo, dan Kecamatan Donorojo hasil pemekaran dari Kecamatan Keling.

Peraturan Daerah Kabupaten Jepara No. 17 Tahun 2007 mengatur tentang pembentukan Kecamatan Pakis Aji dan Kecamatan Donorojo serta penataan Kecamatan Mlonggo dan Kecamatan Keling. Sehingga sebelum terbentuknya 3 kecamatan tersebut Kabupaten Jepara mempunyai 13 kecamatan dan sampai sekarang Kabupaten Jepara mempunyai 16 kecamatan. Tujuan dilakukannya pemekaran kecamatan di Kabupaten Jepara tersebut adalah sebagai upaya pemerataan pembangunan serta memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebelum adanya pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara, pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat. Terbukti dari banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat di kecamatan induk sebelum terjadinya pemekaran kecamatan, setelah mereka menyelesaikan suatu kepentingan di kantor kecamatan. Jumlah masyarakat yang terlalu banyak menjadi penyebab pelayanan kurang maksimal. Kecamatan Bangsri terdiri dari 23 desa, Kecamatan Mlonggo terdiri dari 16 desa, dan Kecamatan Keling terdiri dari 14 desa. Maka dirasa akan tidak efektif dalam hal pelayanan. Peran serta pemerintah menjadi hal yang sangat penting karena pemerintah sebagai pengendali jalannya kegiatan pemerintahan termasuk pelayanan di kantor kecamatan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ardila & Pramusinto (2015) yang menyatakan bahwa kepemimpinan di Badan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah dengan kategori baik akan membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas. Artinya bahwa peran pemerintah sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dari beberapa alasan tersebut pemerintah Kabupaten Jepara menetapkan adanya pemekaran wilayah kecamatan sekaligus untuk meningkatkan pemerataan pembangunan. Kebijakan pemekaran yang dilakukan yaitu Kecamatan Bangsri melahirkan Kecamatan Kembang, Kecamatan Mlonggo melahirkan Kecamatan Pakis Aji dan Kecamatan Keling melahirkan

Kecamatan Donorojo.

Tabel 2. Jumlah Desa Setelah Pemekaran Kecamatan

Nama Kecamatan Induk	Jml. Desa	Nama Kecamatan Hasil Pemekaran	Jml. Desa
Bangsri	12	Kembang	11
Mlonggo	8	Pakis Aji	8
Keling	6	Donorojo	8

Sumber: Data diolah, 2019

Tabel 2. menunjukkan pembagian desa yang seimbang antara kecamatan induk dengan kecamatan hasil pemekaran, sehingga pelayanan akan bisa lebih efektif. Proses pemekaran 3 kecamatan tersebut dilakukan dalam waktu yang tidak sama. Kecamatan Kembang terbentuk tahun 2001, sedangkan Kecamatan Pakis Aji dan Kecamatan Donorojo terbentuk melalui peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Jepara No. 17 Tahun 2007. Jadi pemilihan 3 kecamatan tersebut yaitu berdasarkan usia ketiga kecamatan yang merupakan kecamatan dengan usia paling muda dibanding kecamatan lainnya yang ada di Kabupaten Jepara.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada Senin 22 Oktober 2018 pukul 10.00-10.40 kepada Pak Sodikin, S.E sebagai Sub Bag Perencanaan dan Keuangan di kantor Kecamatan Pakis Aji, bahwa sebelum pemekaran menjadi Kecamatan Pakis Aji dulu kecamatan ini menjadi satu dengan Kecamatan Mlonggo, di Kecamatan Mlonggo sebelum pemekaran ruang pelayanan hanya disediakan satu ruang kecil untuk pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), satu ruang kecil untuk pelayanan perijinan, dan satu ruang lagi untuk pelayanan selain dua jenis pelayanan tersebut. Fasilitas pelayanan yang disediakan sangat minim sekali, tidak adanya ruang tunggu sehingga masyarakat harus menunggu di luar ruangan. Kenyamanan dan kebersihan sangat tidak mendukung, ditambah

lagi dengan lamanya waktu pelayanan serta harus berdesakan dengan banyaknya masyarakat.

Ruffiah dan Muhsin (2018) mengatakan bahwa “pelayanan yang baik sangat penting dalam masyarakat, karena mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa dalam loyalitas masyarakat”. Maka dari itu untuk menciptakan pelayanan yang baik tersebut diperlukan adanya beberapa tindakan dengan cara memenuhi aspirasi masyarakat demi peningkatan kualitas pelayanan. “Institusi pemerintahan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik memiliki peran penting penting dalam penyediaan jasa bagi masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan sangat penting bagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, terlebih bagi instansi pemerintah” (Rachmawati dan Oktarina, 2019).

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di kantor Kecamatan Kembang, Pakis Aji dan Donorojo Kabupaten Jepara pada tanggal 22 dan 24 Oktober 2018 menunjukkan adanya perubahan tatanan baik fisik maupun non fisik di bidang pelayanan pada 3 kantor kecamatan baru hasil pemekaran tersebut. Ruang pelayanan tertata dengan rapi, luas dan bersih. Semua jenis layanan dilayani dalam ruangan tersebut. Fasilitas tempat duduk sudah memadai, bahkan di salah satu kecamatan terdapat AC. Sehingga masyarakat akan lebih mudah dan nyaman berada di ruang pelayanan. Pendapat ini juga diperkuat dengan pendapat dari salah satu warga Kecamatan Kembang yang mengatakan bahwa memang terjadi peningkatan kualitas layanan, namun belum sepenuhnya layanan yang diberikan mencapai tingkat maksimal. Setelah adanya pemekaran kecamatan, masyarakat dapat merasakan perubahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan yaitu fasilitas semakin lengkap dan memadai, antrian tidak membutuhkan waktu lama, pegawai pelayanan yang ramah dan mampu membantu masyarakat. Walaupun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan memuaskan masyarakat, tetapi banyak

hal yang lebih baik daripada sebelum adanya pemekaran kecamatan. Sebagaimana Kotler (dalam Sari, 2018:238) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana kinerja yang mampu ditunjukkan seorang pegawai sesuai dengan harapan pelanggan. Maka dari itu kepuasan masyarakat akan tercipta apabila kinerja pegawai pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sigana dan Kusumantoro (2015:4) mengatakan bahwa “masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya sensitif”. Pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan kepada masyarakat merupakan jenis pelayanan publik. Safitri dan Rustiana (2017) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara. Berdasarkan hal tersebut maka kualitas pelayanan menjadi perhatian penuh pemerintah untuk selalu ditingkatkan melalui beberapa kebijakan yang dirasa akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, salah satunya yaitu melalui pemekaran wilayah kecamatan.

Dalam studinya, Parasuraman mengemukakan ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (perhatian). Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan lima dimensi tersebut untuk mengukur kualitas pelayanan. Beberapa penelitian tersebut yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ila Verdiana Widiastutik (2015) dengan judul penelitian “Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat melalui kebijakan pemekaran kecamatan di Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo”, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Emphaty* (perhatian) mendapat skor yang paling rendah dibanding dimensi lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa dua dimensi tersebut belum bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelaya-

nyan di kantor Kecamatan Kedopok. Hal tersebut berarti bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Kedopok belum dikatakan maksimal. Berbeda dengan penelitian kedua yang dilakukan oleh Muhamad Rasyidin, dkk. (2017) dengan judul penelitian “Dampak pemekaran daerah terhadap kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan (studi kasus di Kabupaten Muna Barat)”, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) dan *Reliability* (kehandalan) mendapat skor paling rendah dibanding dimensi lainnya. Sehingga dua dimensi tersebut belum bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan bidang kesehatan di Kabupaten Muna Barat.

Penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan setelah proses pemekaran wilayah, kebanyakan menggunakan lima dimensi yang dikemukakan Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan. Akan tetapi antara penelitian satu dengan penelitian yang lain menunjukkan hasil yang berbeda walaupun dimensi untuk mengukur kualitas pelayanannya sama. Kesimpulan dari beberapa penelitian terdahulu yaitu terjadi peningkatan kualitas pelayanan setelah proses pemekaran wilayah, namun kualitas pelayanan belum dikatakan sepenuhnya mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum terpenuhi semua. Maka dari itu perlu adanya penelitian ulang terkait kualitas pelayanan setelah pemekaran wilayah dengan menggunakan lima dimensi Parasuraman.

Beberapa permasalahan yang telah ditemukan, baik berdasarkan hasil observasi maupun hasil analisis penelitian terdahulu, maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan prima setelah terjadinya pemekaran tiga kecamatan di Kabupaten Jepara. Tiga kecamatan tersebut adalah Kecamatan Kembang, Pakis Aji dan Donorojo. Tiga kecamatan tersebut dipilih untuk dijadikan objek dalam penelitian ini dengan alasan karena tiga kecamatan tersebut merupakan kecamatan yang paling baru terbentuk dibanding 13 kecamatan lainnya di Kecamatan Jepara. Alasan peneliti untuk melakukan

penelitian terkait hal tersebut adalah karena mengingat pentingnya pelayanan prima yang harus didapatkan masyarakat, sehingga apabila ada suatu kantor atau instansi yang belum menerapkan pelayanan prima maka diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memperbaiki kondisi sebelumnya untuk menciptakan kondisi yang lebih baik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan prima setelah terjadinya pemekaran kecamatan, peneliti menggunakan lima dimensi menurut Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian). Alasan peneliti menggunakan teorinya Parasuraman karena terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan teori tersebut yang dijadikan untuk menilai kualitas pelayanan. Maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk penelitian dengan judul “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prima melalui Kebijakan Pemekaran Wilayah Kecamatan di Kabupaten Jepara”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima setelah pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dikarenakan tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi di kantor kecamatan hasil pemekaran di Kabupaten Jepara terkait kualitas pelayanan. Sugiyono (2015:56) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik stau variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dengan variabel lain.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung kantor kecamatan yang merupakan masyarakat di Kecamatan Kembang, Pakis Aji dan Donorojo Kabupaten Jepara den-

gan jumlah sampel 115 orang yang dihitung dengan rumus iterasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *multistage* dengan metode *insidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara siapa saja yang peneliti temui di kantor kecamatan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan angket, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan rumus angka indeks yaitu hasil penghitungan angka indeks kemudian dideskripsikan sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif dengan rumus angka indeks untuk lima dimensi yang dijadikan penilaian yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) menunjukkan dalam kategori tinggi. Karena hasil penghitungan semuanya menunjukkan angka lebih dari 70,00. Penghitungan dilakukan dengan rumus angka indeks masing-masing item pada setiap dimensi kemudian di hitung nilai rata-rata dan hasilnya di deskripsikan. Hasil penghitungan masing-masing item pada setiap dimensi akan dijelaskan sebagai berikut, yaitu pada dimensi *tangible* (bukti fisik) disajikan dalam Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3. deskripsi dari masing-masing item sebagai berikut: Kebersihan ruang pelayanan di kantor kecamatan memperoleh angka indeks sebesar 90,78% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan yaitu 6 masyarakat mengatakan ruang pelayanan kantor kecamatan cukup bersih, 41 masyarakat mengatakan bersih, dan 68 masyarakat mengatakan sangat bersih. Ketersediaan fasilitas umum di ruang pelayanan kantor kecamatan memperoleh angka indeks sebesar 88,84% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan seorang masyarakat mengatakan ketersediaan fasilitas umum di ruang pelaya-

Tabel 3. Indeks Indikator *Tangible*/Bukti Fisik

No. Item	Deskripsi	Aspek <i>Tangible</i> /Bukti Fisik (%)					Indeks <i>Tangible</i>
		1	2	3	4	5	
1	Kebersihan	0	0	5,2	35,7	59,1	90,78
2	Ketersediaan Fasilitas	0,9	0	11,3	29,6	58,2	88,84
3	Keteraturan Antrian	0	0	15,7	24,3	60	88,86
4	Kesesuaian Seragam Pegawai	0,9	0	6,1	27,8	65,2	91,28
Rata-Rata Nilai Indeks Total							89,94

Sumber: Data diolah, 2019

nan kantor kecamatan sangat tidak memadai, 13 masyarakat mengatakan cukup memadai, 34 masyarakat mengatakan memadai, dan 67 masyarakat mengatakan sangat memadai. Keteraturan antrian pelayanan di kantor kecamatan memperoleh angka indeks sebesar 88,86% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 18 masyarakat mengatakan keteraturan antrian pelayanan di kantor kecamatan cukup teratur, 28 masyarakat mengatakan teratur, dan 69 masyarakat mengatakan sangat teratur. Kesesuaian seragam yang dikenakan pegawai pegawai pelayanan memperoleh angka indeks sebesar 91,28% yang termasuk dalam

kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan seorang masyarakat mengatakan kesesuaian seragam yang dikenakan pegawai sangat tidak sesuai, 7 masyarakat mengatakan cukup sesuai, 32 masyarakat mengatakan sesuai, dan 75 masyarakat mengatakan sangat sesuai. Pada dimensi reliability (ketanggapan) hasil penghitungan disajikan dalam Tabel 4.

Berdasarkan Tabel 4. deskripsi dari masing-masing item sebagai berikut: Ketepatan waktu pegawai pelayanan dalam menyelesaikan tugas memperoleh angka indeks sebesar 83,64% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek

Tabel 4. Indeks Indikator *Reliability*/Kehandalan

No. Item	Deskripsi	Aspek <i>Reliability</i> /Kehandalan (%)					Indeks <i>Reliability</i>
		1	2	3	4	5	
1	Ketepatan waktu	2,6	4,4	19,1	20	53,9	83,64
2	Kebenaran hasil pekerjaan	0	0,9	9,6	45,2	44,3	86,58
3	Kesalahan yang dilakukan	0	1,7	38,3	43,5	16,5	74,96
4	Kesesuaian pegawai mengerjakan tugas	0	0	6,9	43,5	49,6	88,54
5	Pemahaman masyarakat tentang alur pelayanan	5,2	2,6	31,3	27	33,9	76,36
6	Kecermatan dan ketelitian pegawai	0,9	0,9	6,9	35,6	55,7	88,86
7	Keterampilan pegawai	0	0	13	29,6	57,4	88,88
Rata-Rata Nilai Indeks Total							83,97

Sumber: Data diolah, 2019

menunjukkan 3 masyarakat menjawab ketepatan waktu pegawai pelayanan dalam menyelesaikan tugas sangat tidak tepat waktu, 5 masyarakat menjawab tidak tepat waktu, 22 masyarakat menjawab cukup tepat waktu, 23 masyarakat menjawab tepat waktu, dan 62 masyarakat menjawab sangat tepat waktu. Kebenaran hasil pekerjaan pegawai pelayanan di kantor kecamatan memperoleh angka indeks sebesar 86,58% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan seorang masyarakat seorang masyarakat menjawab kebenaran hasil pekerjaan pegawai pelayanan sangat tidak benar, 11 masyarakat menjawab cukup benar, 52 masyarakat menjawab benar, dan 51 masyarakat menjawab sangat benar. Kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan di kantor kecamatan dalam mengerjakan tugas memperoleh angka indeks sebesar 74,96% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 2 masyarakat menjawab pegawai pelayanan sering melakukan kesalahan dalam mengerjakan tugas, 44 masyarakat menjawab cukup sering, 50 masyarakat menjawab tidak pernah, dan 19 masyarakat menjawab sangat tidak pernah. Kesesuaian pegawai pelayanan dalam mengerjakan tugasnya masing-masing memperoleh angka indeks sebesar 88,54% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 8 masyarakat menjawab kesesuaian pegawai pelayanan dalam mengerja-

kan tugasnya masing-masing cukup sesuai, 50 masyarakat menjawab sesuai, dan 57 masyarakat menjawab sangat sesuai. Pemahaman masyarakat tentang alur proses pelayanan di kantor kecamatan memperoleh angka indeks sebesar 76,36% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 6 masyarakat menjawab sangat tidak paham tentang alur proses pelayanan di kantor kecamatan, 3 masyarakat menjawab tidak paham, 36 masyarakat menjawab cukup paham, 31 masyarakat menjawab paham, dan 39 masyarakat menjawab sangat paham. Kecermatan dan ketelitian pegawai pelayanan di kantor kecamatan dalam bekerja memperoleh angka indeks sebesar 88,86% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan seorang masyarakat menjawab pegawai pelayanan sangat tidak cermat dan teliti, yaitu seorang masyarakat menjawab tidak cermat dan teliti, 8 masyarakat menjawab cukup cermat dan teliti, 41 masyarakat menjawab cermat dan teliti, dan 64 masyarakat menjawab sangat cermat dan teliti. Keterampilan pegawai pelayanan di kantor kecamatan dalam bekerja memperoleh angka indeks sebesar 88,88% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 15 masyarakat menjawab pegawai pelayanan cukup terampil dalam bekerja, 34 masyarakat terampil, dan 66 masyarakat sangat terampil. Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) hasil

Tabel 5. Indeks Indikator *Responsiveness*/Ketanggapan

No. Item	Deskripsi	Aspek					Indeks <i>Responsiveness</i>
		<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan (%)					
		1	2	3	4	5	
1	Tanggap dalam menanyakan keperluan	0	6,1	8,7	33	52,2	86,26
2	Tanggap dalam memberikan bantuan	0	0	15,7	28,7	55,6	87,98
3	Kejelasan informasi	0	4,3	16,5	20,9	58,3	86,64
4	Tanggap dalam merespon keluhan	0	3,5	19,1	24,3	53,1	85,4
Rata-Rata Nilai Indeks Total							86,57

Sumber: Data diolah, 2019

penghitungan disajikan dalam Tabel 5.

Berdasarkan Tabel 5. deskripsi dari masing-masing item sebagai berikut: Ketanggapan pegawai memperoleh angka indeks sebesar 86,26% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 7 masyarakat menjawab pegawai pelayanan tidak tanggap untuk segera menanyakan keperluan masyarakat, 10 masyarakat menjawab cukup tanggap, 38 masyarakat menjawab tanggap, dan 60 masyarakat menjawab sangat tanggap. Ketanggapan pegawai pelayanan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang kebingungan memperoleh angka indeks sebesar 87,98% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 18 masyarakat menjawab pegawai pelayanan cukup tanggap dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang kebingungan, 33 masyarakat menjawab tanggap, 64 masyarakat menjawab sangat tanggap. Kejelasan informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat tentang pentingnya pengurusan administrasi di kantor kecamatan memperoleh angka indeks sebesar 86,64% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 5 masyarakat menjawab kejelasan informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat tidak jelas, 19 masyarakat

cukup jelas, 24 masyarakat menjawab jelas, dan 67 masyarakat menjawab sangat jelas. Ketanggapan pegawai pelayanan dalam merespon keluhan yang disampaikan masyarakat memperoleh nilai indeks sebesar 85,4% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 4 masyarakat menjawab pegawai tidak tanggap dalam merespon keluhan yang disampaikan masyarakat, 22 masyarakat menjawab cukup tanggap, 28 masyarakat menjawab tanggap, dan 61 masyarakat menjawab sangat tanggap. Pada dimensi assurance (jaminan) hasil penghitungan disajikan dalam Tabel 6.

Berdasarkan Tabel 6. deskripsi dari masing-masing item sebagai berikut: Kenyamanan di ruang pelayanan kantor kecamatan memperoleh angka indeks sebesar 88,66% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks masing-masing aspek menunjukkan 5 masyarakat menjawab tidak nyaman saat berada di ruang pelayanan kantor kecamatan, 3 masyarakat menjawab cukup nyaman, 34 masyarakat menjawab nyaman, dan 73 masyarakat menjawab sangat nyaman. Tanggung jawab pegawai pelayanan di kantor kecamatan terhadap pekerjaannya untuk melayani masyarakat memperoleh angka indeks 87,64% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan

Tabel 6. Indeks Indikator *Assurance*/Jaminan

No. Item	Deskripsi	Aspek <i>Assurance</i> /Jaminan (%)					Indeks <i>Assurance</i>
		1	2	3	4	5	
1	Kenyamanan di ruang pelayanan	0	4,4	2,6	29,5	63,5	88,66
2	Tanggung jawab melayani masyarakat	0	0,9	8,7	41,7	48,7	87,64
3	Tanggung jawab menyelesaikan tugas	0	3,5	7	40,8	48,7	86,94
4	Penguasaan pengetahuan pegawai	0	3,5	13	28,7	54,8	86,96
5	Tanggung jawab keamanan dokumen masyarakat	0	4,3	4,3	38,3	53,1	88,04
6	Kesesuaian jaminan gratis biaya	2,6	3,5	9,6	10,4	73,9	89,90
Rata-Rata Nilai Indeks Total							88,02

Sumber: Data diolah, 2019

seorang masyarakat menjawab pegawai pelayanan tidak tanggung jawab terhadap pekerjaannya melayani masyarakat, 10 masyarakat menjawab cukup tanggung jawab, sebesar 48 masyarakat menjawab tanggung jawab, dan 56 masyarakat menjawab sangat tanggung jawab. Tanggung jawab pegawai pelayanan dalam menyelesaikan tugasnya dengan tuntas memperoleh angka indeks 86,94% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 3,5% dari jumlah responden yaitu 4 masyarakat menjawab pegawai pelayanan tidak tanggung jawab menyelesaikan tugasnya dengan tuntas, 8 masyarakat menjawab cukup tanggung jawab, 47 masyarakat menjawab tanggung jawab, dan 56 masyarakat menjawab sangat tanggung jawab. Penguasaan pengetahuan pegawai pelayanan tentang penanganan/pengurusan administrasi dengan baik memperoleh angka indeks sebesar 86,96% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 4 masyarakat menjawab pegawai pelayanan tidak menguasai pengetahuan tentang penanganan/pengurusan administrasi, 15 masyarakat cukup menguasai, 33 masyarakat menjawab menguasai, dan 63 masyarakat menjawab sangat menguasai. Tanggung jawab pegawai pelayanan terhadap keamanan dokumen masyarakat memperoleh angka indeks 88,04% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing as-

pek menunjukkan 5 masyarakat menjawab pegawai tidak tanggung jawab terhadap keamanan dokumen masyarakat, 5 masyarakat menjawab cukup tanggung jawab, 44 masyarakat menjawab tanggung jawab, dan 61 masyarakat menjawab pegawai pelayanan sangat tanggung jawab. Kesesuaian jaminan gratis biaya pelayanan yang diberikan kantor kecamatan memperoleh angka indeks 89,9% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 3 masyarakat menjawab jaminan gratis biaya pelayanan di kantor kecamatan sangat tidak sesuai, 4 masyarakat menjawab tidak sesuai, 11 masyarakat menjawab cukup sesuai, 12 masyarakat menjawab sesuai, dan 85 masyarakat menjawab sangat sesuai. Pada dimensi *emphaty* (empati) hasil penghitungan disajikan dalam Tabel 7.

Berdasarkan Tabel 7. deskripsi dari masing-masing item sebagai berikut: Perhatian yang diberikan pegawai pelayanan kepada masyarakat dalam hal pelayanan administrasi masyarakat memperoleh angka indeks 85,38% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 6 masyarakat menjawab pegawai tidak perhatian kepada masyarakat, 15 masyarakat menjawab cukup perhatian, 36 masyarakat menjawab perhatian, dan 58 masyarakat menjawab sangat perhatian. Keramahan pegawai pelayanan dalam menyambut masyarakat yang da-

Tabel 7. Indeks Indikator *Emphaty*/empati

No. Item	Deskripsi	Aspek <i>Emphaty</i> /empati (%)					Indeks <i>Emphaty</i>
		1	2	3	4	5	
1	Perhatian kepada masyarakat	0	5,2	13,1	31,3	50,4	85,38
2	Keramahan pegawai pelayanan	3,5	5,2	13,1	19,1	59,1	85,02
3	Kesesuaian pegawai memperlakukan masyarakat	2,6	4,4	10,4	23,5	59,1	86,42
4	Kemampuan pegawai tidak membedakan masyarakat	0	7	32,1	31,3	29,6	76,70
Rata-Rata Nilai Indeks Total							83,38

Sumber: Data diolah, 2019

tang ke kantor kecamatan memperoleh angka indeks 85,02% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 4 masyarakat menjawab pegawai pelayanan sangat tidak ramah kepada masyarakat, 6 masyarakat menjawab tidak ramah, 15 masyarakat menjawab cukup ramah, 22 masyarakat menjawab ramah, dan 68 masyarakat menjawab sangat ramah. Kesesuaian sikap pegawai untuk mempersilahkan duduk masyarakat yang sedang antri pelayanan di kantor kecamatan memperoleh angka indeks 86,42% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 3 masyarakat menjawab kesesuaian pegawai pelayanan untuk mempersilahkan duduk masyarakat sangat tidak sesuai, 5 masyarakat menjawab tidak sesuai, 12 masyarakat menjawab cukup sesuai, 27 masyarakat menjawab sesuai, dan 68 masyarakat menjawab sangat sesuai. Kemampuan pegawai pelayanan untuk tidak membedakan dalam melayani keperluan masyarakat memperoleh angka indeks 76,70% yang termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks dari masing-masing aspek menunjukkan 8 masyarakat menjawab pegawai pelayanan membedakan dalam melayani keperluan masyarakat, 37 masyarakat menjawab cukup membedakan, 36 masyarakat menjawab tidak membedakan, dan 34 masyarakat menjawab sangat tidak membedakan.

Berdasarkan pada deskripsi masing-masing dimensi, maka hasil analisis deskriptif variabel kualitas layanan prima melalui kebijakan pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara dapat dilihat pada Tabel 8.

Berdasarkan Tabel 8. dapat diketahui nilai rata-rata masing indikator dan nilai rata-rata total. Maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan setelah pemekaran wilayah kecamatan dinilai dari lima dimensi diatas semuanya termasuk dalam kategori tinggi, sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan sudah optimal sesuai dengan standar pelayanan administrasi kecamatan yang berlaku di Kabupaten Jepara.

Tabel 8. Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan Prima

No.	Indikator Variabel Kualitas Layanan Prima	Angka Indeks (%)
1	<i>Tangible</i> /Bukti Fisik	89,94
2	<i>Reliability</i> /Kehandalan	83,97
3	<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	86,57
4	<i>Assurance</i> /Jaminan	88,02
5	<i>Emphaty</i> /Empati	83,38
Rata-Rata Indeks Total		86,37

Sumber: Data diolah, 2019

Didukung dengan penelitian yang dilakukan Widiastutik (2015) dengan judul peningkatan kualitas pelayanan masyarakat melalui kebijakan pemekaran kecamatan di Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo, dengan hasil penelitian bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan menjadi kunci keberhasilan suatu kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Kedopok. Selain itu penelitian yang dilakukan Purnamasari (2015) dengan judul persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan sebelum dan setelah pemekaran Kota Tangerang Selatan, dengan simpulan bahwa pemekaran di Kota Tangerang Selatan membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Tangerang Selatan. Berdasarkan penelitian tersebut maka pemekaran wilayah berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dinilai dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan, maka dapat diambil simpulan yaitu kualitas pelayanan prima setelah pemekaran wilayah kecamatan di Kabupaten Jepara yaitu pada *tangible* (bukti fisik) disimpulkan bahwa fasilitas umum kantor ke-

camatan sudah memadai, pada *reliability* (kehandalan) disimpulkan bahwa pegawai tidak pernah melakukan kesalahan dalam bekerja, pada *responsiveness* (ketanggapan) disimpulkan bahwa pegawai tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat, pada *assurance* (jaminan) disimpulkan bahwa pegawai sudah menguasai pengetahuan dibidang penanganan administrasi, pada *emphaty* (perhatian) disimpulkan bahwa pegawai tidak membedakan dalam melayani masyarakat. Maka kualitas pelayanan kantor kecamatan dikatakan optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

(1) Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang; (2) Drs. Heri Yanto, MBA., PhD. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang; (3) Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang; (4) Dr. S. Martono, M.Si. Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran selama penyusunan skripsi ini. (5) Camat Kembang, Camat Pakis Aji, dan Camat Donorojo Kabupaten Jepara yang telah memberikan kesempatan dan ijin untuk melaksanakan penelitian; (6) Semua masyarakat sebagai pengunjung kantor Kecamatan Kembang, Pakis Aji, dan Donorojo yang telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan data dalam penelitian ini; (7) Semua teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini; (8) Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu tersusunya skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ardila, N. D., & Hengky Pramusinto (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Internal, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BP3AKB Provinsi Jawa Tengah. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 53-66.

Hakim, A. (2017). Analisis Dampak Pemekaran

Daerah ditinjau dari Aspek Percepatan Pertumbuhan Ekonomi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal JOM Fekon*, 4(1).

- Nikasari, R. (2016). Dampak pemekaran wilayah kecamatan terhadap pelayanan publik (studi kasus pemekaran kecamatan Kranggan kota Mojokerto). *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah.
- Purnamasari, S. Adlina. (2015). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Sebelum dan Sesudah Pemekaran Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rachmawati, A., & Oktarina, N. (2019). Pengaruh Disiplin Pegawai, Komunikasi Interpersonal, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal (EEAJ)*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ruffiah & Muhsin. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 139-152.
- Rasyidin, M. (2017). Dampak Pemekaran Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan (Studi Kasus di Kabupaten Muna Barat). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(8).
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2016). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*. 6(1), 120-130.
- Sari, N. (2018). Service Quality, Company Image, Trust and Its Influence On Customers' Satisfaction and Loyalty at Bank Syariah Mandiri (BSM) Meulaboh Branch Office. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 6(2), 235-252.
- Sinaga, A. O., & Kusumantoro, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota

- dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Atha Nugraha. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1-15.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Widiastutik, I. V., (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat melalui Kebijakan Pemekaran Kecamatan di Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3(3).