

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sarana merupakan bagian dari pelayanan sosial yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat kota, karena sarana merupakan pendukung kegiatan/aktivitas masyarakat kota yang sangat penting. Ketersediaan sarana dalam suatu kota dapat mencirikan bagaimana kota tersebut berkembang. Perkembangan tersebut terjadi karena adanya aktivitas ekonomi, sosial, politik dan lainnya yang terjadi secara terus-menerus. Perubahan yang paling terlihat di suatu kota terjadi pada kawasan pusat kotanya. Hal ini dikarenakan kawasan pusat menjadi orientasi pertumbuhan dan perkembangan kota tersebut karena kawasan pusat kota merupakan suatu tempat dari pusatnya aktivitas masyarakat.

Pusat kota memiliki beberapa fungsi yaitu sebagai pusat administrasi pemerintahan, pusat perdagangan dan jasa, pusat perekonomian, pusat budaya dan hiburan, pusat transportasi, pusat kegiatan rekreasi dan pusat kegiatan olahraga. Fungsi-fungsi tersebut muncul sebagai pusat pelayanan untuk mewadahi dominasi aktivitas perkotaan. Seperti halnya Kota Bandung memiliki kebijakan utama dalam struktur ruang yaitu mengembangkan dua pusat primer untuk Bandung Barat dan Bandung Timur yang tertuang pada Rencana Tata Ruang Kota Bandung 2011-2031. Pengembangan dua pusat primer ini merupakan upaya untuk mengubah struktur ruang dari satu pusat menjadi dua pusat. Secara geografis, dua pusat primer yang terletak pada wilayah Bandung Barat yaitu alun-alun dan wilayah Bandung Timur yaitu Gedebage yang sinergis dengan pusat sekunder yang direncanakan akan memberikan pelayanan yang lebih menyebar, sehingga mengurangi ketergantungan warga kota terhadap pusat primer lama. Gedebage dijadikan sebagai pusat primer karena masih banyaknya potensi lahan kosong yang berupa lahan persawahan dan hutan yang dapat memudahkan perancangan dan pembangunan sehingga dapat dikembangkan serta dapat menjadi daya tarik investor untuk mengembangkan kawasan tersebut yang sudah didukung dengan adanya terminal peti kemas yang

melayani hingga skala nasional, pembangunan terminal terpadu akses tol dan lainnya.

Pusat Primer Gedebage dikembangkan pada 3 kelurahan yaitu Derwati, Cisaranten Kidul dan Mekarmulya dimana pada Pusat Primer Gedebage lebih diarahkan pada pembangunan transportasi yang dapat menghubungkan dengan Pusat Primer Pertama yaitu dengan adanya rencana pembangunan monorel dan peningkatan kelas jalan seperti pembangunan jalan bebas hambatan berupa tol dalam kota Ujung Berung, pelebaran jalan Cimencrang dan lainnya. Selain itu, dijadikannya Pusat Primer Gedebage sebagai Kota Teknopolis dengan mengembangkan kawasan pemerintah yang merupakan kawasan pemerintahan tingkat nasional, propinsi dan kota di SPK Gedebage. Konsep kedepan adalah dilakukan dengan mempertahankan kawasan pemerintahan pada lokasi yang sudah berkembang dan mengarahkan perkantoran pemerintahan baru ke bagian Timur Kota Bandung. Dijadikannya Pusat Primer Gedebage sebagai pusat pemerintahan sehingga adanya pembangunan keterhubungan dengan ibu kota Jakarta dengan mengembangkan kereta cepat yang dapat ditempuh  $\pm 142$  km dengan waktu 30 menit.

Pusat Primer Gedebage, selain memiliki fungsi sebagai Pusat Pelayanan Kota dan difungsikan pula sebagai daerah penyangga utama wilayah pengembangan Kota Badung bagian Timur yaitu Kota Arcamanik, Derwati, Kordon dan Ujungberung dengan magnitnya adalah beberapa program pembangunan kegiatan perkotaan yang ada seperti pengembangan kawasan permukiman dengan segala kebutuhan sarana serta prasarananya serta peningkatan infrastruktur jalan yang sudah ada dan jalan baru yg direncanakan sehingga dapat berkembang ke arah wujud SPK Gedebage yang ditetapkan tersebut, sesuai dengan yang dicantumkan pada Rencana Detail Tata Ruang SPK Gedebage Tahun 2011-2031.

Menurut arahan pengembangannya pada Pusat Primer Gedebage harus terdapat sarana pendidikan berupa perguruan tinggi dan perpustakaan, sarana kesehatan berupa rumah sakit, sarana peribadatan, olahraga dan rekreasi, pemerintahan, sarana perdagangan dan niaga serta transportasi yang berupa

terminal dan parkir umum. Dalam kondisi eksisting pusat primer Gedebage sudah memiliki beberapa sarana seperti terdapat stadion olahraga, pusat perbelanjaan dan niaga, peribadatan, pendidikan, kesehatan dan lainnya untuk menunjang pengembangan serta memenuhi kebutuhan masyarakat baik di Pusat Primer Gedebage maupun wilayah pelayannya.

Tetapi, dengan adanya pengembangan tersebut, dapat menimbulkan permasalahan kota yang paling mendasar diantaranya menurunnya kinerja pelayanan yang diukur dari segi kualitas dan kuantitas akibat meningkatnya kebutuhan dari masyarakat dibandingkan dengan ketersediaan sarana baik untuk Pusat Primer Gedebage itu sendiri maupun wilayah pelayannya. Kinerja pelayanan tersebut digunakan untuk mengetahui mengenai hasil atau keluaran yang dihasilkan dari sarana tersebut untuk mencukupi kebutuhan masyarakat.

Penurunan kinerja pelayanan tersebut dapat dilihat dengan adanya permasalahan seperti yaitu kinerja sarana yang kurang baik karena sarana yang tersedia terkonsentrasi di Bandung bagian Barat sehingga belum tersedianya sarana pelayanan umum dan pendidikan yang melayani skala wilayah seperti balai kota, pemerintahan, serta perpustakaan wilayah. Dari adanya permasalahan tersebut maka dari itu perlu dilakukannya evaluasi untuk mengetahui kinerja pelayanan kawasan Gedebage dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan fungsi pelayannya sebagai pusat primer untuk melayani daerah disekitarnya khususnya Bandung bagian timur.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa Kota Bandung memiliki kebijakan utama dalam struktur ruang yaitu mengembangkan dua pusat primer untuk Bandung Barat dan Bandung Timur yang tertuang pada Rencana Tata Ruang Kota Bandung 2011-2031. Pengembangan dua pusat primer ini merupakan upaya untuk mengubah struktur ruang dari satu pusat menjadi dua pusat.

Gedebage dikembangkan sebagai pusat primer yang melayani Kota Bandung khususnya bagian timur yaitu SPK Arcamanik, SPK Derwati, SPK Kordon dan SPK Ujungberung. Tetapi masih terdapat beberapa permasalahan yaitu beberapa fasilitas atau sarana yang seharusnya terdapat di pusat primer belum dimiliki oleh

Gedebage karena menurut RTRW Kota Bandung tahun 2011-2031 sarana tersebut hanya terpusat pada Bandung Bagian Barat sehingga Bandung Bagian Timur masih belum mendapatkan pelayanan yang baik, seperti balai kota, pemerintahan, perpustakaan wilayah, dan lainnya. Hingga saat ini, belum terdapat evaluasi mengenai sarana yang terdapat di Pusat Primer Gedebage dan kinerja sarana tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada daerah pelayanannya.

Maka dari itu dilakukan penelitian dengan pertanyaan penelitian yaitu: *Bagaimana kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage? Bagaimana arahan untuk peningkatan kinerja pelayanan Pusat Primer Gedebage?*

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

#### **1.3.1 Tujuan**

Studi ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan pada Pusat Primer kedua Gedebage Kota Bandung yang diukur dari segi sarana untuk memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat.

#### **1.3.2 Sasaran**

Untuk mencapai tujuan diatas, maka disusun beberapa sasaran yang meliputi:

1. Teranalisisnya kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage.
2. Terumuskannya arahan pengembangan terhadap sarana berdasarkan kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage.

### **1.4 Ruang Lingkup**

#### **1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah**

Sesuai dengan RTRW Kota Bandung tahun 2011-2013, kawasan Pusat Primer Gedebage berada di Kecamatan Gedebage, dimana Kawasan Pusat Primer tersebut harus dapat melayani SWK Arcamanik (yang terdiri dari Kecamatan Antapani, Kecamatan Arcamanik dan Kecamatan Mandalajati), Derwati (yang terdiri dari Kecamatan Rancasari dan Kecamatan Gedebage), Kordon (yang terdiri dari Kecamatan Buah Batu dan Bandung Kidul) dan Ujungberung (yang terdiri dari Kecamatan Panyileukan, Kecamatan Cibiru, Kecamatan Cinambo, Kecamatan Ujung Berung). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel I.1**  
**Luas Wilayah Kawasan Pusat Primer Gedebage Tahun 2014**

No.	Sub Pusat Pelayanan Kota	Luas Wilayah (Ha)
1	Arcamanik	1,696.78
2	Ujung Berung	2,230.66
3	Kordon	1,350.99
4	Derwati	1,733.84
<b>Jumlah</b>		<b>7,012.27</b>

*Sumber: BPS Kota Bandung, 2015*

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa luas pelayanan dari Pusat Primer Gedebage yaitu 7.012,269. Sub Pusat Pelayanan Kota yang terluas berada di SPK Ujung Berung dengan luas 2.230,66 Ha. Adapun batas-batas administrasi dari Kawasan Pusat Primer Gedebage ini yaitu:

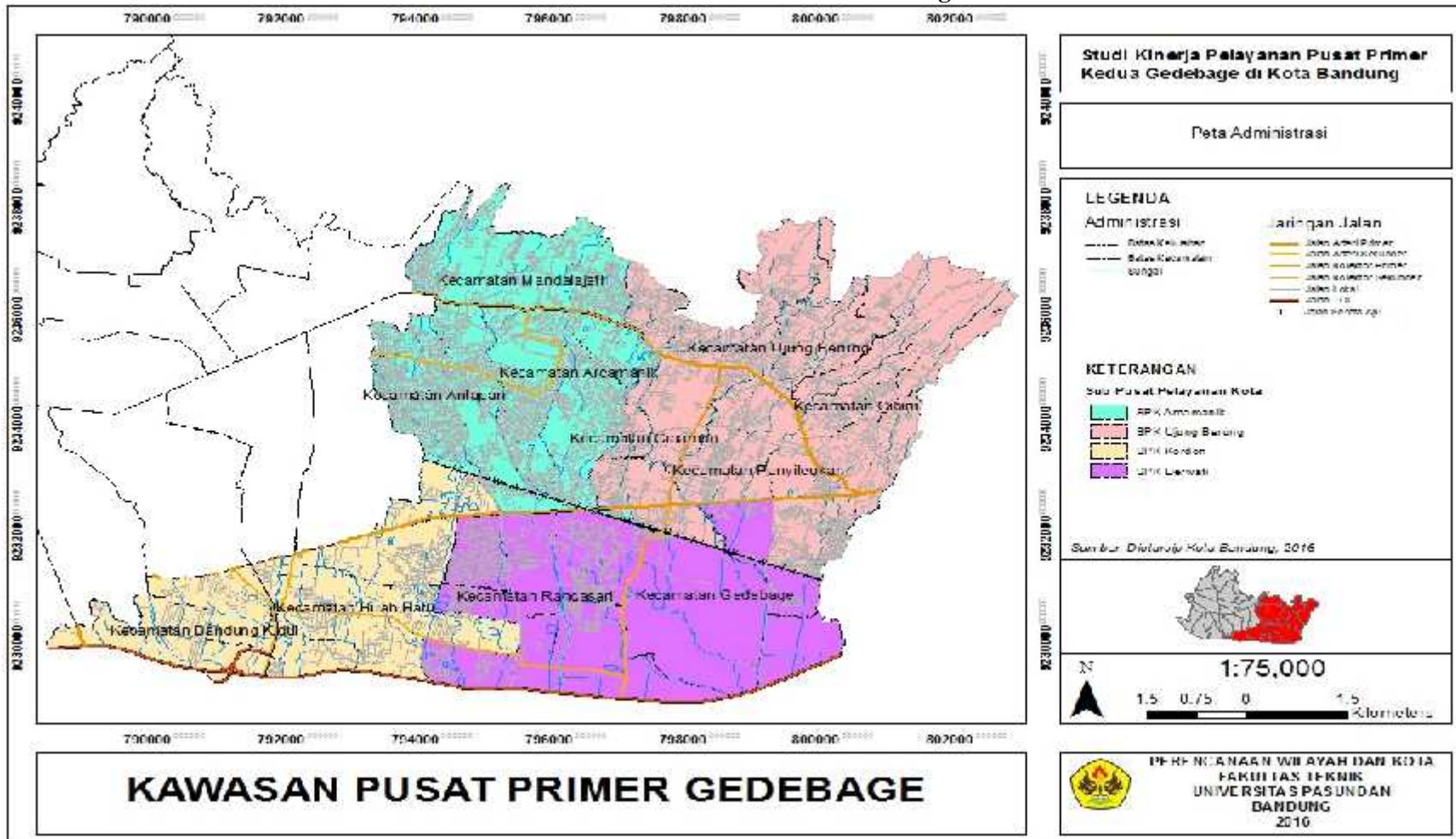
- Sebelah Utara : Kabupaten Bandung
- Sebelah Selatan : Kabupaten Bandung
- Sebelah Barat : SWK Maleer dan SWK Sadang Serang
- Sebelah Timur : Kabupaten Bandung

#### **1.4.2 Ruang Lingkup Materi**

Terdapat ruang lingkup materi pada studi ini adalah sebagai berikut:

1. Teranalisisnya kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage.  
Menganalisis kinerja pelayanan sarana skala wilayah yang sudah terdapat di wilayah kajian yaitu Pusat Primer Gedebage yang diukur dari tingkat kebutuhan, jangkauan pelayanan, tingkat pelayanan, kelengkapan fasilitas serta tingkat kepuasan masyarakat.
2. Terumuskannya arahan pengembangan terhadap sarana berdasarkan kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage.  
Rumusan arahan dilakukan setelah melihat hasil analisis dari kinerja pelayanan sarana di Kawasan Pusat Primer Gedebage, dimana yang memiliki kinerja pelayanan rendah harus diarahkan agar kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage dapat meningkat dan dapat melayani masyarakat.

**Gambar 1.1**  
**Peta Administrasi Pusat Primer Gedebage**



## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Metodologi Pendekatan**

Metode pendekatan yang digunakan dalam studi ini yaitu kuantitatif dan kualitatif. Sarana yang dikaji meliputi sarana kesehatan, pendidikan, peribadatan, perdagangan, pelayanan umum, olahraga dan rekreasi serta transportasi. Keluaran yang dihasilkan yaitu kinerja pelayanan dari sarana di Gedebage yang dikembangkan sebagai Pusat Primer Kedua Kota Bandung.

### **1.5.2 Metodologi Pengumpulan Data**

Proses dari pengumpulan data dilakukan melalui berbagai tahapan yaitu pengumpulan data primer dan sekunder.

#### **A. Pengumpulan data primer**

Dalam penelitian ini, beberapa jenis survei data primer yang akan dilakukan antara lain melalui:

- Dokumentasi yang dilakukan untuk mendapatkan kondisi eksisting secara visual.
- Observasi lapangan, dimana peneliti langsung melakukan pengamatan di lapangan dengan melihat kondisi yang ada.
- Kuisisioner yang diberikan kepada masyarakat untuk menilai mengenai tingkat kepuasan dalam menggunakan sarana tersebut. Penyebaran kuisisioner diambil beberapa sampel dalam penyebaran kuisisioner ini, pengambilan sampel didasarkan dengan menggunakan tabel Isaac-Michael. Dari tabel Isaac-Michael tersebut dapat dijelaskan bahwa jika dilihat dari N (jumlah populasi) di kawasan Pusat Primer Gedebage yang berjumlah 679.079 jiwa dengan berdasarkan derajat kesalahan 10% maka sampel yang diambil yaitu 270 jiwa.

#### **B. Pengumpulan data sekunder**

Pengumpulan data sekunder dilakukan untuk mencari data-data yang berkaitan dengan studi yang dilakukan. Instansi yang dikunjungi antara lain BPS, BAPPEDA, Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya, Dinas Pertamanan, Dinas Olahraga dan Pariwisata, serta Kantor Kecamatan. Selain itu pengumpulan data

sekunder juga dapat melalui studi litelatur yang mana untuk melengkapi hasil observasi dan data sekunder yang diperoleh dari buku-buku maupun hasil penelitian-penelitian sebelumnya sebagai landasan teori dan bahan perbandingan.

### 1.5.3 Metodologi Analisis

Metode analisis yang dilakukan dalam penelitian “Studi Kinerja Pelayanan Pusat Primer Kedua Gedebage di Kota Bandung” adalah menggunakan metode pendekatan analisis kuantitatif dan kualitatif, dimana variabel yang akan dikaji pada penelitian ini berupa:

**Tabel I.2**  
**Fasilitas yang Harus Terdapat Pada Pusat Primer**

Sarana	Jenis Sarana
Pendidikan	Perguruan Tinggi*
	Perpustakaan*
Kesehatan	Rumah Sakit Tipe B (wilayah)***
	Rumah Sakit Gawat Darurat***
Peribadatan	Masjid wilayah/kota***
	Tempat peribadatan lainnya*
Olahraga/rekreasi	Komplek olahraga dengan gelanggang olahraga (stadion olahraga)***
	Taman kota***
	Gedung hiburan dan rekreasi*
	Bioskop*
	Gedung kesenian*
	Gedung seni tradisional*
	Gelanggang remaja*
Pemerintahan	Kantor pemerintahan*
	Balai kota*
	Kantor pos wilayah/pusat*
	Kantor KODIM*
	Kantor KOWILKO*
	Kantor polisi pusat*
	Kantor telekomunikasi wilayah*
	Kantor PLN wilayah*
	Kantor PDAM wilayah*
	Kantor urusan agama/peradilan agama*
Pos pemadam kebakaran*	
Perdagangan/niaga	Pusat perbelanjaan utama*
	Terminal Antar Kota***
Transportasi	Parkir umum***

Sumber: RTRW Kota Bandung Tahun 2011-2031, Pedoman Penjabaran RBWK DKI Jakarta Tahun 1993 dalam Aniarani Andita (2008 : 24)

Keterangan: )\* Terdapat pada RTRW Kota Bandung Tahun 2011-2031 dan Kepmen No 534/KPTS/M2001

)\*\* Terdapat pada Penjabaran RBWK DKI Jakarta Tahun 1993

)\*\*\*Terdapat pada kedua sumber



Dari tabel diatas sarana yang terdapat pada Pusat Primer Gedebage meliputi perguruan tinggi, rumah sakit, masjid wilayah, pusat perbelanjaan utama (pasar induk, *hypermart*, mall), kantor pos, kantor PLN, kantor PDAM, stadion olahraga, taman kota dan terminal antar kota (terminal tipe B). Variabel tersebut akan dianalisis dengan menggunakan tingkat kebutuhan serta proyeksi, jangkauan pelayanan, tingkat pelayanan, kelengkapan fasilitas serta tingkat kepuasan masyarakat yang dinilai untuk mengetahui kinerja pelayanan kecuali kantor PDAM dan kantor PLN, hal ini dikarenakan loket pembayaran dapat dilakukan secara *online* sehingga jika dilihat dari kebutuhan perencanaan kantor tersebut kurang dibutuhkan kecuali kantor penyediaanya.

Selain itu untuk mempermudah dalam analisis metode yang digunakan dengan bantuan skoring dimana skoring dengan menggunakan rumus Sturges yaitu  $k = 1 + 3,3 \log (n)$ , k tersebut merupakan jumlah kelas dan n merupakan jumlah data/banyaknya wilayah yang akan di kaji. Sehingga  $k = 1 + 3,3 \log (4)$  menghasilkan 2,98 atau 3, maka kelas interval yang dihasilkan yaitu rendah, sedang dan tinggi.

#### **A. Proyeksi Penduduk**

Analisis proyeksi penduduk di Pusat Primer Gedebage dilihat dari rencana zonasi pada RDTR Kota Bandung Tahun 2015-2035, dimana sesuai dengan SNI 03-1733-2004 Tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan dan Perumahan menyebutkan bahwa perumahan dengan kepadatan rendah memiliki standar <150 jiwa/Ha, sedangkan perumahan dengan kepadatan sedang memiliki standar 151-200 jiwa/Ha dan perumahan dengan kepadatan tinggi memiliki standar 201-400 jiwa/Ha. Sehingga rumus yang digunakan yaitu:

$\text{Proyeksi penduduk} = \text{luas perumahan (sesuai dengan arahan kepadatan)} \times \text{standar}$
---

#### **B. Analisis Kinerja Sarana**

Analisis kinerja sarana menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan melihat indikator-indikator yang digunakan. Indikator yang dilihat yaitu:

### a. Tingkat Kebutuhan

Analisis tingkat kebutuhan sarana dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Tingkat Kebutuhan} = \frac{\text{Jumlah Penduduk}}{\text{Standar Penduduk Pendukung}}$$

Dengan standar pelayanan yaitu:

**Tabel I.3**  
**Standar Pelayanan dalam Penyediaan Sarana di Pusat Primer Gedebage**

Sarana	Jenis Sarana	Standar Pelayanan (jiwa)
Pendidikan	Perguruan Tinggi	70.000
Kesehatan	Rumah Sakit	240.000
Peribadatan	Majid/ sarana peribadatan lainnya	1.000.000
Perdagangan	Pasar Induk	480.000
	Hypermart	480.000
	Mall	480.000
Olahraga/Rekreasi	Stadion	1.000.000
	Taman Kota	480.000
Pelayanan Umum	Kantor Pos	480.000
Transportasi	Terminal antar kota	500.000-2.000.000

Sumber: Peraturan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No. 543/KPTS/M/2001

### b. Jangkauan Pelayanan

Jangkauan pelayanan digunakan untuk mengetahui jangkauan dari pelayanan yang dihasilkan dari sarana. Sesuai dengan pedoman KEPMEN No. 534/KTSP/M/2001 tentang pedoman penentuan standar pelayanan minimal terdapat tolak ukur dari jangkauan pelayanan kota yaitu 10 km.

### c. Tingkat Pelayanan

Analisis tingkat pelayanan digunakan untuk mengukur pelayanan yang diberikan dari sarana dengan membandingkan sarana yang dibutuhkan dengan jumlah penduduk yang ada. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung tingkat pelayanan ini adalah:

$$\text{Tingkat Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah Yang Ada}}{\text{Jumlah Yang Seharusnya}} \times 100\%$$

### d. Kelengkapan Sarana Penunjang

Analisis kelengkapan sarana pendukung dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode ini dilakukan dengan

membandingkan antara kelengkapan sarana pendukung yang sesuai dengan standar dengan kelengkapan sarana sesuai dengan standar untuk mengetahui kondisi maupun kualitas dari sarana yang disediakan. Adapun standar yang digunakan yaitu:

**Tabel I.4**  
**Standar Kelengkapan Sarana untuk Pusat Primer**

Sarana	Jenis Sarana	Sumber
Sarana Pendidikan	Perguruan Tinggi	Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan RI tentang standar nasional pendidikan tinggi
Sarana Kesehatan	Rumah Sakit Tipe B	Permenkes No. 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit
Sarana Peribadatan	Masjid Agung	Keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat islam No. 84 Tahun 2015 tentang petunjuk teknis penilaian dan penetapan masjid agung percontohan tingkat nasional
Sarana Perdagangan	Pasar Induk	Perda Kota Bandung No. 20 Tahun 2001 tentang penataan pasar tradisional, pusat perbelanjaan dan toko modern
	Hypermart	
	Mall	
Sarana Pelayanan Umum	Kantor Pos	Studi tytoer.R.A Bandaso “Kinerja Pelayanan Sarana Umum di Kawasan Permukiman Terpadu Panakukang Mas Kota Makassar Berdasarkan Pendapat Masyarakat Pengguna”
Sarana Olahraga /Rekreasi	Stadion	SNI No. 03-3647-1994 tentang tata cara perencanaan teknik bangunan gedung olahraga
	Taman Kota	Permen Pu no 5 tahun 2008 tentang pedoman penyediaan dan pemanfaatan ruang terbuka hijau di kawasan perkotaan
Sarana Transportasi	Terminal Tipe B	Permen Perhubungan No. 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan

#### e. Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan ini termasuk kedalam kinerja kualitas pelayanan dimana digunakan dengan menggunakan tolak ukur menurut Suryokusumo 2008 (dalam Tytoer R.A, 2014:4) yaitu ketersediaan (*tangible*) yang dilihat dari ketersediaan sarana tersebut, kemampuan (*reability*) yang dilihat dari kelengkapan fasilitas penunjang secara umum, serta kelayakan (*eligibility*) yang dilihat dari kondisi, kebersihan serta pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tersebut menggunakan analisis kualitatif dimana data yang didapat dari hasil kuisisioner yang dilakukan kepada masyarakat. Adapun kriteria yang digunakan yaitu:

- Masyarakat dapat dikatakan puas jika ketersediaannya cukup, kelengkapan fasilitas secara umum lengkap, kondisi dan kebersihan baik, dan pelayanan yang diberikan memuaskan (cepat, sopan, dan ramah).

- Masyarakat dapat dikatakan ragu-ragu jika ketersediaan sarana kurang cukup, kelengkapan fasilitas secara umum kurang lengkap, kondisi dan kebersihan kurang maupun pelayanan yang diberikan kurang baik
- Masyarakat dapat dikatakan tidak puas jika ketersediaannya tidak cukup, tetapi kelengkapan fasilitas secara umum tidak lengkap, kondisi yang buruk dan kebersihan yang kotor maupun pelayanan yang diberikan tidak baik

**Tabel I.5**  
**Metode Analisis**

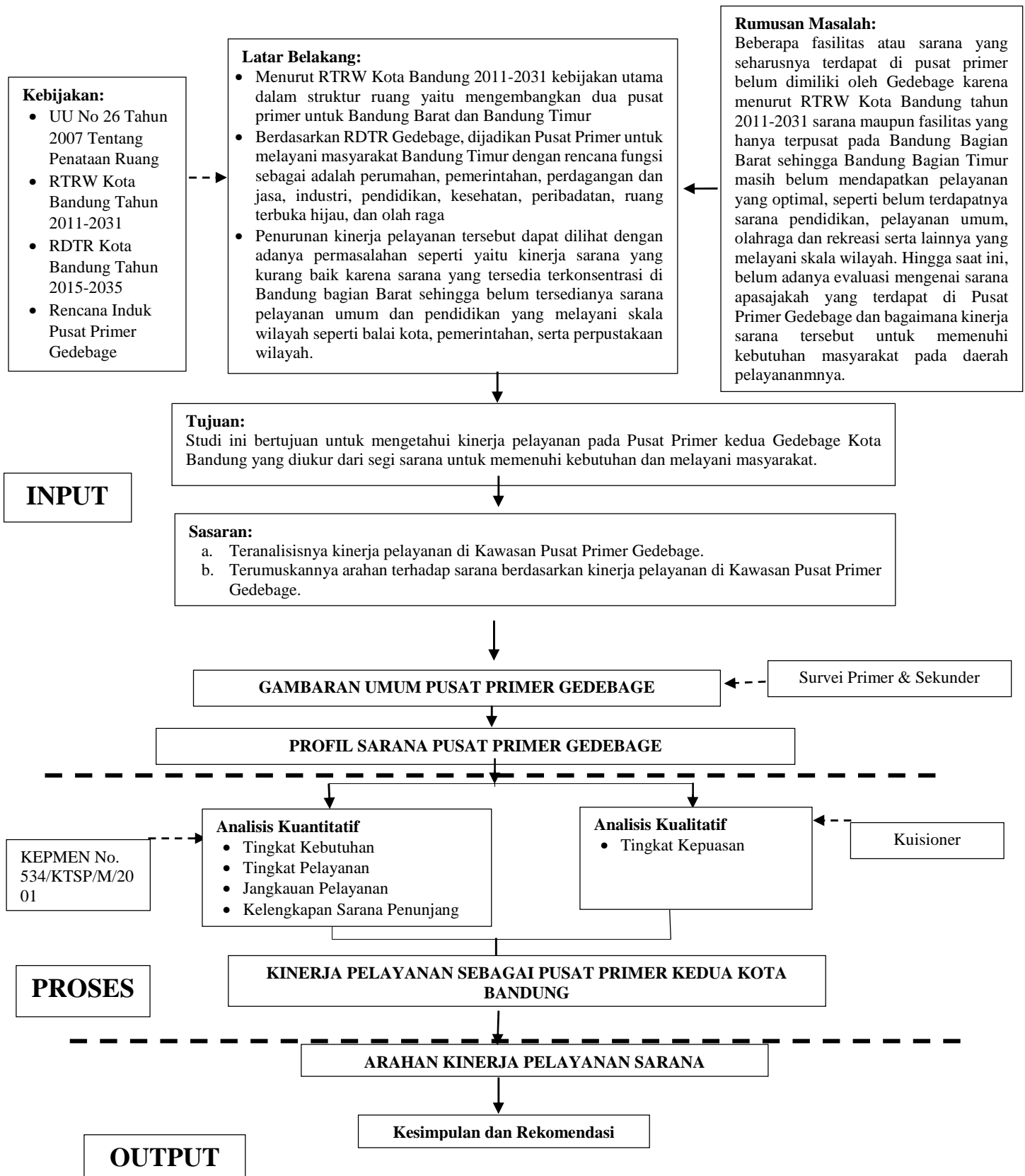
No	Sasaran	Variabel	Analisis	Pendekatan Analisis	Output
1	Teranalisisnya kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage	a. Sarana Pendidikan (Perguruan Tinggi)	1. Tingkat Kebutuhan	Kuantitatif	Kinerja Pelayanan di Pusat Primer Gedebage
		b. Sarana Kesehatan (Rumah Sakit Tipe B)	2. Jangkauan Pelayanan		
1		c. Sarana Peribadatan (Masjid Agung)	3. Tingkat Pelayanan	Kualitatif	
		d. Sarana Perdagangan (Pasar induk, hypermart, dan mall)	4. Kelengkapan Sarana Penunjang		
2.	Terumuskannya arahan pengembangan terhadap sarana berdasarkan kinerja pelayanan di Kawasan Pusat Primer Gedebage.	e. Sarana Pelayanan Umum (Kantor Pos)	1. Tingkat Kepuasan	Deskriptif	Arahan pengembangan sarana di Pusat Primer Gedebage
		f. Sarana Olahraga/Rekreasi (Stadion dan Taman Kota)	Hasil dari kinerja pelayanan		
		g. Sarana Transportasi (Terminal Tipe B)			

*Sumber: Analisis Tahun 2016*

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengharapkan terdapat dua manfaat, yaitu manfaat akademis maupun praktis. Manfaat akademis yang diharapkan yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun literatur dimana jika terdapat kekurangan dalam penelitian dapat ditindaklanjuti ke penelitian berikutnya yang berhubungan dengan kinerja pelayanan. Selain itu manfaat praktis yang diharapkan dari adanya studi ini adalah dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kota Bandung dalam melakukan perencanaan serta pembangunan untuk meningkatkan pelayanan dari sarana di Kawasan Gedebage sebagai pusat pelayanan primer dari Bandung Timur.

## 1.7 Kerangka Berpikir



## **1.8 Sistematika Pembahasan**

Penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Studi Kinerja Pelayanan Pusat Primer Kedua Gedebage di Kota Bandung” ini secara garis besar terdapat 5 bab, yang meliputi:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, tujuan sasaran dan manfaat dilakukan penelitian ini serta ruang lingkup baik wilayah dan materi yang digunakan. Selain itu dalam bab ini di jelaskan secara umum tentang metodologi yang digunakan dalam proses penelitian ini baik metode dalam pengumpulan data maupun analisis data.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan di jelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian, yang bermanfaat sebagai bekal informasi untuk melanjutkan proses penelitian pada penelitian ini.

### **BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH**

Gambaran umum wilayah yang digambarkan pada bab ini merupakan batas-batas wilayah yang di jadikan lokasi dalam penelitian tersebut secara lebih khusus, sehingga menjadi sebuah gambaran yang jelas untuk dilanjutkan dalam proses penelitian tersebut.

### **BAB IV ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUSAT PRIMER GEDEBAGE**

Dalam bab ini berisikan tentang mengenai analisis kinerja pelayanan Gedebage yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas beserta arahan pengembangannya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Kesimpulan dan rekomendasi merupakan hasil dari analisis yang telah dipakai untuk penelitian tersebut serta rekomendasi yang dapat dijadikan saran bagi pihak-pihak yang terlibat.