



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMEKARAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN TABALU KECAMATAN POSO PESISIR KABUPATEN POSO

Moh. Rusli Syuaib^{a, 1}, Taufik Hidayat^{b, 2*}

^{a-c} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sintang Maroso, Jalan Pulau Timor Nomor 1, Kota Poso, Sulawesi Tengah, 94612

*korespondensi : ruslisuaib@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Riwayat Artikel: Diterima: 11-03-26 Disetujui: 26-03-26 Kata Kunci: Implementasi Kebijakan Pemekaran Kualitas Pelayanan Keywords: Implementation Policy Expansion Quality Service	<i>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan pemekaran kelurahan terhadap kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Tabalu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengambilan data melalui observasi dan wawancara. Penelitian ini dilaksanakan di kantor kelurahan Tabalu Kecamatan Poso Kabupaten Poso. Hasil penelitian ini adalah yakni dampak implekasinya dari pemekaran yakni: pelayanan masyarakat cenderung memperlihatkan ke arah kemajuan dimana pelayanan menjadi lebih dekat kepada masyarakat. Dalam penelitian ini dengan teori Jones 1984:170-180). yaitu organisasi, interpretasi dan aplikasi. Adapun hasil penelitian yakni dimana indikator Organisasi masuk dalam kategori baik, kemudian indikator Interpretasi juga masuk dalam kategori baik dan indikator aplikasi masuk dalam kategori baik. Sehingga variabel independen dalam penelitian ini masuk dalam kategori baik. Selain itu selanjutnya yang menjadi faktor penghambatnya : sumber daya manusia dan sarana dan prasarana.</i> <i>Abstract: This study aims to determine the implementation of the village expansion policy on service quality at the Tabalu Village Office, Poso Pesisir District, Poso Regency. This study used a qualitative approach with data collection methods through observation and interviews. This research was conducted at the Tabalu Village Office, Poso District, Poso Regency. The results of this study indicate that the implementation of the expansion policy has a tendency to show progress in public services, bringing services closer to the community. This study uses Jones' theory (1984:170-180), namely organization, interpretation, and application. The results show that the organization indicator falls into the good category, the interpretation indicator also falls into the good category, and the application indicator falls into the good category. Therefore, the independent variable in this study falls into the good category. Furthermore, the inhibiting factors are human resources and facilities and infrastructure</i>



PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah meletakkan prinsip-prinsip otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dan potensi daerah. Hal ini membawa konsekuensi diserahkannya sebagian besar kewenangan penyelenggaraan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Secara esensial meletakkan arti pentingnya kelurahan sebagai bagian yang integral dari pemerintah Kabupaten/Kota. Kebijakan ini dalam rangka mengembalikan kepercayaan dalam daerah, memberikan peluang pendidikan politik dalam rangka penguatan kualitas demokrasi di daerah dan percepatan pembangunan di daerah, dan pada akhirnya diharapkan pula penciptaan pemerintah yang baik (*good governance*). Berdasarkan pertimbangan bahwa pembentukan Kelurahan berdasarkan hasil pemekaran merupakan suatu keharusan untuk menyahuti aspirasi yang berkembang dari masyarakat dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, pemerataan pembangunan dan pelayanan guna menjamin kesejahteraan rakyat. Dalam upaya mewujudkan hal di atas terutama segi peningkatan pelayanan, jelasnya mengacu pada Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana pada bagian keempat tentang Pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik pasal 25 sebagai berikut:

- (1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
- (2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan
- (3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana.
- (4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.

Pemekaran kelurahan Tabalu belum memperoleh predikat layak karena dari segi sarana dan prasarana pemerintahan serta analisa potensi daerah terkesan masih realtif jauh dari target yang harus dipenuhi untuk syarat berdirinya sebuah Kelurahan namun untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dalam hal pelayanan publik maka pemekaran tersebut menjadi sebuah kebutuhan yang harus diwujudkan. Sesuai hasil observasi kelurahan Tabalu ditemukan fenomena bahwa waktu masih berstatus lingkungan pelayanan masih bersifat pelayanan sosial kemasyarakatan, dan masyarakat untuk berurusan agak susah dan jauh karena masih harus ke kantor kelurahan Kasiguncu (induk) dan setelah pemekaran menjadi kelurahan maka pelayanan bersifat administratif formal dan mudah. Implementasi kebijakan pemekaran Kelurahan belum membawa perubahan yang berarti dalam hal pemberian pelayanan kepada publik seperti indikator organisasi yang didalamnya mengandung metode yang diperlukan dalam menyelenggarakan organisasi, dan interpretasi yakni pemahaman tentang tujuan pemekaran untuk pelayanan serta aplikasi yaitu penerapan peraturan pelayanan agar terwujud tujuan kebijakan pemekaran. Kemudian produktivitas yakni kemampuan pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan akuntabilitas diartikan, seperti penilaian dari wakil rakyat atau para pejabat politis atau tokoh-tokoh masyarakat tentang prinsip keadilan serta transparansi dan responsivitas yaitu keselarasan antara program kegiatan dan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. sebab pemekaran bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien terhadap masyarakat di kelurahan

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran yang detail mengenai obyek yang diteliti yaitu implementasi kebijakan pemekaran kelurahan terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Tabalu Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso. Sumber data penelitian menggunakan jenis data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui

observasi dan wawancara dengan jumlah informan 15 Orang. Adapun data sekunder yaitu adalah data yang diperoleh melalui literature dan data-data dari Kantor kelurahan. Analisis data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan ciri-ciri atau karakteristik variabel-variabel mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara historis kelurahan Tabalu merupakan hasil pemekaran kelurahan Kasiguncu berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) No 12 Tahun 2012. Diantara beberapa kelurahan baru yang dimekarkan, melalui Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 12 tahun 2012 dibentuklah kelurahan Tabalu kecamatan Poso Pesisir hasil pemekaran dari Kelurahan Kasiguncu (induk). Secara geografis wilayah berbatasan dengan :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Kasiguncu
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Betalemba
3. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Kasiguncu
4. Sebelah barat berbatasan dengan Sungai Puna

Kelurahan Kasiguncu tersebut dapat ditempuh melalui darat dengan menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat. Dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, yang menyangkut otonomi daerah, serta kaitannya dengan pelimpahan kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam urusan penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Untuk menindak lanjuti Undang-Undang tersebut maka pemerintah melakukan pemekaran kelurahan disegenap daerah dinegara ini. Dengan alasan bahwa esensi pemekaran kelurahan adalah wujud dari upaya pemerintah mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga dapat dipastikan akan menimbulkan permasalahan ditengah masyarakat khususnya yang terkait dengan pelayanan publik. Dalam penelitian ini yakni implementasi kebijakan dari (Jones 1984) dengan indikator yakni interpretasi, Organisasi dan Aplikasi.

1. Organisasi

Organisasi adalah wadah yang memungkinkan, memperoleh serta mengikat sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan, dan personil yang ada dapat melanjutkan kegiatan-kegiatan konsisten dengan tujuan dan prosedur yang telah dipilih, serta kemajuan kearah tujuan dapat dimonitor dan diukur, sehingga tindakan perbaikan dapat diambil apabila kemajuan tidak memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kelurahan tentang organisasi, peneliti melakukan pendekatan dengan para pegawai dan pejabat serta masyarakat yang berada wilayah kelurahan Tabalu sebagai responden. Berdasarkan hasil wawancara dengan sekertaris Lurah/ Plh Lurah (Seklur) Ibu Hariani SE tanggal 19 Nov 2025, yang menyatakan bahwa :

Untuk pembagian tugas yang ada di organisasi ini telah dilakukan dengan memperhatikan undang-undang dan ketentuan yang berlaku, sehingga organisasi bisa berjalan sesuai yang diharapkan Selain itu Juklak dan Juknis serta struktur organisasi yang ada telah dibentuk sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku, dan tugas-tugas yang ada ini telah terdistribusi kepada seluruh Perangkat kelurahan yang ada sehingga tugas-tugas bisa kami jalankan walaupun kadang banyak juga kendala-kendala yang ditemui, terutama karena sumber daya manusia kurang tersedia belum memahami betul tupoksi dan juga kendala sarana dan prasarana kantor yang tidak mendukung, seperti komputer sekaligus dengan operatornya yang belum terlalu cakap dalam mengoperasikan alat tersebut. Belum lagi ruangan kerja yang tidak nyaman karena kecil sehingga tidak leluasa untuk bergerak.

Hal sejalan dengan pendapat Kasi Umum dan Pemerintahan Bapak Sainudin pada tanggal 19 Nov 2025 yang mengatakan bahwa :

Untuk pembagian tugas yang ada di kelurahan Tabalu telah dilakukan dengan memperhatikan Undang-Undang dan ketentuan yang berlaku, sehingga bisa berjalan sesuai yang diharapkan untuk struktur organisasi kelurahan yang ada telah dibentuk sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku, dan tugas-tugas yang ada ini telah terdistribusi kepada seluruh Perangkat kelurahan yang ada sehingga tugas-tugas bisa kami jalankan Selain itu kendala-kendala yang ada terutama sarana dan prasarana kantor yang tidak mendukung, seperti komputer sekaligus dengan operatornya yang belum terlalu cakap dalam mengoperasikan alat tersebut. Belum lagi ruangan kerja yang kecil sehingga tidak leluasa untuk bergerak

Hal serupa diperkuat dengan Masyarakat (Rasti) yang mengatakan bahwa :

Untuk struktur organisasi Kelurahan yang ada telah dibentuk sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku, dan pembagian tugas-tugas yang ada ini telah terdistribusi kepada seluruh Perangkat kelurahan yang ada kendala-kendala dilapangan adalah yang ada terutama sarana dan prasarana kantor yang tidak mendukung, seperti komputer sekaligus dengan operatornya yang belum terlalu cakap dalam mengoperasikan alat tersebut. belum lagi ruangan kerja yang kecil sehingga Susah untuk bergerak.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara tersebut bahwa pada prinsip untuk pembagian tugas yang ada di kelurahan Tabalu telah dilakukan sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sehingga bisa berjalan sesuai yang diharapkan Untuk struktur organisasi. Kelurahan yang ada telah dibentuk sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku, serta tugas-tugas yang ada ini telah terdistribusi kepada seluruh Perangkat kelurahan Selain itu kendala-kendala yang ada terutama sarana dan prasarana kantor seperti komputer sekaligus dengan operatornya yang belum terlalu cakap dalam mengoperasikan alat tersebut dan ruangan kerja yang kecil sehingga tidak leluasa untuk bergerak.

2. Interpretasi

Interpretasi dalam penelitian ini diartikan sebagai upaya untuk mengerti apa yang dimaksudkan oleh pembentuk kebijakan dan mengetahui betul apa dan bagaimana tujuan akhir itu harus diwujudkan, berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat tanggal 20 Nov 2025 dalam penelitian ini menegaskan bahwa :

Kami sebagai masyarakat disini menilai bahwa pemekaran kelurahan telah didasari pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan telah ada Peraturan Bupati tentang hal ini. selain itu dengan adanya pemekaran Kelurahan dan kami menilai bahwa pemekaran kelurahan ini pada dasarnya sudah lumayan bagus tapi masih perlu peningkatan.

Selanjutnya, dengan nada yang sama juga dikatakan oleh Kepala seksi ekonomi dan pembangunan ibu Mardiani SH bahwa:

Untuk kebijakan pemekaran daerah khususnya kelurahan Tabalu berdasarkan peraturan daerah Nomor 12 Tahun 2012 merupakan upaya pemerintah Kabupaten Poso dalam hal ini bupati poso yang pada intinya pendekatan pelayan publik. Selain itu dengan adanya pemekaran Kelurahan dengan harapan masyarakat akan merasa bersyukur karena sudah dibentuk dan kita disini tidak jauh-jauh lagi dalam mengurus surat-surat.

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa apa yang diungkap oleh msyarakat dan oleh Kepala seksi ekonomi dan pembangunan menyatakan bahwa sesuai nafas pemekaran maka kami sebagai masyarakat disini menilai bahwa inti dari kebijakan dari pemekaran kelurahan kedepannya akan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat

3. Aplikasi

Dalam pembahasan hasil penelitian ini Aplikasi diartikan dalam pelaksanaan kebijakan dengan melakukan penerapan segala keputusan dan peraturan-peraturan dengan melakukan kegiatan-kegiatan untuk terealisirnya tujuan kebijakan itu Berdasarkan hasil penelitian hasil wawancara dengan sekertaris kelurahan /PLH Lurah Tabalu Ibu Haerani tanggal 19 Nov 2025 mengatakan bahwa :

Sejauh mana realisasi Perda pembentukan Kelurahan Tabalu dirinya mengungkapkan, realisasi dari regulasi tersebut sekalipun telah direalisasikan dan terkesan optimal karena ada beberapa inti dalam Perda tersebut sudah di realisasikan

Hal sejalan dengan pendapat kasi umum dan pemerintahan Bapak Sainudin pada tanggal 19 Nov 2025 yang mengatakan bahwa :

Untuk realisasi Peraturan daerah (Perda) pemekaran tentang pembentukan kelurahan Tabalu dirinya mengungkapkan, regulasi tersebut telah direalisasikan dan optimal karena ada beberapa inti dalam Perda tersebut sudah di realisasikan termasuk struktur kelurahan dan dsitribusi serta suda teralisasinya tugas pokok kepada pegawai kelurahan yang ada.

Dari hasil wawancara tersebut, berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa tahap aplikasi merupakan tahap penerapan rencana proses implementasi kebijakan kedalam realitas nyata. tahap aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan dalam tahapan yang telah disebutkan sebelumnya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis tentang implementasi kebijakan pemekaran kelurahan terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Tabalu kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso. maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aparat kelurahan juga dituntut untuk lebih fleksibel dalam menerapkan prosedur pelayanan.
2. Perubahan status lingkungan menjadi kelurahan, yakni: pelayanan masyarakat cenderung memperlihatkan ke arah kemajuan dimana pelayanan menjadi lebih dekat kepada masyarakat dan dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, cepat, biaya murah dan dengan waktu yang tidak lama.
3. Sumber Daya manusia belum optimal yaitu kemampuan (skill) misalnya penggunaan komputer dalam memproses atau melaksanakan keinginan dari masyarakat; dan sarana dan prasarana dalam hal ini ruangan pada kantor kelurahan nampak kecil sehingga susah dan tidak leluasa bergerak untuk pelayanan.
4. Agar dapat dilakukan penelitian lanjutan untuk mengkaji lebih mendalam mengenai prinsip-prinsip ideal dalam pelaksanaan fungsi pelayanan terhadap masyarakat di Kelurahan Kasiguncu

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2012, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Dunn, William. N, 2003, *Analisis Kebijakan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno, 2009, *Pengantar Study Ilmu Administrasi dan Manajemen*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Hasibuan, Malyu, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*, PT. Mida Surya Grafindo, Jakarta.
- Indrawijaya, Adam I, 2019, *Perubahan dan Pengembangan Organisasi*, Sinar Baru, Bandung, 2000, *Pengembangan Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Islami, Irpan, 2010, *Prinsip-Prinsip Perumusan kebijaksanaan Negara*, Bina Aksara, Jakarta.
- Kartasasmita, Ginanjar, 2016, *Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan*, Jakarta, Cides.
- Koswara, E. 2022, *Teori Pemerintah Daerah*, Tidak di Publikasikan.
- Pasolong, Harbani, 2018, *Teori Administarsi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Saefullah (2007), *Strategi Pelayanan Umum*, Graha Wiyata, Jakarta.
- Subarsono, 2005, *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Suradinata, Ermaya, 2013, *Kebijaksanaan Pembangunan dan Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Ramadhan, Bandung.
- Wasistiono, Sadu, 2011, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Aiqaprint, Bandung.
- Wahab, Solichin Abdul, 2015, *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara* Bumi Aksara, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2017, *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia Publshing, Malan
- International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)
<https://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/jipik/article/view/1339> Jurnal ilmu pemerintahan dan Komunikasi
- Undang – undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kecamatan
- Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 130 Tahun 2018 tentang pembangunan sarana dan prasana kelurahan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Poso Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pembentukan kelurahan Tabalu