

**PENGARUH PEMEKARAN WILAYAH KELURAHAN TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN AZHAR PERMAI
KECAMATAN TALANG KELAPA KABUPATEN BANYUASIN**

OLEH :

FENNY PUSPITA SARI

2111022

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

Administrative division of urban villages is a strategy to improve efficiency and equity in public service delivery. This study analyzes the impact of territorial division on service quality in Azhar Permai Village using a quantitative approach through simple linear regression based on residents' survey data. The findings reveal a positive and significant effect, with a positive regression coefficient and a significance value of <0.05 . The coefficient of determination (R^2) indicates that territorial division explains a substantial portion of the variation in service quality, although external factors also contribute. These results affirm that territorial division can enhance access, effectiveness, and efficiency of services, yet requires strengthening of bureaucratic capacity and adequate resource support. Practically, this study provides input for local governments in formulating division policies oriented toward improving the quality of public services.

Keywords: territorial division, public service.

PENDAHULUAN

Pemekaran wilayah merupakan bagian dari strategi desentralisasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui optimalisasi tata kelola pemerintahan. Dalam konteks kelurahan, pemekaran diarahkan untuk

mendekatkan layanan publik, memperpendek rentang kendali, dan meningkatkan efektivitas pelayanan (Sinambela, 2010). Kabupaten Banyuasin, khususnya Kecamatan Talang Kelapa, menjadi salah satu wilayah yang mengalami pemekaran kelurahan, di mana Kelurahan Kenten dimekarkan menjadi Kelurahan Sei Sedapat dan Kelurahan Azhar Permai berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin No. 1 Tahun 2022.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun pemekaran bertujuan memperbaiki akses dan kualitas layanan, Kelurahan Azhar Permai masih menghadapi keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana pemekaran wilayah benar-benar berdampak pada peningkatan pelayanan publik. Rumusan masalah penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh pemekaran wilayah kelurahan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Azhar Permai.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pemekaran wilayah terhadap pelayanan publik di Kelurahan Azhar Permai dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis difokuskan pada indikator formal pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, sehingga memberikan gambaran empiris yang terukur.

Secara akademik, penelitian ini mengisi kesenjangan kajian terdahulu yang umumnya berfokus pada pemekaran wilayah di tingkat desa atau kecamatan, tanpa menelaah secara spesifik implikasi pemekaran kelurahan baru terhadap indikator pelayanan publik yang terstandar. Hasil penelitian diharapkan berkontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam

perumusan kebijakan pemekaran wilayah yang berorientasi pada kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh pemekaran wilayah terhadap pelayanan publik di Kelurahan Azhar Permai. Subjek penelitian adalah masyarakat yang tercatat menggunakan layanan publik di Kantor Lurah Azhar Permai pada periode Oktober 2024 hingga Maret 2025. Dari total jumlah penduduk kelurahan sebanyak 11.378 jiwa, hanya terdapat 69 orang yang tercatat memanfaatkan layanan publik di kantor lurah. Jumlah ini relatif kecil karena Kelurahan Azhar Permai merupakan wilayah hasil pemekaran yang masih baru, sehingga sebagian masyarakat belum sepenuhnya terbiasa atau mengetahui keberadaan serta prosedur pelayanan di kantor kelurahan yang baru dibentuk. Dengan pertimbangan tersebut, seluruh pengguna layanan yang tercatat dijadikan sampel penelitian menggunakan teknik sampel jenuh.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, serta observasi langsung di lapangan guna melihat kondisi sarana, prasarana, dan proses pelayanan. Selain itu, dokumentasi administratif dari kantor kelurahan digunakan sebagai data pendukung.

Data yang terkumpul dianalisis dengan beberapa tahapan. Pertama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen. Kedua, uji normalitas digunakan untuk memeriksa distribusi data. Ketiga, hipotesis diuji menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan

perangkat lunak SPSS versi 22 untuk mengetahui besaran pengaruh pemekaran wilayah terhadap pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemekaran wilayah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Azhar Permai. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = 22,810 + 0,753X$ serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,337. Artinya, sebesar 33,7% variasi dalam pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel pemekaran wilayah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Uji hipotesis menghasilkan nilai t hitung $5,836 > t$ tabel $1,667$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemekaran wilayah kelurahan memberikan pengaruh yang nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Temuan ini memberikan makna penting bahwa kebijakan pemekaran wilayah mampu mendorong perbaikan pada beberapa aspek pelayanan publik, seperti peningkatan aksesibilitas, kepastian prosedur, transparansi biaya layanan, hingga kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden memberikan jawaban “Setuju” dan “Sangat Setuju” pada indikator pelayanan publik, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat dari adanya pemekaran. Namun demikian, besaran kontribusi pemekaran yang hanya menjelaskan sepertiga variasi pelayanan menunjukkan bahwa faktor lain, seperti kapasitas anggaran, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kualitas sumber daya

manusia aparatur, masih memegang peranan penting dalam menentukan mutu layanan publik.

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung konsep desentralisasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya penyelenggaraan layanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Pemekaran wilayah terbukti menjadi instrumen yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga meningkatkan kepuasan warga. Selain itu, temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil studi Makasili, Lengkong, dan Kiyai (2022), yang menyatakan bahwa pemekaran wilayah berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Desa Apeng Sembeka dengan koefisien determinasi 62,6%. Perbedaannya terletak pada konteks unit analisis; penelitian terdahulu berfokus pada wilayah pedesaan, sedangkan penelitian ini mengkaji wilayah kelurahan yang memiliki kompleksitas tata kelola perkotaan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan empiris mengenai dampak pemekaran di tingkat pemerintahan lokal.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti berargumen bahwa pemekaran wilayah kelurahan merupakan strategi kebijakan publik yang efektif dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, tetapi tidak dapat dianggap sebagai satu-satunya determinan. Penelitian ini memberikan kontribusi akademik melalui penyajian bukti empiris di wilayah kelurahan hasil pemekaran baru, sehingga memperkaya kajian mengenai desentralisasi dan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini membuka ruang bagi studi lanjutan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang

berpengaruh terhadap pelayanan publik, seperti dukungan anggaran, inovasi layanan, serta kapasitas birokrasi di tingkat kelurahan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa pemekaran wilayah berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Azhar Permai. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebesar 33,7% variasi pelayanan publik dapat dijelaskan oleh pemekaran wilayah, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Uji hipotesis mengonfirmasi bahwa pemekaran wilayah kelurahan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan aksesibilitas, transparansi, serta kualitas layanan.

Berdasarkan hasil tersebut, rumusan masalah penelitian yang menanyakan apakah terdapat pengaruh pemekaran wilayah kelurahan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Azhar Permai dapat dijawab dengan tegas: terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa kebijakan pemekaran wilayah dapat dijadikan instrumen strategis untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan lokal serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Namun demikian, karena pengaruh yang dihasilkan belum dominan, perlu perhatian lebih pada faktor lain seperti penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur, sarana prasarana, serta efektivitas anggaran.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan variabel yang hanya difokuskan pada pemekaran wilayah sebagai faktor tunggal. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi

memengaruhi kualitas pelayanan publik, serta memperluas konteks penelitian ke kelurahan lain hasil pemekaran guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2010.*Prosedur Penelitian (edisi revisi)*.Jakarta: Riejka Cipta
- G. K., Abdul.2021.*Tentang Kuasa: Lingkup, Kajian, Metodologi, Dan Pengajaran Ilmu Politik Dan Pemerintahan*.Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Ghozali, Imam.2011.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.Semarang: Bada Penerbit Universitas Diponegoro.
- H. B., Eza.2023.*Hukum Pemekaran Wilayah Dalam Kajian Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia*.Indramayu : CV. Adanu Abimata
- Hasan, M. I.2012.*Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*.Jakarta : Ghalia Indonesia
- J. W., Creswell.2014.*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed).Sage Publications.
- M, Mardiasmo.2002.*Akuntansi Sektor Publik*.Yogyakarta : Andi Offset.
- Pasolong, Harbani.2010.*Kepemimpinan Birokrasi*.Bandung: CV Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak.2010.*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono.2017.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Alfabeta.

Dokumen-dokumen :

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuasin. 2022. Kabupaten Banyuasin Dalam Angka 2022. Banyuasin: BPS Kabupaten Banyuasin*
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 1 Tahun 2022*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, Dan Penggabungan Daerah*
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Banyuasin Di Provinsi Sumatera Selatan*
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*

Jurnal :

- Sundaram, D. S., & Webster, C. (2001). *The Role of Customer Satisfaction in the Marketing Process*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 9(3), 1-13