

**Evaluasi Kebijakan Pemekaran Wilayah di Kabupaten
Bekasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
Tentang Pemerintahan Daerah
(Studi Kasus Kecamatan Tarumajaya)**

Siti Nuraini

Abstract

One of the strategy conducted by Local Government to increase society's prosperity through the increasing of public service quality is done by area expansion policy, like what is done by Local Government of Bekasi. The result of the area expansion policy research in Bekasi District through Sub District expansion and the implementation of Bekasi Regent regulation Number 6 Year 2005 about Devolution of A part of Authority To Handle A Part of Local Autonomy Business toward The Head of Sub District and Bekasi regulation Number 5 Year 2010 about The Permit Implementation, Non Permit, and the Devolution of A Part of Authority To Handle A Part of Local Autonomy Bussiness in Bekasi District has not been optimal in the implementation. It shows that the Local Government Apparatus Performance in giving the service has not been optimal, it is supported from the questioner proliferation toward the society in Tarumajaya Sub District which result is that the performance of Government apparatus in giving the service is not quite good. Thus, the evaluation toward the area expansion in Bekasi has not been suitable with the purpose of Constitution Number 32 Year 2004 About Local Government which is increasing the public service to embody the prosperity for society.

Keywords: Expansion area, Improvement of public services, social welfare

A. Pendahuluan

Pemekaran wilayah di Indonesia sebenarnya telah terjadi sejak masa kolonial Hindia Belanda, tepatnya ketika *desentralisatie wet* mulai

diberlakukan pada tahun 1903 di Hindia Belanda. Pemberlakuan Undang-undang desentralisasi tersebut di latar belakang antara lain karena tuntutan para elit Belanda sendiri yang menganggap pemerintahan yang sentralistik tidak sepenuhnya menguntungkan pihak Belanda, karena dengan sistem pemerintahan yang sentralistik pemerintah Hindia Belanda harus mengurus dan mengatur berbagai urusan di wilayah kolonial Hindia Belanda mulai dari hal-hal yang besar sampai pada hal terkecil harus dilakukan sendiri oleh pemerintah Hindia Belanda yang berpusat di Belanda. Selain itu alasan pelaksanaan asas desentralisasi juga didorong oleh daerah-daerah kolonial Belanda yang memiliki karakteristik kedaerahan serta sumber potensi berbeda yang menuntut untuk memiliki kewenangan yang lebih besar.

Implementasi *desentralisatie wet* sebagai bentuk aktualisasi pemberian kewenangan yang dilakukan oleh pemerintah kolonial Belanda kepada daerah merupakan salah satu bentuk dari pelaksanaan pemekaran wilayah, karena melalui kebijakan tersebut daerah diberikan kewenangan untuk dapat memberikan pelayanan langsung kepada masyarakatnya dan masyarakat tidak mengalami kesulitan lagi untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. Akan tetapi kebijakan desentralisasi pada masa kolonial Belanda tentu saja berbeda dengan kebijakan desentralisasi pada masa kemerdekaan terutama pada masa era reformasi.

Uraian di atas memberikan pandangan bahwa pemekaran wilayah dilakukan dengan tujuan untuk memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Demikian halnya pada saat ini, pemekaran wilayah dilakukan dengan maksud agar pemerintah daerah dapat lebih mendekati diri kepada masyarakat, sehingga masyarakat lebih mudah memperoleh pelayanan dari pemerintah dan melalui pemekaran wilayah diharapkan pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publik sehingga kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan.

Awal reformasi pemerintah kabinet reformasi di bawah presiden B.J. Habibie mengeluarkan kebijakan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui Undang-undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti Undang-Undang No.5 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Di Daerah dan Undang-Undang No.5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa. Undang-Undang no. 22 tahun 1999 memberikan kewenangan kepada seluruh Daerah di

Indonesia untuk menyelenggarakan urusan rumah tangganya sendiri atau disebut dengan otonomi daerah yaitu kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹ Pemberian otonomi daerah dilakukan dengan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan azas desentralisasi yaitu penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dituangkan dalam Undang-undang No.22 Tahun 1999, Bab.IV Pasal 7 yang isinya memberikan kewenangan sepenuhnya kepada pemerintah daerah dalam seluruh bidang pemerintahan. Kebijakan tersebut tentunya bertujuan agar Pemerintah Daerah dapat lebih efektif mengurus dan mengatur wilayahnya sehingga proses pelayanan kepada masyarakatnya dapat lebih meningkat.

Pelaksanaan otonomi daerah ini berdampak kepada munculnya berbagai pemikiran inovatif dan uji coba yang terus dilakukan sebagai upaya untuk menyempurnakan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi dalam rangka pelayanan publik dan penanggulangan kemiskinan secara efektif², antara lain dengan munculnya wilayah-wilayah baru sebagai hasil dari pemekaran wilayah. Tercatat mulai tahun 1999 hingga 2008 jumlah daerah otonom baru hasil pemekaran wilayah mencapai 205 wilayah, dengan perincian yaitu pada tahun 1999 memunculkan sebanyak 45 daerah otonom, tahun 2000 sampai dengan 2004 ada 103 daerah otonom dan tahun 2005 hingga 2008, pada masa pemerintahan Susilo Bambang Yudoyono (SBY), 57 daerah otonom baru diresmikan.³

Wacana pemekaran wilayah akan terus bermunculan dengan alasan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat seperti yang tertuang dalam penjelasan umum pembentukan daerah dan kawasan khusus sesuai Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 5 menjelaskan bahwa pemekaran wilayah harus memenuhi syarat administrative, teknis dan fisik kewilayahan. Untuk wilayah

¹ Undang-undang No. 22 tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal

² Arif Roesman Effendi (Input Paper Pemekaran Wilayah Kabupaten/Kota

³ Lesung 3.indd, Spread 4 of 14 - Pages (4, 25) 4/27/2009 4:38 PM

Kabupaten dan Kota syarat administrative yang dimaksud adalah adanya persetujuan dari DPRD Kabupaten / Kota dan Propinsi serta Gubernur berikut adanya rekomendasi dari Menteri Dalam Negeri.

Untuk syarat teknis yaitu meliputi factor yang menjadi dasar pembentukan daerah mencakup faktor yang dapat mendukung bagi terselenggaranya otonomi daerah misalnya potensi daerah, penduduk dan luas daerah. Adapun persyaratan fisik paling sedikit memiliki 5 kecamatan untuk pembentukan kabupaten dan 4 kecamatan untuk pembentukan kota serta adanya lokasi calon ibu kota dan sarana prasarana pemerintahan.

Pemekaran wilayah dilakukan melalui cara membagi wilayah menjadi beberapa wilayah dan dilakukan tidak hanya pada daerah kabupaten tetapi juga pada wilayah kecamatan. Seperti halnya pada Kabupaten Bekasi pada tahun 1976 wilayah administrative Kabupaten Daerah Tingkat II Bekasi mengalami pemekaran beberapa wilayah kecamatan dan desa. Sebelum tahun 1976 wilayah Kabupaten Bekasi terdiri dari 4 Kawedanaan (Pembantu Bupati), 13 Kecamatan, 2 Perwakilan Kecamatan dan 95 Desa, setelah terjadi pemekaran wilayah menjadi 1 Kotif (Kota Administrative), 4 Pembantu Bupati, 20 Kecamatan, 3 Perwakilan Kecamatan dan 218 Desa serta 19 Kelurahan. Tujuan pemekaran wilayah dilakukan agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih optimal.⁴ Tahun 1996 kantor pemerintahan Kabupaten Bekasi yang semula berada di wilayah Kota Bekasi dipindahkan ke wilayah kota Cikarang dengan dasar bahwa perkembangan pembangunan di Kabupaten Bekasi menunjukkan wilayah bagian timur telah berkembang pesat sebagai kota industri, perdagangan dan pemukiman. Perkembangan yang pesat tersebut perlu pengawasan dan pengendalian agar tidak menyalahi tata ruang wilayah yang telah ditetapkan.

Alasan pemindahan kantor pemerintahan Kabupaten Bekasi ke wilayah kota Cikarang karena dianggap kota Cikarang memenuhi syarat untuk menjadi Ibukota Kabupaten Bekasi. Desa Sukamahi merupakan lokasi kantor Pemerintahan Kabupaten Bekasi. Pemindahan tersebut juga diharapkan dapat mendorong pertumbuhan pembangunan wilayah

⁴Ed.M. Harun Alrasyid, Sejarah Bekasi dari masa kerajaan hingga masa pembangunan (kantor ARPUSLAHTA Kabupaten Bekasi & LPPM Unisma Bekasi:2002) hal.122

bagian timur, agar pembangunan di wilayah bagian timur dapat terwujud sehingga terjadi pembangunan yang merata antar wilayah. Dampak dari keberadaan Ibukota baru tidak hanya merubah tata ruang selain itu juga terjadi kembali pemekaran wilayah kecamatan. Pemekaran wilayah di kabupaten Bekasi didasarkan pada tuntutan perkembangan dan aspirasi rakyat, yang kemudian dituangkan dalam Peraturan Daerah No.26 tahun 2001 Tentang Pemekaran Wilayah Kecamatan. Hasil pemekaran wilayah kecamatan tersebut menetapkan wilayah Kabupaten Bekasi terdiri dari 23 Kecamatan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1
Jumlah Kecamatan, Luas Wilayah dan Jumlah Desa Di kabupaten Bekasi

No.	Kecamatan	Luas Wilayah		Jumlah Desa
		Ha	%	
1	Setu	6.216	4,88	11
2	Serang Baru	6.380	5,01	8
3	Cikarang Pusat	4.760	4,06	6
4	Cikarang Selatan	5.174	3,74	7
5	Cibarusah	5.039	4,03	7
6	Bojongmangu	6.006	4,21	6
7	Cikarang Timur	5.131	3,40	8
8.	Kedungwaringin	3.153	3,96	7
9.	Cikarang Utara	4.330	4,71	11
10	Karang Bahagia	4.610	2,48	8
11	Cibitung	4.530	3,62	7
12	Cikarang Barat	4.369	3,56	11
13	Tambun Selatan	4.310	3,38	10
14	Tambun Utara	3.442	2,70	8

No.	Kecamatan	Luas Wilayah		Jumlah Desa
		Ha	%	
15	Babelan	6.360	4,99	9
16	Tarumajaya	5.463	4,29	8
17	Tambelang	3.791	5,27	7
18	Sukawangi	6.719	2,98	7
19	Sukatani	3.752	2,95	7
20	Sukakarya	4.240	3,33	7
21	Pebayuran	9.634	7,56	13
22	Cabangbungin	4.970	3,90	8
23	Muaragembong	14.009	11,00	6
Kabupaten Bekasi		127.388	100	187

Sumber : Kantor Statistik Kabupaten Bekasi Tahun 2007

Jumlah kecamatan yang bertambah melalui proses pemekaran wilayah administrative kecamatan di Kabupaten Bekasi bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada kenyataannya pindahnya lokasi kantor pemerintahan kabupaten Bekasi ke wilayah Kota Cikarang dianggap oleh sebagian masyarakat yang berada jauh dari lokasi tersebut sebagai masalah dalam pelayanan publik. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak R. Herry Koesaeri⁵ sebagai berikut :

“ Salah seorang tokoh masyarakat dari Kecamatan Tarumajaya datang kepada Saya mengeluhkan letak lokasi kantor pemerintahan yang sangat jauh dijangkau oleh masyarakat yang berada di Kecamatan Tarumajaya, sehingga masyarakat sulit untuk memperoleh pelayanan serta mengancam untuk memisahkan diri dari wilayah Kabupaten Bekasi dan akan bergabung dengan DKI Jakarta, karena wilayah Kecamatan Tarumajaya lebih dekat dengan wilayah Jakarta”

⁵ Mantan Sekda dan PJs Bupati Bekasi 2007, wawancara dilakukan pada hari jumat 19 Pebruari 2010 di Fisip Unisma Bekasi

Kekecewaan dari masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Tarumajaya terhadap pelayanan Pemerintah Daerah berlangsung kembali ketika pemilu legislative dan pemilu presiden tahun 2009 dengan cara berdemo & kembali mengancam ingin memisahkan diri dari Kabupaten Bekasi dan ingin bergabung dengan Jakarta⁶

Masalah dalam pelayanan public tidak hanya dirasakan oleh masyarakat yang berada jauh dari lokasi kantor pemerintahan Kabupaten Bekasi seperti halnya masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Tarumajaya, Kecamatan Babelan, Kecamatan Muaragembong dan lainnya tetapi juga dirasakan oleh masyarakat yang berada dekat dari lokasi kantor pemerintahan tersebut karena akses dan infrastruktur yang belum memadai.⁷

Pada Tahun 2008 Pemerintah Kabupaten Bekasi menyelenggarakan pelayanan satu atap melalui Surat Keputusan Bupati Bekasi No. 60 Tahun 2008 tentang Unit Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu (UPPT). UPPT menerapkan pelayanan satu atap untuk pelayanan perizinan dan non perizinan. Pada tahap awal dilaksanakan 14 jenis pelayanan perizinan dan 7 jenis pelayanan non perizinan. Pembentukan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu (UPPT) adalah salah satu strategi Pemerintah Kabupaten Bekasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Kebijakan penyelenggaraan UPPT tersebut ternyata disikapi oleh sebagian masyarakat kebalikannya yaitu menghambat pelayanan publik karena proses pelayanan perijinan yang semula dapat dilakukan di kantor kecamatan kini harus datang ke kantor pemerintahan kabupaten Bekasi yang aksesnya masih sulit dijangkau.

B. Perumusan Masalah

Atas dasar uraian di atas, maka Penulis menetapkan rumusan pokok masalah adalah “Bagaimana evaluasi kebijakan pemekaran wilayah di Kabupaten Bekasi berdasarkan Undang-Undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah”.

Undang-Undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pembentukan daerah yaitu dilakukan antara lain melalui pemekaran wilayah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan public agar kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan.

⁶ Informasi dari ketua KPUD Bekasi tanggal 28 Juli 2010.

⁷ Hasil observasi penulis di wilayah kantor pemerintahan kabupaten Bekasi

Seperti halnya dengan pemekaran wilayah administrative kecamatan baru di Kabupaten Bekasi, dilakukan agar pemerintah lebih dekat dengan masyarakat dan dapat meningkatkan pelayanan publik melalui pelayanan prima. Menurut Effendi Pemekaran wilayah yang banyak dilakukan di beberapa daerah saat ini disebabkan karena penyelenggaraan pemerintahan daerah dan peningkatan pelayanan publik, yaitu:

“Keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dalam wilayah kewenangan yang terbatas/terukur. Mempercepat pertumbuhan ekonomi penduduk setempat melalui perbaikan kerangka pengembangan ekonomi daerah berbasis potensi local dan penyerapan tenaga kerja secara lebih luas di sektor pemerintah dan bagi-bagi kekuasaan di bidang politik dan pemerintahan.”⁸

Selain itu dijelaskan pula oleh Effendi bahwa:

Upaya pemekaran wilayah dipandang sebagai terobosan untuk mempercepat pembangunan melalui peningkatan kualitas dan kemudahan memperoleh pelayanan bagi masyarakat, serta upaya Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperpendek rentang kendali pemerintah, sehingga meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan pembangunan.⁹

Bertolak dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan utama diadakannya pemekaran wilayah adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang prima. Pemekaran wilayah di Kabupaten Bekasi melalui pemekaran wilayah administrative kecamatan Bekasi yang telah dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi No.26 Tahun 2001 tentang Pemekaran wilayah Kecamatan juga mengacu pada tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik. Perpindahan kantor pemerintahan Kabupaten Bekasi diharapkan tidak menjadi hambatan dalam pemberian

⁸Opcit,hal.1

⁹Ibid,hal2

pelayanan kepada masyarakat yang letaknya jauh dari lokasi kantor pemerintahan Kabupaten Bekasi, karena kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di setiap pelosok wilayah kerja pemerintah Kabupaten Bekasi.

Oleh sebab itu apakah kebijakan pemekaran wilayah yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yaitu pemekaran wilayah melalui pemekaran wilayah kecamatan untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui hal tersebut akan diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kebijakan pemekaran wilayah di Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparat Pemerintah Kecamatan Tarumajaya?
3. Sampai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Aparat Pemerintah Kecamatan di Tarumajaya?

C. Tinjauan Teoritis

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dijelaskan dalam UU No. 32 Tahun 2004 Pasal 2 ayat 3 yaitu memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan agar peningkatan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah dapat terwujud. Berkaitan dengan hal tersebut kebijakan yang banyak dilakukan di berbagai daerah melalui pemekaran wilayah sebagai salah satu bentuk upaya Pemerintah Daerah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, melalui pembagian wilayah. Melalui pemekaran wilayah diharapkan akan terwujud :

1. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
2. Percepatan pertumbuhan kehidupan demokratis;
3. Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah;
4. Percepatan pengelolaan potensi daerah;
5. Peningkatan keamanan dan ketertiban¹⁰.

¹⁰ Ibid,hal 2

Demikian pula halnya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bekasi, kebijakan pemekaran wilayah dilakukan agar seluruh masyarakat yang berada jauh dari wilayah kantor pemerintahan dan pusat kota Kabupaten Bekasi dapat memperoleh pelayanan secara merata. Pelayanan adalah salah satu pelaksanaan dari fungsi pemerintah, peranan pelayanan begitu penting karena menyangkut kepentingan umum atau masyarakat. Oleh karena itu diharapkan melalui kebijakan pemekaran wilayah, Pemerintah Daerah dapat meningkatkan pelayanan publik.

Pilihan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan pemekaran wilayah salah satunya bertujuan untuk lebih mendekatkan diri dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih mudah terlayani, sehingga pemekaran wilayah menjadi kebijakan yang banyak dilakukan oleh Pemerintah Daerah di era reformasi. Alasan lain dari kegiatan dilaksanakannya pemekaran wilayah dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah dan peningkatan pelayanan publik, yaitu:

- Keinginan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dalam wilayah kewenangan yang terbatas/terukur. Pendekatan pelayanan melalui pemerintahan daerah yang baru diasumsikan akan lebih dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pelayanan melalui pemerintahan daerah induk dengan cakupan wilayah pelayanan yang lebih luas (Hermanislamet, 2005). Melalui proses perencanaan pembangunan daerah pada skala yang lebih terbatas, maka pelayanan publik sesuai kebutuhan lokal akan lebih tersedia.
- Mempercepat pertumbuhan ekonomi penduduk setempat melalui perbaikan kerangka pengembangan ekonomi daerah berbasis potensi lokal (Hermanislamet, 2005). Dengan dikembangkannya daerah baru yang otonom, maka akan memberikan peluang untuk menggali berbagai potensi ekonomi daerah baru yang selama ini tidak tergali.
- Penyerapan tenaga kerja secara lebih luas di sektor pemerintah dan bagi-bagi kekuasaan di bidang politik dan pemerintahan. Kenyataan politik seperti ini juga mendapat dukungan yang besar dari masyarakat sipil dan dunia usaha, karena berbagai peluang

ekonomi baru baik secara formal maupun informal menjadi lebih tersedia sebagai dampak ikutan pemekaran wilayah¹¹.

Uraian di atas alasan mengapa pemekaran wilayah dilakukan di berbagai daerah karena mampu menjadi strategi Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pemerintahan dan pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih didefinisikan sebagai :

“ segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.¹²

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan public merupakan tanggung jawab Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dengan menyediakan berbagai produk jasa maupun barang public sebagai pelaksanaan dari salah satu fungsi Pemerintah dalam rangka melaksanakan tujuan Negara untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat .

Untuk meningkatkan pelayanan public Pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang pelaksanaan pelayanan public melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan dalam Pasal 1, 6 dan 7 bahwa :

- (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- (2) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima

¹¹ Makalah Input Paper Pemekaran Wilayah Kabupaten/Kota Oleh: Arif Roesman Effendy

¹² Ratminto & Winarsih, Manajemen Pelayanan (Jogyakarta, Pustaka Pelajar.2007) hal,5

manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

- (3) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Ketentuan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam pasal tersebut di atas sangat jelas bahwa Pemerintah sebagai pelaksana dan masyarakat merupakan penerima layanan harus memperoleh layanan yang baik dari Pemerintah melalui pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karena itu menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry bahwa untuk mengukur sampai sejauh mana kinerja pelayanan tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan sepuluh indikator kinerja pelayanan sebagai berikut :

1. *Tangible*, dapat dilihat misalnya dari berbagai fasilitas pendukung dalam pemberian pelayanan serta infrastruktur pendukung yang memenuhi kualitas pelayanan atau sumber daya manusia (petugas);
2. *Reliability*, merupakan profesionalitas dari petugas yang mampu memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat;
3. *Responsiveness*, dapat dilihat dari sikap petugas yang respon atau tanggap terhadap keluhan masyarakat dan dapat memberikan solusinya dengan tepat;
4. *Competence*, dapat diukur melalui kredibilitas petugas dengan kewenangannya yang dapat dilihat dari kemampuan, pengetahuan maupun keterampilan yang dimilikinya;
5. *Courtesy*, sikap yang ditunjukkan oleh petugas ketika memberikan pelayanan apakah menunjukkan sopan santun, ramah dan bersahabat;
6. *Credibility*, diukur dari sampai sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga maupun petugas dalam memberikan pelayanan. Penyelesaian tugas dan keberadaan petugas di tempat apakah sesuai dengan aturan atau ketentuan yang ada;

7. *Security*, petugas dalam memberikan produk layanan harus memberikan rasa aman terhadap masyarakat atau penerima pelayanan;
8. *Access*, petugas harus mampu memberikan kemudahan dalam berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat termasuk lokasi kantor yang mudah dijangkau;
9. *Communication*, dalam pemberian pelayanan petugas mampu menjelaskan prosedur atau mekanisme pelayanan dan mau menerima keluhan, kritik dan saran dari masyarakat serta mampu memperbaikinya;
10. *Understanding the customer*, petugas harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat¹³.

Sepuluh indikator di atas dapat digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana kinerja pelayanan aparatur pemerintah untuk dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik, karena di era reformasi ini masyarakat menuntut terhadap pelaksanaan *good governance* atau Pemerintahan yang baik melalui pelaksanaan tugas dan fungsinya yang dapat mencerminkan antara lain efektifitas, efisiensi serta transparansi. Oleh karena itu untuk mengetahui sampai sejauh mana peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah akan terlihat dari kinerja aparatur pemerintah melalui indeks kepuasan masyarakat.

Dikaitkan dari uraian di atas maka untuk mempermudah fokus penelitian ditetapkan operasionalisasi Konsep sebagai berikut :

1. Evaluasi kebijakan pemekaran wilayah yaitu mengevaluasi peningkatan pelayanan publik sebagai tujuan dari pemekaran wilayah di Kabupaten Bekasi berdasarkan variable mengevaluasi kebijakan Peraturan Bupati Bekasi No. 5 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Perizinan, Non Perizinan Dan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah di Kabupaten Bekasi dengan indikator :
 - a. efektifitas pelayanan
 - b. efisiensi pelayanan
2. Variabel pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Tarumajaya yaitu mengukur kinerja pelayanan publik yang telah dilakukan dengan menggunakan

¹³ Zeithaml V.A., Parasuraman & L.L. Berry 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York : the Free Press.

instrument pengukuran kinerja pelayanan menurut Zeithaml dkk dengan indikator sebagai berikut :

- a. Ketampakan fisik (*Tangible*)
 - b. Realibilitas (*Reliability*)
 - c. Resvonsivitas (*Resvonsiveness*)
 - d. Kompetensi (*Competence*)
 - e. Kesopanan (*Courtesy*)
 - f. Kredibilitas (*Credibility*)
 - g. Keamanan(*Security*)
 - h. Akses(*Access*)
 - i. Komunikasi (*Communication*)
 - j. Pengertian (*Understanding the customer*)
3. Sampai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yaitu: hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik, diukur melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) mengacu pada 14 unsur yang relevan, valid dan *reliable* yang merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dapat mengukur IKM pada kinerja Aparatur Pemerintah kecamatan Tarumajaya dengan indicator sebagai berikut :
- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
 - c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
 - d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 - e. Tanggung jawab pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan¹⁴.

D. Metode Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus yang memiliki maksud untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu social, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat¹⁵. Melalui jenis penelitian studi kasus ini diharapkan Peneliti akan dapat mengetahui penyebab masyarakat di

¹⁴ Ibid , hal 226

¹⁵ Dr.Husaini Usman,M.Pd,Purnomo Setiady Akbar,M.Pd, Metodologi Penelitian Sosial,(Jakarta:Bumi Aksara,2003),hal 3-4

wilayah Kecamatan Tarumajaya selalu mengancam ingin memisahkan diri dari wilayah Daerah Kabupaten Bekasi semenjak dilaksanakannya kebijakan pemekaran wilayah dan kepindahan kantor Pemerintahan serta Ibukota Kabupaten Bekasi hingga terakhir kalinya pada saat pemilu tahun 2009.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif analisis yaitu suatu bentuk penelitian yang memiliki tujuan untuk dapat memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu melalui konsep-konsep teoritik yang telah dikembangkan oleh para ilmuwan sosial¹⁶.

Metode deskriptif banyak digunakan karena penelitian ini selain meliputi banyak segi dibandingkan metode penyelidikan, juga dinilai banyak memberikan sumbangan kepada ilmu pengetahuan melalui pemberian informasi muktahir dan lengkap, dapat menggambarkan suatu keadaan yang sedang atau telah berlangsung serta dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang semuanya sangat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.¹⁷

Selanjutnya dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dengan maksud memperoleh validasi yang lebih akurat, karena kedua pendekatan tersebut akan saling melengkapi, sesuai dengan pendapat Horison bahwa :

Pendekatan kualitatif dan kuantitatif mempunyai alat pendekatan yang berbeda, kedua pendekatan tersebut sering digunakan secara bersama-sama, mengkaji tipe bukti yang berbeda-beda untuk meriset pertanyaan riset yang sama. Namun demikian pada dasarnya pendekatan yang lebih dominan dipakai adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk membantu pendekatan kualitatif di dalam mengungkap validitas.¹⁸

¹⁶ J. Vredenberght, Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat, (Jakarta: PT Gramedia, 1979), hal 34

¹⁷ Consuelo sevilla dkk (terj.) Alimuddin Tuwu, Pengantar Metode Penelitian, (Jakarta : UI Press, 1993), hal. 71-73

¹⁸ Lisa Horison, Metodologi Penelitian Politik, (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), hal. 87

Alat metodologi pendekatan kuantitatif yang digunakan adalah Koesioner:

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data- data penelitian yang dibutuhkan akan dilakukan beberapa teknik pengumpulan data primer dan data sekunder.sebagai berikut :

1.1. Data sekunder diperoleh melalui: studi pustaka dengan mempelajari berbagai buku-buku, hasil penelitian maupun data-data sekunder yang diperoleh dari Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi seperti data monografi, RPJM serta *website* yang sangat relevan dengan variable penelitian.

1.2. Data primer diperoleh melalui :

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Melalui kegiatan observasi akan diperoleh data secara objektif.

b. Wawancara

Wawancara akan dilakukan pada beberapa informan yang memiliki kemampuan dan pemahaman untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dan mendalam mengenai topic penelitian ini, sehingga dapat terjawab yang menjadi permasalahan dalam penelitian. Wawancara akan dilakukan secara mendalam (*indepth interview*) dengan panduan pedoman wawancara terstruktur .

c. Koesioner

Koesioner adalah alat untuk mengumpulkan data dengan pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden.Tujuan penyebaran Koesioner agar dapat diperoleh pengakuan-pengakuan langsung dari masyarakat yang memperoleh pelayanan.

2. Populasi dan Sampel Penelitian.

Populasi penelitian adalah masyarakat Tarumajaya, jumlah populasi penelitian sebanyak 54.284 orang yang telah berusia 16 tahun ke atas

yang tersebar di 8 Desa yang ada di wilayah Kecamatan Tarumajaya. Jumlah populasi yang begitu besar dengan waktu dan dana yang terbatas, maka ditetapkan sampel dengan menggunakan teknik sampling bertujuan (*purposive sampling*) sebanyak 96 orang. Melalui sampel ini akan dilihat sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Tarumajaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Kecamatan Tarumajaya.

(1) Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan hitungan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

Penilaian IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100

Maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus:

IKM Unit pelayanan X 25

Tabel 4.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	baik
4	3,26 - 4,00	81,26- 100,00	A	Sangat baik

- (2) Pengolahan dilakukan secara manual melalui langkah-langkah sebagai berikut :
- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir. mulai dari *unsure* 1 (U1) sampai dengan *unsure* 14 (U14);
Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan dengan cara :
 - b. Nilai rata-rata per unsur pelayanan
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan ke bawah sesuai dengan jumlah kuisener yang diisi oleh responden, kemudian jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Hasilnya dikalikan 100% dan nilai tertinggi dikonversi ke dalam Tabel 4.1 sehingga dapat diketahui Kinerja Unit Pelayanan.

E. Hasil dan Pembahasan

Evaluasi kebijakan pemekaran wilayah di Kabupaten Bekasi berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bertujuan untuk dapat meningkatkan pelayanan public agar kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan. Kebijakan pemekaran wilayah di Kabupaten Bekasi dilakukan melalui pemekaran wilayah Kecamatan, sehingga jumlah kecamatan yang berada di Kabupaten Bekasi yang semula berjumlah 13 kini bertambah menjadi 23 Kecamatan. Salah satu dari 23 Kecamatan tersebut adalah Kecamatan Tarumajaya. Lokasi Kecamatan Tarumajaya letaknya jauh dari kantor Pemerintahan Kabupaten Bekasi maupun ibu kota Kabupaten. yaitu 45 Km.

Kecamatan Tarumajaya yang memiliki luas wilayah 4.977,172 Ha, dari segi letak lokasi lebih berdekatan dengan kantor pemerintah Kota Bekasi dan kantor Walikotamadya Jakarta Utara, karena posisinya dari sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Cilincing Kodya Jakarta Utara dan dari sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi. Wilayah kerja Kecamatan Tarumajaya meliputi 8 Desa yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 88.581 orang dengan tingkat pendidikan umumnya hanya Sekolah Menengah Umum (SMU) dan mata pencaharian umumnya adalah pegawai swasta seperti pegawai pabrik. Akan tetapi banyak juga terdapat penduduk yang hanya tamatan sekolah dasar dan pengangguran. Kondisi social ekonomi masyarakat yang masih rendah umumnya dialami masyarakat Kabupaten Bekasi. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 5.1 di bawah ini.

Tabel 5.1
Capaian Indikator Makro Pembangunan Daerah

NO	VARIABEL STRATEGIS	TAHUN 2005		TAHUN 2006
		TARGET	REALISASI	TARGET
Manusia				
1	Indeks Pembangunan Manusia	72,53	71,87	73,61
	a. Angka Kematian Bayi/seribu kelahiran hidup	48,3	45,89	47,7
	b. Angka Harapan Hidup (tahun)	69,5	72,93	70
	c. Angka Melek Huruf (%)	94	92,71	96
	d. Rata-rata lama sekolah (tahun)	7,6	8,26	7,8
	e. Daya Beli (dalam ribu)	650 (63,86)	598 (63,86)	700
Bidang Ekonomi				
2	Laju Pertumbuhan Ekonomi (LPE) (%)	5,92	6,01	6,37
3	Laju Pertumbuhan Ekonomi (LPE) UMKM (%)			
	a. Usaha Kecil	5,88	6,71	6,18
	b. Usaha Menengah	6,87	5,95	7,11
	c. Usaha Besar	5,73	5,46	6,48
4	PDRB per kapita (harga Berlaku) (Rp/kapita)	21.784.920	24.265.153	21.954.783
5	Pertumbuhan PAD (% per tahun) (termasuk potensi DPKK)	111.944.000.141,51 (5,52%)	175.180.722.818,98 (65,13%)	119.074.832.950,53 (6,37%)
Prasarana Wilayah/Layanan Dasar				
6	Infrastruktur :			
	a. Panjang jalan Kabupaten (asphalted) (KM dari jalan kabupaten)	663,50	671,35	683,50
	b. Lahan Irigasi Teknis (Ha)	48,906	48,004	48,906
Lingkungan Hidup				
7	Kualitas lingkungan			
	a. Air sungai (%)			
	1) BOD (mg/l)	124,50	115,86	111,1
	2) COD (mg/l)	335,19	239,70	299,13
	3) pH (Terhadap Baku Mutu)	(6-9)	(6-8)	(6-9)
	b. Udara (%)			
	1) SO2	<265	<19,13	<265
	2) Pb (Terhadap Baku Mutu)	<1,5	-	<1,5
Bidang Sosial				
8	Ratio Angka Kemiskinan (%)	6,0	6,59	5,4
9	Prosentase Keluarga Pra Sejahtera dan Sejahtera I Alasan Ekonomi (%)	31	40,60	29
10	Tingkat Pengangguran Terbuka (%)	6,0	13,12	5,4

Buku Profil Kabupaten Bekasi 2010

Tabel 5.1 di atas menunjukkan nilai indeks pembangunan manusia (IPM) capaian realisasinya tidak sesuai dengan target, penyebabnya adalah daya beli masyarakat yang masih tergolong rendah. Angka Kelahiran Bayi perseribu kelahiran dapat dijadikan acuan dari indeks kesehatan menunjukkan tingkat keberhasilan kelahiran bayi belum

sesuai dengan target indikator pembangunan. Pada Angka Harapan Hidup (AHH) sebagai salah satu variabel dari Indeks Kesehatan menunjukkan rata-rata lamanya usia penduduk Kabupaten Bekasi berada di atas rata-rata regional Jawa Barat dan Nasional, tetapi belum sesuai dengan target makro pembangunan.

Angka Melek Huruf (AMH), sebagai variabel dari Indeks Pendidikan menunjukkan kondisi capaian nilai AMH Kabupaten Bekasi memberikan gambaran bahwa kemampuan baca masyarakat Kabupaten Bekasi belum mencapai sasaran indikator pembangunan. Rata-rata Lama Sekolah (RLS), sebagai variabel dari Indeks Pendidikan menunjukkan bahwa lamanya penduduk sekolah usia 15 tahun ke atas telah mencapai sasaran indikator pembangunan.

Indeks Daya Beli (IDB), juga merupakan salah satu komponen IPM yang didasarkan atas nilai PDRB atas dasar harga berlaku dibagi jumlah penduduk, memperlihatkan bahwa daya beli masyarakat Kabupaten Bekasi berada di atas rata-rata regional Jawa Barat dan Nasional. Kondisi tersebut di atas tentunya memerlukan penanganan dan perhatian dari Pemerintah kabupaten Bekasi dan hal tersebut juga menunjukkan kualitas pelayanan publik.

5.1. Kebijakan pemekaran wilayah di Kabupaten Bekasi.

Pemekaran wilayah kecamatan adalah sebagai salah satu upaya untuk mengatasi hambatan dalam proses pelayanan public, mengingat wilayah kabupaten Bekasi cukup luas sebesar 127.388 Ha, dan jumlah penduduk tersebar diberbagai pelosok wilayah Kabupaten Bekasi. Melalui pemekaran wilayah kecamatan maka penduduk yang berada jauh dari kantor pemerintahan kabupaten dapat terfasilitasi dan terlayani. Untuk menyempurnakan peningkatan pelayanan public, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Bupati Bekasi Nomor 6 Tahun 2005 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah Kepada Camat dan Peraturan Bekasi Nomor . 5 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Perizinan, Non Perizinan Dan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah Di Kabupaten Bekasi. Kedua kebijakan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Peraturan Bupati Bekasi Nomor 6 Tahun 2005 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah Kepada Camat bertujuan untuk dapat lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat selain untuk mengembangkan potensi yang ada di wilayah Kecamatan. Camat melalui Peraturan Bupati tersebut diberikan kewenangan untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi ; bidang pekerjaan umum, bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang pertanian, peternakan, perikanan dan kelautan, bidang perhubungan, bidang industri, perdagangan dan kepariwisataan, bidang lingkungan hidup dan pertambangan energi, bidang pertanahan, bidang koperasi, bidang tenaga kerja, bidang pemerintahan umum dan Pemerintahan Desa/Kelurahan , bidang pendapatan, bidang kebersihan dan pertamanan, bidang kependudukan dan catatan sipil, bidang ketentraman dan ketertiban serta bidang sosial. Enam belas bidang yang menjadi kewenangan Camat sebagai perangkat daerah telah mencakup berbagai sektor kehidupan masyarakat di wilayah Kecamatan, sehingga kondisi jarak kantor pemerintahan Kabupaten Bekasi tentunya tidak menjadi hambatan dalam proses pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten mengeluarkan Peraturan Bekasi Nomor . 5 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Perizinan, Non Perijinan Dan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah di Kabupaten Bekasi. Implementasi dari kebijakan tersebut dengan dibentuknya Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) yang juga memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penyelenggaraan pelayanan yang efektif dan efisien. BPPT memiliki 62 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan misalnya Izin Peruntukkan Penggunaan Tanah (IPPT), Izin Pemasangan Reklame, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Peruntukkan Bangunan (IPB), Izin Lokasi.

Efektifitas dan efisiensi pelayanan pada BPPT belum dapat dirasakan oleh masyarakat karena proses pelayanan IMB misalnya masih memerlukan rekomendasi dari desa dan Kecamatan, setelah itu baru dapat diproses di BPPT. Birokrasi dirasakan semakin panjang dan

juga berdampak pada pembiayaan.¹⁹ Permasalahan lainnya disebabkan lokasi kantor BPPT yang berada di kantor Pemerintahan Kabupaten Bekasi masih sulit dijangkau oleh semua lapisan masyarakat, karena kendaraan umum yang masih terbatas dan ongkos yang mahal.

5.2. Pelayanan public yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Tarumajaya

Kantor Kecamatan Tarumajaya memiliki gedung baru berlantai dua yang selesai dibangun pada bulan Desember 2009. Sayangnya terakhir Penulis mengunjungi Kantor tersebut untuk melaksanakan kegiatan pengabdian pada masyarakat (p2m) di bulan Juli tahun 2010 minggu pertama, kondisi kantor kotor, gersang dan masih seperti kantor yang baru mulai digunakan dan tidak terawat karena berdebu. Ruangan pelayanan didepan pintu masuk sehingga masyarakat tidak perlu bertanya. Pelayanan yang sering dilakukan yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tidak Mampu.

Jumlah aparat pemerintah di Kantor Kecamatan Tarumajaya sebanyak 22 orang dan berstatus PNS dengan golongan mulai 1/c sampai dengan IV/a. (camat dan sekretaris camat). Untuk mengetahui kinerja pelayanan public diukur melalui dengan menggunakan instrument pengukuran kinerja pelayanan menurut Zeithaml dkk dengan indikator sebagai berikut :

a. Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Fasilitas operasional yang tersedia untuk keperluan pelayanan pada masyarakat masih sangat terbatas, misalnya computer tidak dimiliki oleh semua petugas, ruang tunggu tidak nyaman hanya sepasang kursi sofa dengan meja yang berdebu serta beberapa puntung rokok yang berserakan dilantai. Satu ruangan masih kekurangan meja, hal ini juga dikatakan oleh para informan bahwa : “fasilitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas sehari-hari baru 50% tersedia, sehingga kadang mempengaruhi waktu dari target penyelesaian tugas”.

¹⁹ Wawancara dengan Edi Gunawan , Maret 2010

b. Realibilitas (*Reliability*)

Kaitannya dengan indikator ini biasanya menyangkut berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah maupun yang berkaitan dengan berbagai informasi penting yang harus disosialisasikan kepada masyarakat misalnya informasi yang menyangkut kesehatan, keamanan lingkungan, pemilu maka dilakukan melalui rapat minggon yang dihadiri para nara sumber, kepala desa dan tokoh masyarakat. Sehingga informasi dapat sampai kepada masyarakat melalui aparat Desa maupun tokoh masyarakat dengan informasi yang akurat.

c. Resvonsivitas (*Resvonsiveness*)

Dalam proses pelayanan kepada masyarakat kadang terjadi masalah, misalnya dalam pembuatan kartu keluarga atau kartu tanda penduduk berkas yang lupa. Diproses, atau nama yang salah sehingga masyarakat atau klien complain, maka solusi yang dilakukan oleh petugas pelayanan memperbaiki kembali. Hal ini ketika ditanyakan pada salah satu petugas, apa yang akan dilakukan jika ada klie yang complain terhadap pelayanan yang diberikan jawabnya “petugas hanya manusia biasa tempatnya salah dan lupa, sejauh masih bias diatasi maka akan dilakukan perbaikan dan pelayanan akan lebih ditingkatkan”.

d. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi disini berkaitan dengan kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi atau tugasnya, baik karena kesesuaian latar belakang pendidikan formal maupun informal atau karena pengalaman kerja sebelumnya serta ketanggapan untuk melayani masyarakat. Dilihat dari jabatan yang ada setiap jabatan diisi oleh tiga atau dua orang seperti jabatan bagian perencanaan diisi oleh Kepala sub bagian perencanaan dengan golongan III/c dan dua orang pelaksana sub bagian perencanaan dengan golongan masing-masing III/a dan III/b. Bagian keuangan dijabat oleh dua orang yaitu kepala bagian keuangan dengan golongan III/c dan pelaksana sub bagian keuangan III/a dengan title SE, Bagian tata pemerintahan terdiri dari kepala seksi tata pemerintahan golongan III/a dengan title akademik S.E dan dua orang pelaksana seksi pemerintahan masing-masing memiliki golongan II/a. Bidang ketentraman dan ketertiban dijabat oleh kepala seksi dan dua orang pelaksana seksi ketentraman dan ketertiban. Bidang pemberdayaan

masyarakat dan desa ada tiga orang petugas yang terdiri dari satu orang kepala seksi golongan III/d dan dua orang pelaksana seksi pemberdayaan masyarakat dan desa yang telah memiliki golongan II/c dan III/b. Bidang kependudukan dilayani oleh dua orang yang telah memiliki golongan III/c dan III/a.

Delapan bidang pekerjaan diisi oleh 22 orang sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara maksimal walaupun disisi lain dapat juga menimbulkan sikap untuk saling mengandalkan diantara petugas dan tidak efisien dalam segi pembiayaan pegawai. Selain jumlah petugas yang menangani setiap bidang pelayanan jumlahnya banyak, petugas juga diberikan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan tugas yang ditanganinya misalnya, pelatihan komputer untuk operator KTP.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Indikator ini melihat pada sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas atau aparat pemerintah harus bersikap ramah, sopan, bersahabat kepada masyarakat yang sedang dilayani atau yang membutuhkan pelayanan. Hasil wawancara dengan dua orang petugas pelayanan menjelaskan bahwa sebagai seorang aparatur pemerintah yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat maka sikap ramah, sopan santun, berahlak baik, sabar dan penuh perhatian melekat dalam diri mereka.

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas menyangkut pada reputasi kantor/lembaga dalam memberikan pelayanan, apakah petugas selalu siap/ada sesuai jam kantor dan proses pelayanan tidak berbelit-belit, biaya pelayanan dan waktu penyelesaian produk layanan ditetapkan sesuai aturan yang ada. Misalnya penyelesaian kartu keluarga dua hari dengan biaya administrasi Rp. 10.000,- maka hal tersebut diberlakukan sebagai pedoman petugas pelayanan kartu keluarga dalam melaksanakan tugasnya. Hasil wawancara dari beberapa orang petugas diperoleh jawaban bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik maka mereka selalu ada di kantor pada saat jam kantor. Tetapi ada juga petugas yang memberikan jawaban kehadirannya di kantor kadang sesuai dengan jam kantor kadang juga tidak, tergantung diperjalannya, jalanan macet atau tidak.

g. Keamanan (*Security*)

Indikator ini menuntut aparatur pemerintah atau petugas dalam memberikan pelayanan dapat memberikan jaminan keamanan terhadap produk layanannya. Sebagai contoh memberikan layanan beras murah untuk masyarakat yang kurang mampu. Aparat pemerintah harus memberikan jaminan kualitas beras baik dan harga sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Contoh lainnya dibidang pelayanan kesehatan, produk Keluarga Berencana yang disosialisasikan pelaksanaannya tidak menimbulkan dampak negative, misalnya ibu yang menggunakan alat KB tidak cocok atau si ibu tetap hamil.

Contoh lainnya lagi ketika diberlakukan kebijakan konversi minyak ke gas. Sosialisasinya harus benar sehingga masyarakat dapat menggunakan kompor gas dengan benar, tabung gas yang diberikan harus baik sehingga program tersebut dapat berlangsung dengan benar dan tidak menimbulkan bahaya pada masyarakat. Jawaban yang diberikan oleh petugas masyarakat selalu dilindungi dan dijamin keamanannya sehingga keamanan dalam wilayah Kecamatan Tarumajaya dijaga. Program-program pemerintah seperti program kesehatan, keluarga berencana, konversi minyak tanah ke gas dilakukan sebaik mungkin untuk menjaga keamanan masyarakat.

h. Akses (*Access*)

Acces menyangkut bagaimana masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan serta kemudahan masyarakat untuk menghubungi petugas pelayanan sehingga dapat memperoleh pelayanan. Lokasi kantor kecamatan yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dengan birokrasi yang panjang. Hasil wawancara dengan petugas atau aparatur pelayanan prosedur pelayanan masyarakat sangat mudah dan kantor kecamatan letaknya sangat strategis karena berada di jantung kota kecamatan. Kendaraan umum banyak, jalan bagus di aspal walaupun jalan raya menuju kantor kecamatan dan umumnya jalan-jalan raya di wilayah menuju kantor kecamatan tidak terlalu lebar. Untuk saat ini kondisi jalan raya yang pas dengan rumah-rumah penduduk disamping kanan kiri jalan dibangun secara permanen belum terlalu menggengguarus lalulintas tetapi lima atau sepuluh tahun kedepan

dengan perkembangann penduduk maupun pembangunan, kondisi jalan raya dan infrastruktur yang ada akan menjadi masalah di wilayah kecamatan Tarumajaya.

i. Komunikasi (*Communication*)

Disini aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu memberikan penjelasan secara gamblang kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Aparat pemerintah juga harus menerima masukan, kritikan terhadap pelayanan yang diberikannya dan mau memperbaiki kekurangan atau kesalahan yang dilakukan dalam proses pelayanan maupun produk layanannya. Hal ini dilakukan ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan komplain dalam produk layanan akan diperbaiki.

j. Pengertian (*Understanding the customer*)

Aparatur pemerintah dalam hal ini harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil wawancara dengan aparat pemerintah kecamatan diperoleh jawaban pemerintah selalu tanggap terhadap hal yang berhubungan dengan pelayanan. Sebagai contoh pelayanan KTP, surat keterangan tidak mampu.

Jawaban tersebut menunjukkan bahwa aparat pemerintah belum tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang menyangkut diluar pelayanan administrasi. Sebagai contoh masyarakat Desa di wilayah kecamatan Tarumajaya ada yang menjadi penghasil telur asin dengan kualitas yang bagus dan ikan bandeng. permasalahannya mereka kesulitan dalam pemasaran dan kotoran itik (mayoritas penduduk desa beternak itik). Pemerintah seharusnya tanggap untuk dapat memberikan solusi misalnya dalam pemasaran mencari pembeli tetap atau bekerja sama dengan supermarket dan lainnya, kotoran itik dibuat pupuk tanaman atau mencari bantuan dengan mendatangkan orang-orang yang berhasil dalam usaha dibidang yang sejenis.

5.3. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Aparat pemerintah Kecamatan di Tarumajaya

Tujuan dari kebijakan pemekaran wilayah untuk meningkatkan pelayanan publik. Sampai sejauh mana peningkatan pelayanan publik

yang diberikan oleh Aparat Pemerintah Kecamatan Tarumajaya kepada masyarakat dapat dilihat pada tingkat kepuasan masyarakat. Profil pengisi koesioner dari 100 koesioner yang disebarakan kembali 96 dan sebagian besar diisi oleh kaum laki-laki yaitu 66 orang dan perempuan sebanyak 30 orang. Melalui hasil penyebaran koesioner yang dilakukan di Desa Pahlawan Setia, Desa Pantai Makmur, Desa Pusaka Rakyat, Desa Setia Mulya, Desa Pantai Makmur, Desa samudra Jaya, Desa Segara Jaya dan Desa Segara makmur dapat dilihat hasil dalam Tabel 5.1 di bawah ini.

Tabel 5.1
Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan
(n=96)

Unsur Pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Menjawab	n
I	II	III	IV	V	VI	VII
1	8	48	37	3	0	96
2	7	52	35	1	-1	95
3	3	48	39	5	-1	95
4	11	48	26	10	-1	95
5	6	48	34	6	-2	94
6	8	39	45	4	0	96
7	10	49	31	4	-2	94
8	6	61	24	4	-1	95
9	6	35	46	6	-3	93
10	13	51	28	2	-2	94

Unsur Pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Menjawab	n
11	10	52	30	1	-3	93
12	6	45	37	4	-4	92
13	2	57	32	3	-2	94
14	5	43	42	3	-3	93
Jumlah	101	676	486	56	-25	1319

Data primer diolah, 2010

$$\text{Tidak Baik} = \frac{101}{1319} \times 100 \% = 7,657 \%$$

$$\text{Kurang Baik} = \frac{676}{1319} \times 100 \% = 51,251 \%$$

$$\text{Baik} = \frac{486}{1319} \times 100 \% = 36,846 \%$$

$$\text{Sangat Baik} = \frac{56}{1319} \times 100 \% = 4,245 \%$$

Kesimpulan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik

Tabel 5.2 di atas menunjukkan 14 unsur pelayanan minimal yang harus ada pada Kecamatan Tarumajaya. Ke 14 unsur tersebut meliputi 1). unsur prosedur pelayanan, dimana aparaturnya pemerintah harus memberikan kemudahan tahapan pelayanan dengan alur pelayanan yang sederhana. 2) unsur Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. 3). Unsur Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). 4). unsur Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. 5). Unsur tanggung jawab pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. 6). Unsur kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. 7). unsur kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. 8). unsur keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. 9). Unsur kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. 10). unsur kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. 11). unsur kepastian biaya

pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. 12). unsur kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 13). unsur kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan dan 14). unsur keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat masa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Jawaban terhadap 14 unsur menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah kurang baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan public atau pelayanan masyarakat belum baik.

Ketiga indikator penelitian menunjukkan kebijakan terhadap pemekaran wilayah belum dilakukan secara optimal sehingga belum terlihat peningkatan pelayanan public. Kebijakan pemberian pelimpahan wewenang kepada Camat untuk menyelenggarakan pemerintahan di wilayah kerjanya belum dilakukan secara optimal baru hanya sebatas tugas pelayanan administrasi. Kinerja pelayanan aparatur pemerintah kecamatan kurang baik yang ditunjukkan dari hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui 14 unsur minimal yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah untuk melaksanakan tugas dan fungsinya.

F. Simpulan dan Saran/Rekomendasi

Simpulan

- l. Kebijakan pemekaran wilayah di Kabupaten Bekasi.
Kebijakan pemekaran wilayah kecamatan dan implementasi Peraturan Bupati Bekasi Nomor 6 Tahun 2005 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah Kepada Camat dan Peraturan Bekasi Nomor . 5 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Perizinan, Non Perizinan Dan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Untuk Menangani Sebagian Urusan Otonomi Daerah di Kabupaten Bekasi. Kedua kebijakan tersebut belum mampu meningkatkan pelayanan public karena pelaksanaannya belum optimal serta efektif dan efisien bagi seluruh

- masyarakat Kabupaten Bekasi khususnya masyarakat di wilayah Kecamatan Tarumajaya.
- II. Pelayanan public yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Tarumajaya
Pelayanan publik di Kecamatan Tarumajaya diukur melalui 10 indikator terdiri dari :
- 1). Ketampakan fisik (*Tangible*), 2). Realibilitas (*Reliability*), 3). Resvonsivitas (*Resvonsiveness*), 4). Kompetensi (*Competence*), 5). Kesopanan (*Courtesy*), 6).Kredibilitas (*Credibility*), 7). Keamanan (*Security*), 8). Akses(*Access*), 9). Komunikasi (*Communication*), 10). Pengertian (*Understanding the customer*). Sepuluh indikator tersebut belum optimal karena dari segi pelayanan fasilitas pendukung yang dibutuhkan dalam proses pelayanan belum sepenuhnya tersedia misalnya komputer hanya tersedia di ruang pelayanan kartu keluarga dan KTP. Ruang tunggu tidak nyaman karena kotor berdebu dengan sofa yang sudah tua. Gedung perkantoran baru berlantai dua sangat memadai dengan jumlah aparat yang lebih dari cukup dengan petugas berkisar dua dan tiga orang yang bertanggung jawab pada setiap bidang pelayanan. Kemampuan aparat dalam melakukan inovasi dalam melihat permasalahan dan kebutuhan masyarakat belum terlihat. Pelayanan yang dilakukan baru sebatas pada pelayanan administrasi.
- III. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Aparat pemerintah Kecamatan di Tarumajaya
Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan diukur dengan 14 indikator Indeks kepuasan Masyarakat. Hasil penyebaran koesioner kepada masyarakat diperoleh jawaban kinerja unit pelayanan di kantor Kecamatan Tarumajaya tidak baik sebanyak 7.657 proses, Kurang Baik yaitu sebanyak 51,251 prosen, sedangkan responden lainnya menjawab baik sebanyak 36,846 prosen dan yang menyatakan sangat baik hanya 4,245 prosen.

Saran/ Rekomendasi :

1. Pemerintah Kabupaten Bekasi perlu melakukan pengawasan dan kontrol terhadap kebijakan yang telah diberlakukannya, penilaian sebagai salah satu pemberi pelayanan public terbaik di provinsi

Jawa Barat oleh pemerintah bukan sebagai satu-satunya acuan atau indikator peningkatan pelayanan publik. Oleh sebab itu masukan dari masyarakat sebagai obyek yang harus dilayani melalui kotak saran atau penyebaran koesioner secara rutin dengan pertanyaan yang menyangkut indeks kepuasan masyarakat.

2. Pemerintah Kecamatan dalam hal ini Camat harus lebih mengoptimalkan kewenangan yang diberikan oleh Bupati untuk dapat meningkatkan pelayanan publik di wilayahnya. Kenyamanan ruang kerja dan pelayanan juga harus menjadi perhatian utama. Rapat mingguan dan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja aparat pemerintah Kecamatan Tarumajaya.

Daftar Pustaka

A. Buku-buku

Ed. M. Alrasyid, Harun, 2002, Sejarah Bekasi dari masa kerajaan hingga masa pembangunan, Bekasi: Kantor ARPUSLAHTA Kabupaten Bekasi & LPPM Unisma.

Horison, Lisa, 2007 Metodologi Penelitian Politik, Jakarta: Prenada Media Group

J. Moleong, Lexy, 1991, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Karya

J. Vredenberght, 1979, Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat, Jakarta: PT Gramedia

Kartini kartono, 2002, Metode Penelitian Social, Jakarta: Aneka Cipta.

Moenir, HAS, 2002, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.

Mallo dan Trisnoningsihtias, 2000, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Rajawali

Ratminto & Winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Supriatna, 1996, *Pelayanan public*, Jakarta: Mitra Wacana Media

Sevilla Consuelo, dkk (terj.) 1993, Alimuddin Tuwu, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta : UI Press

Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta

B. Undang-Undang

Undang-undang No. 22 tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No. 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

C. Paper

Arif Roesman Effendi, *Input Paper Pemekaran Wilayah Kabupaten/Kota*