

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH NOMOR 8 TAHUN 2008
TENTANG BUMD (BPR-BKPD) BANK PERKREDITAN RAKYAT
TERHADAP PELAYANAN PEMBERIAN KREDIT DI KABUPATEN CIAMIS**

Oleh

ASEP NURWANDA

Dosen Progam Studi Ilmu Pemerintahan
FISIP Universitas Galuh Ciamis

Abstrak

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Perkreditan Rakyat BKPD ternyata masih terdapat permasalahan yang menyangkut pelayanan dimana kepuasan nasabah masih rendah. Permasalahan tersebut di duga disebabkan karena implementasi kebijakan pemerintah daerah No 08 tahun 2008 tentang Bank Perkreditan Rakyat BKPD belum dilaksanakan secara optimal. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian deskriptif. Adapun Populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 orang peminjam kredit pada PD. Bank Perkreditan Rakyat BKPD Kabupaten Ciamis. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 86 orang. Sedangkan untuk pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara teknik angket, wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyimpulkan sebagai berikut: 1) Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah oleh PD BPR BKPD Kabupaten Ciamis yaitu sebesar 64,39 jika dikonsultasikan dengan interpretasi dari Arikunto termasuk pada kategori cukup baik yang artinya Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD telah dilaksanakan berdasarkan kriteria keberhasilan implementasi kebijakan dari Edward III (Santoso, 1980:43). 2) Pelayanan pemberian kredit yang dilakukan oleh PD BPR BKPD Kabupaten Ciamis yaitu sebesar 61,67 % jika dikonsultasikan dengan interpretasi dari Arikunto termasuk pada kategori cukup baik yang artinya pelayanan pemberian kredit telah dilaksanakan sesuai dengan kriteria pelayanan dari Parasurahman (Tjiptono, 1996:70). 3) Terdapat pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD terhadap pelayanan pemberian kredit. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 51.80 % artinya Pelayanan Pemberian Kredit dipengaruhi oleh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD sebesar 51.80 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD terhadap Pelayanan Pemberian Kredit sebesar 51.80% sedangkan 48.20 % adalah faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata Kunci : *Kebijakan Pemerintah Daerah, BUMD (BPR-BPKD), Pelayanan Pemberian Kredit*

PENDAHULUAN

Dalam era pembangunan perbankan memegang peranan yang amat penting sebagai sumber permodalan dan perantara keuangan, sebagai lembaga keuangan, bank amat dibutuhkan masyarakat karena itu pengaturan gerak langkah perbankan sangat erat kaitannya dengan kebijakan moneter pemerintah sebagaimana eratny kaitan antara bank dan uang. Pengaturan arus uang dari dan ke masyarakat harus diselenggarakan secara teratur dan terencana serta diarahkan bagi kesejahteraan masyarakat.

Sektor perbankan yang memiliki potensi strategis sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses

penyesuaian tersebut, sehingga perbankan nasional perlu ditingkatkan sesuai dengan fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan lebih memperhatikan pembiayaan kegiatan sektor perekonomian nasional dengan prioritas kepada koperasi, pengusaha kecil dan menengah serta berbagai lapisan masyarakat tanpa diskriminasi sehingga akan memperkuat struktur perekonomian nasional.

Di era yang semakin kompetitif ini, kesuksesan akan datang pada orang-orang yang menyadari pentingnya pelanggan. Kesadaran akan pentingnya pelanggan telah menjadi kekuatan penggerak dalam semua perusahaan yang mempunyai ambisi tinggi. Perbankan harus semakin menyadari bahwa loyalitas

pelanggan sangatlah berharga. Oleh karena itu prioritas utama perusahaan adalah untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan.

Tujuan ini memberikan strategi sederhana dalam meningkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan dapat terus melakukan transaksinya di bank. Program pelayanan pelanggan tidak dapat sukses tanpa ada komitmen dari manajemen puncak perusahaan. Konsep visi dan misi layanan harus jelas dan terarah, Visi dan misi tidak hanya dikonsumsi oleh manajemen atas saja tetapi harus dikonsumsi kepada seluruh pekerja.

Adapun visi yang ingin dicapai oleh perusahaan yaitu untuk menjadi bank komersial yang terkemuka dan yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, sedangkan misinya yaitu :

1. Melakukan kegiatan yang terkait dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Di dalam menjalankan usahanya Bank Perkereditan Rakyat BKPD sering menghadapi kendala terutama dalam pemberian pelayanan kepada nasabah karena hal ini berdampak pada kepuasan yang diperoleh nasabah. Salah satu hal yang menjadi permasalahan adalah dengan persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan maka pemberian pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam mempertahankan pelanggan.

Landasan Hukum BPR adalah Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998. Dalam Undang-Undang tersebut secara tegas disebutkan bahwa BPR sebagai satu jenis bank yang kegiatan usahanya terutama ditujukan untuk melayani usaha-usaha kecil dan masyarakat di daerah pedesaan. Dalam pelaksanaan kegiatan usahanya BPR dapat

menjalankan usahanya secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah.

Sejalan dengan undang-undang tersebut maka pemerintah daerah Kabupaten Ciamis mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang BUMD (BKPD) Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Ciamis yang diharapkan kehadiran Bank Perkreditan Rakyat dapat membantu dan mendorong pertumbuhan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Implementasi Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2008 Kabupaten Ciamis diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pemberian kredit kepada masyarakat sehingga kehadiran BUMD (BKPD) bank perkreditan rakyat mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat karena masyarakat memperoleh akses yang mudah dalam memperoleh kredit.

Namun berdasarkan hasil peninjauan yang dilakukan di Bank Perkereditan Rakyat BKPD ternyata masih terdapat permasalahan yang menyangkut pelayanan dimana kepuasan nasabah masih rendah, dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kurang tanggapnya Bank Perkereditan Rakyat BKPD terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehingga keluhan yang masuk tidak ditindaklanjuti secara serius dengan membuat suatu upaya untuk menanggapi keluhan dari konsumen..
2. Belum optimalnya Bank Perkereditan Rakyat BKPD dalam membina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan seperti melakukan komunikasi dengan pelanggan sehingga diketahui informasi dari pelanggan tentang harapan atau keinginan-keinginan dari pelanggan.

Permasalahan tersebut di duga disebabkan karena implementasi kebijakan pemerintah daerah tentang Bank Perkereditan Rakyat BKPD belum dilaksanakan secara optimal, yang terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut :

1. Belum optimalnya sumber daya yang ada di Bank Perkereditan Rakyat BKPD dalam melaksanakan kebijakan sehingga menghambat proses pelaksanaan kebijakan. Seperti belum tersedianya sarana dan prasarana untuk menampung

setiap keluhan sehingga harapan-harapan masyarakat kurang terakomodir.

2. Belum optimalnya komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Bank Perkreditan Rakyat BKPD kepada masyarakat tentang produk-produk yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Seperti adanya fasilitas pemberian kredit mikro kepada masyarakat yang tidak diketahui oleh masyarakat.

KAJIAN TEORITIS

Kebijakan Publik (*Publik Policy*)

Secara umum istilah kebijakan dan kebijaksanaan seringkali dipergunakan secara bergantian. Kedua istilah ini terdapat banyak kesamaan dan sedikit perbedaan, sehingga tak ada masalah yang berarti bila kedua istilah itu dipergunakan secara bergantian.

Menurut Suryaningrat, (1989: 11) menyatakan bahwa "*policy* berasal dari bahasa Latin *politeia* yang berarti kewarganegaraan. Karena *policy* dikaitkan dengan pemerintahan, maka lebih tepat jika diterjemahkan sebagai kebijaksanaan dan bukan kebijakan".

Berbeda dengan Winarno, (2002: 14), ia mempergunakan istilah kebijakan. "Kebijakan digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu".

Menurut Jones, (Winarno, 2002: 16) "Istilah kebijakan tidak hanya digunakan dalam praktik sehari-hari namun digunakan untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda".

Berkaitan dengan pengertian kebijakan tersebut, Friedrich dalam Winarno (2002: 16) memberikan pengertiannya sebagai berikut :

Kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan, atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu.

Istilah kebijakan ini lebih tertuju pada kebijakan publik (*publik policy*) yaitu kebijakan negara, kebijakan yang dibuat negara. Menurut Dewi, (2002: 1) bahwa "Kebijakan publik dapat juga berarti serangkaian tindakan

yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Bentuk kebijakan publik itu bisa berupa undang-undang atau peraturan daerah (Perda) dan yang lain".

Menurut Anderson (dalam Sunggono, 1994 : 23) bahwa : "*Publik Policies are those policies developed by governmental bodies and officials*" (kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah).

Masih menurut Anderson, (Sunggono, 1994: 23), implikasi dari pengertian kebijakan publik adalah :

- (a) Bahwa kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan;
- (b) Bahwa kebijakan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah;
- (c) Bahwa kebijakan itu adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang pemerintah bermaksud akan melakukan sesuatu atau menyatakan akan melakukan sesuatu;
- (d) Bahwa kebijakan publik itu bisa bersifat positif dalam arti merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu;
- (e) Bahwa kebijakan pemerintah dalam arti yang positif didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan perundang-undangan dan bersifat memaksa (otoritatif).

Selanjutnya Pressman dan Widavsky (Winarno, 2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai "hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan". Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah.

Keterlibatan aktor-aktor dalam perumusan kebijakan publik merupakan ciri khusus kebijakan publik. Hal ini seperti yang diungkapkan Easton (Winarno, 2002: 18) yang menyatakan bahwa : "Sebagai "penguasa" dalam suatu sistem politik, yaitu para sesepuh

suku, anggota-anggota eksekutif, legislatif, yudikatif, penasihat raja dan semacamnya". Menurut Easton, mereka ini merupakan orang-orang yang terlibat dalam masalah sehari-hari dalam suatu sistem politik, diakui oleh sebagian besar anggota sistem politik, mempunyai tanggung jawab untuk masalah-masalah ini, dan mengambil tindakan-tindakan yang diterima secara mengikat dalam dalam jangka waktu yang lama oleh sebagian besar anggota sistem politik selama mereka bertindak dalam batas-batas peran yang diharapkan

Dari pengertian kebijakan publik yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- (1) Kebijakan publik dibuat oleh pemerintah yang berupa tindakan-tindakan pemerintah;
- (2) Kebijakan publik baik untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu itu mempunyai tujuan tertentu;
- (3) Kebijakan publik ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

Tujuan dan Jenis Kebijakan

Fungsi utama dari negara adalah mewujudkan, menjalankan dan melaksanakan kebijaksanaan bagi seluruh masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tujuan-tujuan penting kebijakan pemerintah pada umumnya, yang menurut (Sunggono, 1994: 12). yaitu :

- a. Memelihara ketertiban umum (negara sebagai stabilisator);
- b. Memajukan perkembangan dari masyarakat dalam berbagai hal (negara sebagai stimulator);
- c. Memadukan berbagai aktivitas (negara sebagai koordinator);
- d. Menunjuk dan membagi benda material dan non material (Negara sebagai distributor).

Mengenai jenis kebijakan, Anderson (dalam Sutopo dan Sugiyanto, 2001: 5) berpendapat bahwa kebijakan publik dapat dikelompokkan sebagai berikut :

a. *Substantive Policies and Procedural Policies.*

Substantive Policies adalah kebijakan yang dilihat dari substansi masalah yang di hadapi oleh pemerintah. Misalnya: kebijakan politik luar negeri, kebijakan dibidang pendidikan, kebijakan ekonomi, dan sebagainya. Dengan demikian yang menjadi tekanan dari *substantive policies*

adanya pokok masalahnya (*subject matter*) kebijakan.

Procedural Policies adalah suatu kebijakan yang dilihat dari pihak-pihak mana saja yang terlibat dalam perumusan kebijakan publik, serta cara bagaimana suatu kebijakan publik diimplementasikan.

- b. *Distributive, Redistributive, and Self Regulatory Policies.* *Distributive Policies* adalah suatu kebijakan yang mengatur tentang pemberian pelayanan atau keuntungan bagi individu-individu, kelompok-kelompok, perusahaan-perusahaan atau masyarakat tertentu. *Redistributive Policies* adalah kebijakan yang mengatur tentang pemindahan alokasi kekayaan, pemilikan, atau hak-hak di antara kelas-kelas dan kelompok-kelompok penduduk. *Self Regulatory Policies* adalah kebijakan yang mengatur tentang pembatasan atau pelarangan perbuatan atau tindakan bagi seseorang atau sekelompok orang.

c. *Material Policies.*

Material policies adalah kebijakan-kebijakan tentang pengalokasian atau penyediaan sumber-sumber material yang nyata bagi para penerimanya, atau mengenakan beban-beban bagi mereka yang mengalokasikan sumber-sumber material tersebut.

- d. *Publik Goods and Private Goods Policies.* *Publik Goods Policies* adalah suatu kebijakan yang mengatur tentang penyediaan barang-barang dan pelayanan-pelayanan untuk kepentingan orang banyak. *Private Goods Policies* merupakan kebijakan-kebijakan tentang penyediaan barang-barang atau pelayanan-pelayanan untuk kepentingan perorangan yang tersedia di pasar bebas, dengan imbalan biaya tertentu.

Implementasi Kebijakan

Secara umum istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1990: 327) berarti "pelaksanaan atau penerapan". Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Kamus Webster, (Wahab, 1997: 67) merumuskan secara pendek bahwa "to

implement (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carryingout* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), *to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu)". Pengertian tersebut mempunyai arti bahwa untuk mengimplementasikan sesuatu harus disertai sarana yang mendukung yang nantinya akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu itu.

Meter dan Horn (dalam Wahab, 1997: 65), menyatakan bahwa Proses implementasi adalah "*those action by publik or private individuals groups that are directed the achivement of objectives set forth in prior decisions*" (tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan).

Sedangkan Sunggono (1994: 137) menyatakan bahwa : "Implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu".

Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

Hasil proses implementasi terdiri dari hasil kebijakan yang segera atau disebut sebagai "*policy performance*". Secara konkrit antara lain dapat kita lihat jumlah dan isi barang dan jasa yang dihasilkan pemerintah dalam jangka waktu tertentu untuk menaikkan taraf kesejahteraan warga masyarakat, misalnya. Perubahan dalam taraf kesejahteraan warga masyarakat dapat dianggap sebagai hasil akhir kebijakan yang disebut juga sebagai "*policy outcome*" atau "*policy impact*". Dengan sendirinya di dalam hasil akhir kebijakan.

Pelayanan

Kontinuitas dan perkembangan suatu organisasi perbankan akan sangat tergantung kepada pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Untuk terwujudnya hal tersebut, maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan secara terus menerus, sehingga nasabah dalam hal ini pengguna pelayanan dapat merasa puas. Oleh karena itu, diperlukan adanya evaluasi tentang

pelayanan yang telah diberikan. Respon positif terhadap pelayanan yang telah diberikan akan memperkuat penampilan suatu organisasi, sehingga akan terbentuk saling membutuhkan dan sama-sama mendapatkan kepuasan.

Adapun pengertian pelayanan menurut Parasuraman (1990:21) adalah sebagai berikut :

Pelayanan adalah *intangibile*, karena performasi dan pengalaman sulit diseragamkan dan diukur. Pelayanan didominasi oleh keterlibatan manusia, dan manusia itu mempunyai karakter yang bervariasi dan heterogen, pelayanan terjadi pada saat interaksi sehingga sulit dievaluasi, hanya pegawai yang dapat menentukan bobot suatu pelayanan

Dilihat dari bentuknya pelayanan tidak hanya berbentuk aktifitas akan manfaat saja tapi bisa pula berbentuk pelayanan barang atau jasa yang dikonsumsi secara bersamaan. Sebagaimana dikemukakan Mudrick (Wahyudi, 1996:1) yaitu :

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi atau menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis, yang mana dalam prakteknya pelayanan tersebut dapat berbentuk barang atau jasa yang pada umumnya dikonsumsi secara bersamaan.

Selanjutnya oleh Moenir (1992 : 26) bahwa :

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode-metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan untuk diterima oleh satu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan hanya untuk memenuhi kepuasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan Perda no 08 tahun 2008 tentang BKPD

Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan yang mencakup segala sendi kehidupan bermasyarakat harus dapat

mengatasi masalah-masalah yang timbul, salah satunya dengan lahirnya kebijakan-kebijakan.

Kebijakan pemerintah daerah dalam membuat suatu peraturan daerah intinya adalah untuk memberikan pedoman maupun arahan bagi pelaksana kebijakan dalam melakukan pengaturan sehingga tercipta kondisi dinamis dalam suatu masyarakat.

Salah satu peraturan daerah yang mengatur tentang perusahaan daerah adalah Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 tahun Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Ciamis. Adapun tujuan dari peraturan ini sesuai dengan pasal 4 adalah sebagai berikut :

- a. PD BPR didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat
- b. PD BPR merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah di bidang keuangan/perbankan dan merupakan badan usaha milik daerah yang menjalankan usahanya sebagai Bank Perkreditan rakyat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut di atas, maka keberadaan peraturan daerah tersebut bertujuan untuk memberikan pedoman kepada perusahaan daerah dalam hal ini BPR untuk melaksanakan fungsinya dalam memberikan pelayanan kredit kepada masyarakat sehingga dapat membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan perekonomian di daerah sehingga taraf kehidupan masyarakat di daerah meningkat.

Uraian tersebut sejalan dengan pendapat Wahab (2000: 62) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu implementasi kebijakan publik, antara lain :

Faktor efektif dan tidaknya suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu pertama dari pemrakarsa kebijakan/pembuat kebijakan, yaitu usaha-usaha yang dilakukan oleh para pejabat atasan untuk mendapatkan kepatuhan dari pejabat ditingkat lebih

rendah dalam mengubah perilaku masyarakat/kelompok sasaran. Kedua, pejabat-pejabat dilapangan dalam upaya menanggulangi gangguan yang terjadi di wilayah kerjanya yang disebabkan oleh usaha-usaha dari pejabat diluar intansinya dan ketiga, kelompok sasaran, yaitu pihak yang akan menikmati hasil dari suatu program, sejauhmana pelayanan jasa yang telah diberikan dapat mengubah polah hidupnya, dapat memberikan dampak positif dalam jangka panjang bagi peningkatan mutu hidup termasuk pendapatan mereka”.

Untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan publik setidaknya ada beberapa elemen-elemen tertentu yang harus dipenuhi, seperti yang dikemukakan oleh Wahab (2000: 65) :

1. Kreasi dan pelaksana, guna mengimplementasikan kebijakan baru atau menetapkan tanggung jawab implementasi kepada personil dan agen yang ada.
2. Penerjemah dimaksud dan tujuan legislatif kedalam aturan operasional yang baik, perlu pengembangan garis keterpaduan bagi para implementator.
3. Koordinasi sumber daya agen dan pelayanan terhadap kelompok sasaran, pengembangan devisi tanggung jawab dalam agen antara agen-agen yang terkait.
4. Alokasi sumber dayaguna kesempurnaan dampak kebijakan.

Berdasarkan uraian tersebut maka untuk mengimplementasikan suatu kebijakan pemerintah daerah maka PD BPR BKPD harus mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat hal ini disebabkan dengan adanya faktor pendukung atau penunjang kebijakan maka kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik yang akhirnya dapat berdampak pada meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, dalam proses kebijakan publik implementasi kebijakan merupakan tahapan yang bersifat praktis dan dibedakan dari formulasi kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis. Dari uraian di atas diperoleh suatu gambaran bahwa, implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan

Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang BUMD (BPR-BKPD)
Bank Perkreditan Rakyat Terhadap Pelayanan Pemberian Kredit di Kabupaten Ciamis
ASEP NURWANDA

evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika yang *top-down*, maksudnya menurunkan/menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro. Sedangkan formulasi kebijakan mengandung logika *bottom up*, dalam arti proses ini diawali dengan pemetaan kebutuhan publik atau pengakomodasian tuntutan lingkungan lalu diikuti dengan pencarian dan pemilihan alternatif cara pemecahannya, kemudian diusulkan untuk ditetapkan.

Di dalam pasal 1 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang BUMD (BKPD) Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Ciamis dinyatakan bahwa:

BUMD (BKPD) Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Ciamis selanjutnya disebut PD BPR Bank Perkreditan Rakyat milik Pemerintah Kabupaten Ciamis yang modalnya baik seluruhnya maupun sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan serta melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Selanjutnya di dalam pasal 4 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang BUMD (BKPD) Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Ciamis dinyatakan bahwa

- a. PD BPR didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat
- b. PD BPR merupakan salah satu alat kelengkapan otonomi daerah di bidang keuangan/perbankan dan merupakan badan usaha milik daerah yang menjalankan usahanya sebagai Bank Perkreditan rakyat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang BUMD (BKPD) Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Ciamis dijadikan landasan atau pedoman bagi BUMD (BKPD) Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Ciamis dalam mengimplementasikan kebijakan perkreditan.

Lebih lanjut Edward III (1980:43) mengemukakan bahwa implemetnasi kebijakan akan berhasil apabila didukung 4 (empat) variabel pendukung yaitu :

1. variabel komunikasi, mempunyai peranan yang penting sebagai acuan pelaksanaan kebijakan mengetahui persis apa yang akan dikerjakan, ini berarti komunikasi juga dinyatakan dengan perintah dari atasan terhadap pelaksana kebijakan, sehingga komunikasi harus dinyatakan dengan jelas, cepat dan konsisten.
2. variabel sumber daya, bukan hanya menyangkut sumber daya manusia semata melainkan juga mencakup kemampuan sumber daya mineral lainnya yang mendukung kebijakan tersebut dan faktor dana.
3. variabel disposisi / sikap pelaksana, sebagai kegunaan dikalangan pelaksana untuk menerapkan kebijakan, jika penerpan kebijakan dilakukan secara efektif. Pelaksanaan bukan hanya harus tahu apa yang harus mereka kerjakan, tetapi harus memiliki kemampuan untuk menerapkan kebijakan itu.
4. variabel struktur birokrasi, bahwa struktur birokrasi mempunyai dampak terhadap penerapan kebijakan dalam arti bahwa penerapan kebijakan tidak akan berhasil jika terdapat kelemahan dalam struktur. Dalam hal ini ada 2 karakteristik birokrasi yang umum, yaitu penggunaan sikap dan prosedur yang rutin, serta transformasi dalam pertanggung jawaban di antara unit organisasi.

Pedoman tersebut sangat penting mengingat berbagai faktor yang mempengaruhi perkembangan BPR telah mengalami perubahan yang sangat cepat seperti perkembangan teknologi informasi, pertumbuhan lembaga-lembaga keuangan mikro baru, perubahan tingkat pendapatan masyarakat, perkembangan perekonomian, dan tuntutan pelayanan perbankan yang lebih baik dari masyarakat.

Pada saat ini perusahaan secara umum dihadapkan pada persaingan yang sangat ketat dimana setiap perusahaan dituntut untuk mengembangkan perusahaannya. Pengembangan perusahaan ini bertujuan untuk menghasilkan pertumbuhan yang sangat tangguh. Oleh karena itu suatu perusahaan seharusnya

mampu memperhatikan faktor-faktor yang menunjang terhadap perkembangan perusahaan

Kontinuitas dan perkembangan suatu organisasi akan sangat tergantung kepada pelayanan. Untuk terwujudnya hal tersebut, maka perlu dilakukan perbaikan pelayanan secara terus menerus, sehingga anggota suatu organisasi tersebut akan memenuhi kewajibannya dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan adanya evaluasi tentang pelayanan yang telah diberikan seorang pemimpin kepada anggota kelompoknya. Respon positif terhadap pelayanan yang telah diberikan akan memperkuat *performance* suatu organisasi, sehingga akan terbentuk saling membutuhkan dan sama-sama mencapatakan keputusan.

Adapun ketidaksamaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dapat menimbulkan kesenjangan, maka akan dapat diduga bahwa semakin besar kesenjangan antara pelayanan yang diterima, maka akan semakin rendah tingkat kepuasan anggota suatu organisasi.

Adapun pengertian pelayanan menurut Parasuraman (1990:21) adalah sebagai berikut :

Pelayanan adalah *intangibile*, karena performasi dan pengalaman sulit diseragamkan dan diukur. Pelayanan didominasi oleh keterlibatan manusia, dan manusia itu mempunyai karakter yang bervariasi dan heterogen, pelayanan terjadi pada saat interaksi sehingga sulit dievaluasi, hanya pelanggan yang dapat menentukan bobot suatu pelayanan.

Sedangkan Philip Kotler (1995:47) mengemukakan pengertian pelayanan seperti berikut ini :

Pelayanan adalah kesesuaian antara keinginan atau persyaratan dengan tuntutan atau kecocokan untuk pemakaian atau perbaikan dan penyempurnaan yang berkelanjutan dari pelayanan yang bebas dari kesalahan atau kerusakan.

Dari kedua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan untuk diterima oleh satu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dan hanya untuk memenuhi kepuasan.

Sugiarto (1997:37) mengemukakan delapan faktor keterampilan yang dapat

diterapkan dalam semua situasi pemberian pelayanan :

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan.
2. Berikan pelayanan yang efisien
3. Naikan harga diri pelanggan.
4. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan.
5. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin.
6. Ketahuilah apa keinginan pelanggan.
7. Jelaskan pelayanan apa saja yang bisa diberikan oleh organisasi
8. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tak dapat melayani.

Berdasarkan anggapan dasar di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut : "terdapat pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang BUMD (BKPD) Bank Perkreditan Rakyat BKPD terhadap Pelayanan Pemberian Kredit di Kabupaten Ciamis.

Kegiatan Usaha BKPD

Seperti telah kita ketahui BKPD adalah sebagai penunjang ekonomi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat di pedesaan dan mengurangi praktek sistem ijon dan para pelepas uang. Adapun kegiatan usaha BKPD adalah sebagai berikut:

- Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk giro, tabungan deposito berjangka, simpanan taraf dan lain sebagainya.
- Memberikan kredit bagi pengusaha kecil, pedagang, petani, peternak dan lain sebagainya.
- Menghimpun dana berupa deposito berjangka dengan memberikan atau menetapkan tingkat suku bunga deposito sebesar 2 % perbulan.
- Memberikan kredit kepada nasabah berdasarkan prinsip-prinsip yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan pemerintah dengan menetapkan tingkat suku bangsa kredit sebesar 3 % perbulan.

Bank Karya Produksi Desa baru bisa menjalankan usahanya setelah ada surat ijin usaha menteri keuangan dan Bupati Daerah Tingkat II dan setelah adanya pertimbangan dari Bank Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD yang dilakukan oleh PD BPR BKPD Kabupaten Ciamis yaitu sebesar 64,39 jika dikonsultasikan dengan interpretasi dari Arikunto termasuk pada kategori cukup baik yang artinya Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD telah dilaksanakan berdasarkan kriteria keberhasilan implementasi kebijakan dari Edward III (Santoso, 1980:43). Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah oleh Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD telah diupayakan walaupun belum optimal. Uraian tersebut sejalan dengan hasil observasi diketahui bahwa BKPD menghadapi berbagai permasalahan dalam Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah sehingga menyebabkan terdapat beberapa indikator yang tidak dapat dilaksanakan secara optimal.
2. Pelayanan pemberian kredit yang dilakukan oleh PD BPR BKPD Kabupaten Ciamis yaitu sebesar 61,67 % jika dikonsultasikan dengan interpretasi dari Arikunto termasuk pada kategori cukup baik yang artinya pelayanan pemberian kredit telah dilaksanakan sesuai dengan kriteria pelayanan dari Parasurahman (Tjiptono, 1996:70). Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam upaya memberikan pelayanan pemberian kredit kepada masyarakat telah diupayakan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan walaupun pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pemberian kredit belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa harapan atau keinginan masyarakat yang belum terpenuhi.
3. Terdapat pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan

Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD terhadap pelayanan pemberian kredit. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 51.80 % artinya Pelayanan Pemberian Kredit dipengaruhi oleh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD terhadap Pelayanan Pemberian Kredit sebesar 51.80% sedangkan 48.20 % adalah faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dan memberikan pengaruh terhadap Pelayanan Pemberian Kredit.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Mengingat Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD belum dilaksanakan dengan baik maka sebaiknya dilakukan berbagai upaya seperti : meningkatkan komitmen petugas dalam menerapkan kebijakan secara penuh dengan memprioritaskan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan meningkatkan kemampuan petugas melalui berbagai pelatihan sehingga petugas memiliki keterampilan dalam melaksanakan kegiatan perkreditan serta melakukan komunikasi dengan cara mendatangi masyarakat secara langsung sehingga masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi tentang perkreditan.
2. Mengingat pelayanan pemberian kredit belum dilaksanakan secara optimal maka sebaiknya dilakukan berbagai upaya seperti memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi melalui pelaksanaan komunikasi yang dilaksanakan secara langsung dan untuk memberikan rasa nyaman bagi para nasabah hendaknya dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta menanggapi setiap keluhan secara cepat sehingga keluhan nasabah dapat ditindaklanjuti.
3. Mengingat Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan

Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD berpengaruh terhadap Pelayanan Pemberian Kredit maka dalam pelaksanaannya sebaiknya kepala dan pegawai PD BPR lebih memperhatikan indikator-indikator dari Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pemberian kredit.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang BUMD (BKPD) Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Ciamis
- Sunggono, Bambang. 1994. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutopo dan Sugiyanto, 2001. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI
- Suryaningrat, Bayu. 1989. *Perumusan Kebijakan dan Koordinasi Pembangunan Indonesia*. Bina Aksara. Jakarta
- Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Wahyudi, Agustinus S. 1996, *Manajemen Strategik*, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan