

J u r n a l
ADMINISTRATOR
 Jurusan Ilmu Administrasi Negara

ADMINISTRATOR

Motivasi dan Koordinasi Sebagai Salah Satu Upaya Mencapai Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung

Uyat Suyatna

Efektivitas Kerjasama Jaringan Informasi Antara Lembaga Pemerintah di Propinsi Jawa Barat

Rudi Martiawan

Implementasi Kebijakan Privatisasi Pengelolaan Sampah dan Efektivitas 7 Program Priorotas Pembangunan dalam Upaya Pencapaian Bandung Kota Jasa Bermartabat (Studi Kasus di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan)

Hidayat

Manajemen Korespondensi

Safruddin

Politisasi Birokrasi di Indonesia

Atik Rochaeni

Implementasi Kebijakan Desentralisasi (Telaah PP 129 tahun 2000 Tentang Pemekaran Daerah terhadap Peraturan Penggantinya)

Thomas Bustomi

Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemekaran Kecamatan terhadap Kualitas Pelayanan di Wilayah Bandung Timur

Achdiat



FISIP Universitas Pasundan

Jurnal
ADMINISTRATOR
Jurusan Ilmu Administrasi Negara
ISSN : 1693-2366

Jurnal Administrator ini merupakan majalah ilmiah yang terbit tiga kali dalam setahun, berisi tulisan ilmiah dan atau hasil penelitian dalam kajian Administrasi Negara baik berbentuk analisis kritis kondisi lapangan maupun kajian teoritis.

- Penasehat : Dekan Fisip Universitas Pasundan
Penanggung Jawab : Dr. H. Uyat Suyatna, Drs., M.S.
Pemimpin Redaksi : Sutrisno, Drs., M.Si.
Redaktur Pelaksana : Iwan Satibi, Drs., M.Si.
Staf Ahli : Dr. H. Benyamin Harits, Drs., M.S.
Prof. Dr. H. T. Sutisnawidjaja, Drs., M.S.
Dr. H. Soleh Suryadi, Drs., M.S.
Dr. Kamal Alamsyah, Drs., M.Si.
Hj. Diana Ariffin, Dra., M.Si.
H. Aa Soeratman, Drs., M.S.
- Dewan Redaksi : Eyo Kahya, Drs.
Rudi Martiawan, Drs.
Yaya M. Abdul Aziz, Drs., M.Si.
Thomas Bustomi, Drs., M.Si.
Yulia Segarwati, Dra., M.Si.
Imas Sumiati, Dra., M.Si.
- Sirkulasi : Team Redaksi
Printing dan Layout : BCM offset (022) 203 8934

Administrator menerima tulisan yang belum pernah diterbitkan baik dalam jurnal di lingkungan Unpas maupun jurnal lainnya di luar, pedoman penulisan tercantum pada kulit belakang jurnal ini.

Alamat Redaksi :
Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pasundan
Jl. Lengkong Besar No. 68 Bandung
Teip/Fax. (022) 420 5945

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
Motivasi dan Koordinasi Sebagai Salah Satu Upaya Mencapai Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung <i>Uyat Suyatna</i>	1 - 12
Efektivitas Kerjasama Jaringan Informasi Antara Lembaga Pemerintah di Propinsi Jawa Barat <i>Rudi Martiawan</i>	12 - 24
Implementasi Kebijakan Privatisasi Pengelolaan Sampah dan Efektivitas 7 Program Priorotas Pembangunan dalam Upaya Pencapaian Bandung Kota Jasa Bermartabat (Studi Kasus di Kelurahan Mekarmulya Kecamatan Panyileukan) <i>Hidayat</i>	25 - 44
Manajemen Korespondensi <i>Safruddin</i>	45 - 54
Politisasi Birokrasi di Indonesia <i>Atik Rochaeni</i>	55 - 64
Implementasi Kebijakan Desentralisasi (Telaah PP 129 tahun 2000 Tentang Pemekaran Daerah terhadap Peraturan Penggantinya) <i>Thomas Bustomi</i>	65 - 72
Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemekaran Kecamatan terhadap Kualitas Pelayanan di Wilayah Bandung Timur <i>Achdiat</i>	73 - 84
BIODATA PENULIS	

PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMEKARAN KECAMATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI WILAYAH BANDUNG TIMUR

Oleh

Achdiat

Abstrak

Penelitian ini, mengkaji implementasi kebijakan pemekaran kecamatan sebagai salah satu faktor determinan yang mempengaruhi kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur. Studi dilaksanakan pada Bagian Bina Pemerintahan dan Otonomi Daerah BPOD Kota Bandung. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, menunjukkan kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur masih rendah. Kerangka pemikiran, mengacu pada teori implementasi kebijakan dan teori kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan deskriptif analitis dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengolahan data dan uji hipotesis menggunakan uji korelasi Rank Spearman. Hasil pengujian, menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan pemekaran kecamatan berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur. Namun demikian, hasil temuan penelitian menjelaskan adanya faktor lain yang tidak diukur turut mempengaruhi pula terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur, seperti faktor koordinasi, perencanaan, dan motivasi.

Kata kunci : Implementasi kebijakan dan Kualitas Pelayanan

I. Pendahuluan

Otonomi Daerah merupakan manifestasi dari kemandirian dan kewenangan daerah yang semakin nyata, untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, menurut asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Spirit dan kesadaran dalam implementasi otonomi daerah, pada hakikatnya sebagai upaya strategis dan sistematis, untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, melalui akselerasi pembangunan daerah, dan optimalisasi pelaksanaan tugas dan

fungsi pemerintahan berkaitan dengan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, sesuai kebutuhan, aspirasi, kondisi dan potensi daerah.

Perspektif otonomi daerah dalam konteks pelayanan publik mengandung konotasi, bahwa pemerintah harus mampu mendekatkan pusat-pusat pelayanan kepada masyarakat, menjamin dapat mendahulukan dan mempermudah *public interest*, dengan memberikan kepuasan layanan dan tidak berorientasi bisnis atas jasa layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Komitmen Pemerintah Kota Bandung sebagai daerah otonom dalam konteks meningkatkan pelayanan kepada warganya, telah dilakukan melalui pembentukan sistem pusat pelayanan yang terdiri dari dua pusat pelayanan primer, yaitu Inti Pusat Kota di bagian barat dan Gedebage di bagian timur. Upaya ini, dimaksudkan untuk lebih mendorong perkembangan kota ke arah timur agar perkembangan kota antara bagian barat dan timur dapat lebih merata.

Konsep pengembangan Pusat Primer Gedebage merupakan upaya untuk mengurangi ketergantungan yang sangat tinggi terhadap Inti Pusat Kota. Dengan demikian, dapat mewujudkan pemerataan, pertumbuhan, pelayanan dan keserasian perkembangan kegiatan pembangunan antar wilayah, dengan mempertahankan keseimbangan lingkungan dan ketersediaan sumberdaya daerah (Peraturan Daerah Nomor 02 tahun 2004 tentang RTRW Kota Bandung 2004-2013).

Sejalan dengan Pengembangan Pusat Primer Gedebage, maka daya dukungnya perlu pemekaran kecamatan di wilayah Bandung Timur. Tujuannya, adalah untuk meningkatkan kualitas dan intensitas pelayanan kepada warga di daerah tersebut, dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan pemerataan pembangunan secara keseluruhan.

Pemekaran kecamatan, secara implisit akan diikuti oleh pembentukan dan penataan organisasi pemerintah kecamatan, dengan harapan mampu memberikan jaminan bagi optimalisasi

tugas dan fungsi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada warganya, sesuai motto pelayanan pemerintah Kota Bandung : Dekat, Cepat, Tepat, Murah dan Ramah.

Kebijakan pemekaran kecamatan di Wilayah Bandung Timur, dilakukan oleh Bagian Bina Pemerintahan dan Otonomi Daerah (BPOD), sesuai kedudukan, tugas pokok dan fungsinya. Kebijakan tersebut telah disahkan dalam bentuk Perda Kota Bandung Nomor 06 Tahun 2006 tentang Pemekaran dan Pembentukan Wilayah Kerja Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Pasca ditetapkan dan dimplementasikannya kebijakan pemekaran kecamatan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkajinya dihubungkan dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Wilayah Bandung Timur (Gede Bage). Berdasarkan hasil peninjauan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Wilayah Bandung Timur masih rendah, adapun indikasinya :

Pertama, bukti langsung (*tangibles*) pelayanan terutama berkaitan dengan infrastruktur fisik di wilayah Bandung Timur masih kurang, realitanya seperti jalan Primer (Soekarno-Hatta) yang perlu ditinggikan (arah Kecamatan Gedebage dan Kecamatan Panyileukan), sedangkan jalan sekunder dan tersier yang menuju ke tempat pemukiman tidak terawat dan rusak. Kondisi saluran *drainage* yang tersumbat dangkal dan sempit (kurang berfungsi dan dirawat), serta sungai-sungai yang tidak sanggup menampung air hujan karena

pendangkalan dan penyempitan. Oleh karena itu, pada setiap musim hujan seringkali terjadi banjir di Kecamatan Gedebage, Panyileukan, dan Cinambo.

Kedua, kurangnya keandalan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan kependudukan, hal ini berkaitan dengan *database* peralihan/perpindahan kependudukan di wilayah Bandung Timur yang meliputi Kecamatan Gede bage, Panyileukan, Cinambo, dan Mandalajati belum tersedia, sehingga menyulitkan warga baik dalam proses pengurusan mutasi kependudukan (KTP, KK), maupun dalam proses perijinan yang terjadi disetiap Kecamatan, yang telah dimekarkan menjadi Kecamatan baru. Termasuk menyulitkan warga ketika terjadi transaksi yang berkaitan dengan proses hukum jual beli, diantaranya seperti proses pemindahan/peralihan akta/sertifikat hak atas tanah, rumah, dan tempat usaha.

Permasalahan tersebut di atas, menurut dugaan peneliti disebabkan oleh kebijakan pemekaran kecamatan di Wilayah Bandung Timur belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai faktor-faktor kritis yang mempengaruhi implementasi kebijakan, antara lain :

Pertama, faktor sumberdaya pendukung masih kurang mendapat perhatian dari Sub Bagian Pengembangan Otonomi Daerah BPOD Kota Bandung, dalam mengolah data dan informasi mengenai potensi pendukung pemekaran kecamatan di wilayah Bandung timur, khususnya mengenai analisis geografis seperti kondisi daerah Gedebage dan sekitarnya banyak terdapat genangan

air dan rawa-rawa, juga tentang kondisi struktur tanah di daerah ini terdiri dari tanah lempung, di mana sifat tanah lempung kurang mampu untuk menyerap air.

Kedua, faktor komunikasi yang dilakukan oleh Sub Bagian Bina Pemerintahan Kecamatan BPOD Kota Bandung, mengenai kejelasan dalam pelaksanaan bimbingan teknis administratif terhadap penyelenggaraan pemerintah kecamatan, berkaitan dengan penyediaan *database* perubahan administrasi kependudukan masih kurang dilaksanakan. Di samping itu, kurangnya koordinasi antara Sub Bagian Bina Pemerintahan Kecamatan dengan Sub Bagian Bina Pemerintahan Kelurahan, dan juga dengan pihak kecamatan dan kelurahan yang dimekarkan, mengenai sosialisasi perubahan status kependudukan masyarakat di daerah pemekaran. Sehingga, mengakibatkan proses pengurusan yang menyangkut kepentingan masyarakat menjadi sulit.

Sehubungan dengan hasil penajagan tersebut di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam, dengan judul penelitian : "Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemekaran Kecamatan Terhadap Kualitas Pelayanan di Wilayah Bandung Timur (Studi Pada Bagian Bina Pemerintahan dan Otonomi Daerah (BPOD) Kota Bandung)".

II. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, dirumuskan pernyataan masalah (*problem statement*): Implementasi kebijakan pemekaran kecamatan yang dilakukan oleh BPOD

Kota Bandung belum optimal terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur. Selanjutnya, peneliti menetapkan pertanyaan penelitian (*research questions*) seperti berikut : Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan pemekaran kecamatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur.

III. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Penelitian ini, dimaksudkan untuk menjelaskan (eksplanatori) secara analitis dan mengukur mengenai besarnya pengaruh implementasi kebijakan pemekaran kecamatan terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur.

2. Tujuan Penelitian

2.1 Memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang besarnya pengaruh implementasi kebijakan pemekaran kecamatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur.

2.2 Menemukan konsep baru berkaitan dengan teori implementasi Kebijakan pemekaran kecamatan dihubungkan dengan kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur.

VI. Kerangka Pemikiran

Konstruksi kerangka pemikiran penelitian ini, merujuk pada konsepsi yang telah diuraikan dalam kajian pustaka, dengan maksud untuk memudahkan dalam memformulasikan model kerangka pikir penelitian, sehingga dapat menjadi panduan bagi peneliti untuk menjawab pertanyaan

penelitian (*problem questions*). Implementasi kebijakan sebagaimana diungkapkan oleh Edwards III, (1980:1) :

The study of public policy implementation is crucial for the study of public administration and public policy. Policy implementation, as we have seen, is the stage of policy making between the establishment of a policy - such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule - and the consequences of the policy of the people whom it affects.

Selanjutnya, Edwards III (1980 : 9-10) menguraikan mengenai faktor-faktor kritis dalam implementasi kebijakan publik, sebagai berikut : "... four critical factor or variable in implementing public policy : communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structure". Faktor-faktor atau variabel kritis dalam implementasi kebijakan publik, diantaranya faktor komunikasi, sumberdaya, sikap / kecenderungan, dan struktur birokrasi.

Implementasi kebijakan yang dimaksud dalam konteks penelitian ini, menyangkut implementasi kebijakan pemekaran kecamatan di wilayah Bandung Timur, berdasarkan Perda Kota Bandung No.06 Tahun 2006 tentang Pemekaran dan Pembentukan Wilayah Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Dengan asumsi, melalui pelaksanaan kebijakan pemekaran kecamatan ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat khususnya didaerah tersebut.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2000:59): "Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Sementara itu, Tjiptono (2000:70) menjelaskan ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan diantaranya:

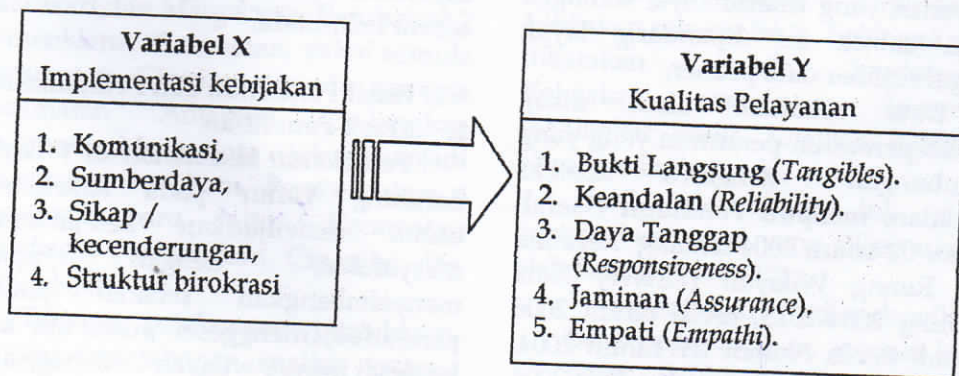
1. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, informasi yang akurat dan pelayanan yang memuaskan
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, tidak beresiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*Empathi*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Teori yang menyatakan hubungan antara kedua variabel penelitian ini dapat dirujuk dari pendapat Rasyid (1997 : 117) :

"Pembentukan wilayah-wilayah baru pemerintahan, semisal kabupaten administratif, semestinya diikuti dengan penjelasan bahwa kebijakan itu dapat meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat"

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, selanjutnya peneliti memformulasikan ke dalam model kerangka pikir penelitian yang menghubungkan antara kedua variabel yang dijadikan pokok bahasan dalam penelitian ini, sebagai berikut :



Gambar 2.2. Model Kerangka Pikir Penelitian

V. Objek dan Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian di sini ialah Bagian Bina Pemerintahan dan Otonomi Daerah (BPOD) Kota Bandung, sebagai lembaga yang terlibat langsung dalam proses implementasi kebijakan pemekaran kecamatan, sesuai tugas dan tata kerja diantaranya mengawasi dan mengatur pengembangan otonomi daerah, bina pemerintahan kecamatan, bina pemerintahan kelurahan dan hubungan antar lembaga.

Subjek penelitian adalah para pegawai BPOD Kota Bandung sebagai sumber informasi mengenai proses pelaksanaan kebijakan pemekaran kecamatan, dengan pertimbangan bahwa subjek penelitian baik secara individu maupun kelompok terlibat langsung dalam proses implementasi kebijakan pemekaran kecamatan, dan dipandang telah memahami dan mengerti permasalahan yang sedang diteliti. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dan merasakan kualitas pelayanan yang diterimanya, sehingga kedua subjek ini dipandang layak sebagai sumber data primer.

Data sekunder akan dikaji melalui peraturan-peraturan yang berhubungan dengan konteks penelitian, meliputi Peraturan Daerah Nomor 02 tahun 2004 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandung 2004-2013, revisi tahun 2006 menjadi Perda Nomor 03 Tahun 2004. Peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2004 tentang Rencana Strategis Kota Bandung 2004-2008. Peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2006 tentang Pemekaran dan Pembentukan Wilayah

Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Keputusan Walikota Bandung Nomor 325 tahun 2001 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi pada Sekretariat Daerah Kota Bandung. Keputusan Walikota Bandung Nomor 330 tahun 2001 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Sekretariat Daerah Kota Bandung.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan kuantitatif, maksudnya menggambarkan tentang situasi-situasi dengan memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu, serta menunjukkan hubungan antara berbagai variabel (Nasution, 1987 : 41). Pada penelitian ini, untuk menggambarkan secara analitis dan menguji hipotesis mengenai pengaruh implementasi kebijakan pemekaran kecamatan terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur, berdasarkan data dan fakta yang diperoleh dari lapangan yang diukur secara kuantitatif.

VI. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Pemekaran kecamatan di Wilayah Bandung Timur pada hakekatnya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dengan upaya menyeimbangkan sebaran jumlah penduduk, menggeser pusat inti kota ke pusat primer wilayah Gedebage agar ada pemerataan, menyeimbangkan pemerataan sentra-sentra ekonomi, serta membuka peluang *accessibility* wilayah sehingga dengan demikian seluruh kecamatan di Kota Bandung

dapat tumbuh dan berkembang secara seimbang.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung No.06 Tahun 2006 tentang pemekaran dan pembentukan wilayah kerja kecamatan dan kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, bahwa dalam upaya optimalisasi tugas dan fungsi Camat dan Lurah sebagai perangkat daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan serta upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka dipandang perlu melakukan pemekaran dan pembentukan wilayah kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Pemekaran dan pembentukan wilayah kerja kecamatan di Kota Bandung dari 26 Kecamatan dimekarkan 6 Kecamatan dan dibentuk 4 Kecamatan baru, menjadi 30 Kecamatan serta diubah 2 nomenklatur Kecamatan dan 1 nomenklatur Kelurahan. 6 Kecamatan yang telah ada diantaranya Kecamatan Cicadas, Arcamanik, Ujungberung, Cibiru, Rancasari dan Margacinta. Perubahan 2 nomenklatur Kecamatan, yakni semula Kecamatan Cicadas diubah menjadi Kecamatan Antapani, Sedangkan Kecamatan Margacinta diubah menjadi Kecamatan Buahbatu. Pembentukan 4 Kecamatan baru, yaitu : Kecamatan Gedebage, Panyileukan, Cinambo dan Mandalajati.

Tahapan pelaksanaan pemekaran, dimulai dari tahapan analisis tentang kelayakan suatu wilayah yang akan dimekarkan, tahap ini dilakukan bekerjasama dengan Lembaga Independen. Selanjutnya, pembahasan

hasil analisis kepada Walikota beserta staf yang berkepentingan, kemudian pembentukan *team work* yang ditetapkan dalam Keputusan Walikota dan penyusunan rencana kerja, pengecekan ke lapangan, penyusunan Raperda dan tahap sosialisasi kepada masyarakat. Tahap berikutnya, pengajuan Raperda menjadi Perda, melalui proses pembahasan di DPRD dan *stakeholder*. Setelah Raperda ditetapkan menjadi Perda pemekaran kecamatan, maka dilakukan analisis kebutuhan, pengesahan kebutuhan, monitoring dan evaluasi terhadap kecamatan yang dimekarkan.

2. Pembahasan

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemekaran kecamatan secara simultan berpengaruh cukup kuat terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur sebesar 46 %, sedangkan faktor lain yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan di luar faktor kritis implementasi kebijakan sebesar 54 %. Sehingga dapat dikatakan apabila Implementasi Kebijakan pemekaran kecamatan meningkat maka Kualitas Pelayanan akan meningkat pula.

Hasil penelitian ini dapat memperkuat teori yang dikemukakan oleh Rasyid (1997:117) :

"Pembentukan wilayah-wilayah baru pemerintahan, semisal kabupaten administratif, semestinya diikuti dengan penjelasan bahwa kebijakan itu dapat meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat"

Kebijakan pemekaran kecamatan tujuannya sama halnya dengan pembentukan wilayah-wilayah baru pemerintahan adalah untuk memberikan pelayanan yang optimal, melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka dengan demikian, adagium pelayanan yang dekat, cepat, tepat, ramah dan murah dapat terlaksana.

Selanjutnya, bagaimana pengaruh implementasi kebijakan pemekaran kecamatan terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur, dapat dianalisis secara kualitatif sesuai faktor-faktor kritis yang menentukan implementasi kebijakan, diantaranya:

2.1 Komunikasi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan penyebaran angket, peneliti menganalisis bahwa faktor komunikasi yang dilakukan oleh Sub Bagian Bina Pemerintahan Kecamatan BPOD Kota Bandung, mengenai kejelasan dalam pelaksanaan bimbingan teknis administratif terhadap penyelenggaraan pemerintah kecamatan, berkaitan dengan penyediaan *database* perubahan administrasi kependudukan masih kurang dilaksanakan. Di samping itu, kurangnya koordinasi antara Sub Bagian Bina Pemerintahan Kecamatan dengan Sub Bagian Bina Pemerintahan Kelurahan, dan juga dengan pihak kecamatan dan kelurahan yang dimekarkan, mengenai sosialisasi perubahan status kependudukan masyarakat di daerah pemekaran. Sehingga, mengakibatkan proses pengurusan yang menyangkut kepentingan masyarakat menjadi sulit, seperti halnya, membuat Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan surat-surat penting lainnya sesuai dengan kecamatan baru.

2.2 Sumberdaya

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan angket, peneliti menganalisis bahwa sumberdaya dalam implementasi kebijakan pemekaran kecamatan, seperti jumlah sumberdaya manusia yang dibutuhkan pada BPOD Kota Bandung, secara rasio masih kurang mencukupi dibandingkan dengan luas wilayah pemekaran kecamatan di wilayah Bandung Timur, oleh karena itu, sosialisasi yang menyangkut masalah pemekaran wilayah kepada masyarakat dibantu oleh para Ketua Rukun Warga (RW) dan para Ketua Rukun Tetangga (RT), yang bertugas sebagai operator penyuluhan dalam memberikan informasi terkait dengan pemekaran dan berbagai perubahan status yang bersifat administratif (KTP, KK, sertifikat tanah, dll) di wilayah pemekaran.

Disamping itu, kurangnya persiapan sarana dan prasarana sebagai bagian dari daya dukung pemekaran wilayah misalnya seperti kantor untuk kecamatan dan kelurahan belum tersedia, selain itu, infrastruktur prasarana fisik diantaranya seperti jalan, pedestrian, dan drainage masih belum layak, sehingga pada musim hujan seringkali dilanda banjir. Dengan demikian, sumberdaya yang tersedia di BPOD Kota Bandung dalam implementasi kebijakan pemekaran kecamatan belum berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur.

2.3 Disposisi atau Sikap Pelaksana

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan angket, peneliti menganalisis bahwa sikap para pelaksana yang ada pada BPOD Kota Bandung berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur. Realita ini, ditunjukkan oleh dukungan para pegawai dalam mengimplementasikan kebijakan dengan penuh tanggungjawab, koordinasi dan kerjasama, baik antara para pegawai secara internal, maupun dengan instansi terkait, dalam konterks penelitian ini, dengan pihak Kecamatan, Kelurahan, Ketua RW Ketua RT secara eksternal.

2.4 Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan angket peneliti menganalisis bahwa struktur birokrasi pada BPOD Kota Bandung dalam implementasi kebijakan pemekaran kecamatan belum berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur. Walaupun, ditunjang oleh struktur birokrasi pada BPOD Kota Bandung yang diatur sesuai Keputusan Walikota Bandung Nomor 330 Tahun 2001 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Sekretariat Daerah Kota Bandung, dan Keputusan Walikota Bandung Nomor 325 tahun 2001 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi pada Sekretariat Daerah Kota Bandung. Struktur birokrasi, rincian tugas pokok dan fungsi dibentuk berdasarkan kebutuhan BPOD, agar tugas pelayanan bidang pembuatan kebijakan dapat terlaksana dengan baik.

Namun demikian, prosedur dan fragmentasi organisasi masih kurang

berjalan sebagaimana mestinya. Fragmentasi adalah penyebaran tanggungjawab pada suatu wilayah kebijakan diantara beberapa unit organisasi (Edwards III, 1980 : 134). Penyebaran tanggungjawab dan koordinasi masih sulit dilakukan, terutama dengan instansi di wilayah pemekaran, hal ini disebabkan kurangnya jumlah pegawai dibandingkan luas bidang garapan, dan kurangnya pemahaman atas situasi sebelumnya dan kondisi nyata dari daerah pemekaran, sehingga berimplikasi juga pada prosedur perencanaan yang kurang sesuai dengan situasi dan kondisi wilayah pemekaran, terutama di Kecamatan Cibiru, Kecamatan Panyileukan, dan Kecamatan Gedebage.

Sementara itu, faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini, tetapi turut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur, adalah sebesar 54,1%. Faktor-faktor tersebut adalah : *pertama*, koordinasi baik secara internal maupun eksternal, diantara instansi terkait yang terlibat dalam pembuatan kebijakan, juga dengan pihak implementor kebijakan. *Kedua*, perencanaan program persiapan infrastruktur sebagai daya dukung pemekaran sesuai kondisi lapangan. *Ketiga*, faktor motivasi aparatur pelaksana, untuk meningkatkan semangat dan antusias dalam implementasi kebijakan pemekaran kecamatan.

VII. Kesimpulan dan Saran

7.1 Kesimpulan

- a. Implementasi kebijakan pemekaran kecamatan secara simultan berpengaruh moderat terhadap kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur, artinya semakin meningkat upaya implementasi kebijakan pemekaran kecamatan, semakin meningkat juga kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur.
- b. Hasil temuan penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur tidak hanya dipengaruhi oleh implementasi kebijakan pemekaran kecamatan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain (e). Faktor-faktor tersebut antara lain faktor koordinasi, perencanaan, dan motivasi pegawai.

7.2 Saran

a. Saran Akademik

- 1) Perlu dilakukan penelitian lanjutan berkaitan dengan gejala tidak tercapainya kualitas pelayanan di wilayah Bandung Timur dari perspektif yang berbeda, baik melalui pendekatan interdisipliner maupun multidisipliner.
- 2) Penelitian ini, dapat membantu pemerintah Kota Bandung dalam mengkaji perencanaan pembangunan daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di wilayah Bandung

Timur sesuai semangat dan amanat otonomi daerah.

b. Saran Praktis

- 1) Perlu dilaksanakan koordinasi secara intensif, baik internal di BPOD, maupun secara eksternal dengan instansi terkait di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, dalam rangka optimalisasi kerja lembaga, guna mendukung kualitas pelayanan pasca pemekaran kecamatan di wilayah Bandung Timur.
- 2) Pasca pemekaran kecamatan di wilayah Bandung Timur perlu perencanaan lebih lanjut, terutama berkaitan dengan prasarana dan sarana perkantoran kecamatan, infrastruktur fisik yang mendukung kualitas pelayanan.
- 3) Memotivasi para pegawai melalui pemahaman tugas pokok dan fungsi BPOD, sebagai tanggung jawab profesi, menumbuhkan kesadaran akan peran pentingnya dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan pemekaran kecamatan, sehingga diharapkan tumbuh *'esprit de corps'*, disiplin dan tanggung jawab pegawai, serta menghilangkan *'ego sektoral'* dalam pelaksanaan tugas.
- 4) Pembangunan jaringan infrastruktur jalan, drainage, dan penanganan masalah banjir perlu secepatnya direalisasi-

kan, dalam rangka memberi pelayanan yang optimal, di daerah Pusat Primer Gedebage, sebagai daerah yang telah dimekarkan.

Daftar Pustaka

- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public policy*. Washington D.C. : Congressional Quarterly Press.
- Islamy, M. Irfan. 2003. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moerir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, S. 1987. *Metode Research*. Bandung : Jemmars.
- N.S Tangkilisan. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Lukman Offset.
- Nugroho, D. Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Poerwadarminta. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Putra, Fadillah. 2003. *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Pemerintahan*. Jakarta : Yarsif Watampone.
- Sabatier, Paul and Mazmanian. 1983. *Implementation and Public Policy*. USA : Scott, Foresman and Company.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : PT. Gramedia.
- SK. Sitepu, Nirwana . 1995. *Analisis Korelasi*. Bandung : Unit Pelayanan Statistika Jurusan Statistika Fakultas MIPA.
- Saefullah, A. Djadja. 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik : Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung : LP3AN Fisip Unpad.
- Sukarna. 1977. *Administrasi Negara*. Bandung : Angkasa
- Sugiono. 1997. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sujana. 1989. *Metode Statistik*. Bandung : Kanisius.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik Transformasi Pikiran George Edwards*. Yogyakarta : Lukman Offset & YPAPI.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI Bandung dan Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Thoha, Miftah. 1996. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wahab, Abdul Solichin. 2001. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, edisi kedua.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Media Pressindo.

Dokumen-dokumen

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2000 tentang

Pedoman Pembentukan
Kecamatan.

Peraturan Daerah No.03 Tahun 2006
tentang Rencana Tata Ruang
Wilayah (RTRW) Kota Bandung

Peraturan Daerah No.06 Tahun 2006
tentang pemekaran dan
pembentukan wilayah kerja
kecamatan dan kelurahan di
lingkungan Pemerintah Kota
Bandung.

Keputusan Walikota Bandung nomor
325 tahun 2001 tentang Rincian
Tugas Pokok dan Fungsi Satuan
Organisasi pada Sekretariat
Daerah Kota Bandung.

Keputusan Walikota Bandung nomor
330 tahun 2001 tentang Uraian
Tugas Jabatan Struktural pada
Sekretariat Daerah Kota
Bandung.

Hasil Penelitian

Uyat Suyatna. 2001. *Pelaksanaan
Kebijakan Pertanahan Dalam
Pemberian Hak Atas Tanah bagi
Masyarakat (Suatu Kajian Analitik
Di Kantor Wilayah Badan
Pertanahan Nasional Propinsi Jawa
Barat)*. Disertasi Unpad Bandung.