

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT TELUK WARU
KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR**

MOHAMAD ARSAD RAHAWARIN

Universitas Pattimura Ambon

arsdrahawarin@gmail.com

Abstract: This study aims to determine the implementation of public service policies in the Teluk Waru Sub-District Office, East Seram Regency in terms of indicators of communication, resources, disposition and bureaucratic structure. This research was designed using a qualitative approach. Informants were employees of the Teluk Waru Sub-District Head Office in East Seram District and people who had sufficient knowledge and were able to explain the actual situation about the object of research. Data analysis was carried out qualitatively. The results showed that (1) communication took place well as indicated by the behavior of employees who were friendly, polite and polite, but still constrained by the low public awareness to follow and obey the provisions, (2) employee resources were adequate in terms of quantity, but still needed improve discipline in terms of time and suitability and consistency with the stipulated provisions in completing service tasks to ensure the accountability of employee performance, (3) disposition has been carried out well which is indicated by the high awareness of all elements of leadership and employees on duties, responsibilities and authority as a public servant, (4) the structure of the bureaucracy goes well in accordance with its main duties and functions by implementing the provisions of service activities in accordance with work procedures in each field.

Keywords: policy implementation, communication, resources, disposition, bureaucratic structure

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas adalah kehendak semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik pada tingkat pemerintah Kecamatan merupakan ujung tombak dalam pelayanan pada masyarakat tiap wilayah Kecamatan dari kabupaten/kota bersangkutan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan system prosedur dan metode yang memadai, perorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai (Moenir, 2006).

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan di dalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kebijakan Publik

Secara konseptual kebijakan publik dapat dilihat dari kamus Administrasi Publik. Chandler dan Plano (1988) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik. Bahkan Chaldler dan Plano beranggapan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk investasi yang kontinu oleh pemerintah demi kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pemerintahan.

Menurut Islamy (2001), kebijakan publik (*public policy*) adalah tindakan yang diterapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat pada hakikatnya kebijakan publik mendasarkan pada paham bahwa kebijakan publik harus mengabdikan kepada kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Carl I. Friedrich (1997) mendefinisikannya sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada. Kebijakan yang diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pada sisi lain Chaizi Nasucha (2004) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah kewenangan pemerintah dalam pembuatan suatu kebijakan yang digunakan ke dalam perangkat peraturan hukum. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menyerap dinamika social dalam masyarakat yang akan dijadikan acuan perumusan kebijakan agar tercipta hubungan sosial yang harmonis.

Implementasi Kebijakan

Dari aspek etimologis pengertian implementasi menurut Wahab Abdul (2008) berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Menurut Joko Widodo (2010) memberikan pengertian bahwa implementasi merupakan suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan.

Sementara itu, menurut Majone dan Wildavsky (2002). Mengemukakan implementasi sebagai evaluasi. Sementara itu Mclaughin (1988) menyebutkan bahwa, implementasi sebagai aktivitas yang saling menyesuaikan.

Model-Model Implementasi

1. Model Edward III

George Edward III (dalam Elake Nataniel 2015) menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah *lack of attention to implementation*. Dikatakannya, *without effective implementation the decision of policy makers will not be carried out successfully*. Edward menyarankan untuk memperhatikan empat isu pokok implementasi kebijakan menjadi efektif, yaitu *communication, resource, disposition or attitudes and bureaucratic structures*.

2. Model Hogwood dan Gunn

Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn (1978), untuk dapat mengimplementasikan kebijakan secara sempurna, maka diperlukan beberapa persyaratan tertentu. Syarat-syarat itu adalah: a) Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan/kendala yang serius, b) Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumberdaya yang cukup memadai, c) Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar memadai, d) Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang andal, e) Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya, f) Hubungan saling ketergantungan harus kecil, g) Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan, h) Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat, i) Komunikasi dan koordinasi yang sempurna, j) Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

3. Model Smith

Menurut Smith, dalam proses implementasi ada empat variable yang perlu diperhatikan. Keempat variable dalam implementasi kebijakan tersebut ditampilkan dengan jelas, yaitu Tacjhan (dalam Wattimena Pieter 2016).

- a. Kebijakan yang diidealkan (*idealized policy*), yakni pola-pola interaksi ideal yang telah mereka definisikan dalam kebijakan yang berusaha untuk diinduksikan.
- b. Kelompok sasaran (*target group*), yaitu mereka (orang-orang) yang paling langsung dipengaruhi oleh kebijakan dan yang harus mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan.
- c. *Implementating organization*, yaitu badan-badan pelaksana atau unit birokrasi pemerintah yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan.
- d. *Environemental factor*, yakni unsur-unsur dalam lingkungan yang mempengaruhi atau dipengaruhi oleh implementasi kebijakan, seperti aspek budaya, sosial, ekonomi, dan politik.

4. Model Merilee S. Grindle

Implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Merilee S. Grindle (1980) pendekatannya dikenal dengan *Implementation as A Polticial and Administration Process*. Ada dua variable yang mempengaruhi kebijakan public. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan public diukur dari proses pencapaian hasil hasil (*outcomes*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Pengukuran implementasi kebijakan tesebut dapat dilihat dari dua hal, yaitu :

- a. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (design) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
- b. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor yang tercakup dalam kerangka pemikiran berdasarkan pertanyaan atas dua pertanyaan pokok, yaitu : 1) Impak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok, 2) Tingkat perubahan yang terjadi serta penerima kelompok sasaran dan perubahan terjadi.

5. Model Van Meter dan Van Horn

Model ini yang paling klasik, yakni model yang diperkenalkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975). Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementator, dan kinerja kebijakan publik.

6. Model Mazmanian dan Sabatier

Mazmanian-Sabatier mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variabel, yaitu:

1) Variabel Independen

Mudah-tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek, dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.

2) Variabel Intervening

Diartikan sebagai kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hirarkis di antara lembaga pelaksana, aturan pelaksana dari lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana yang memiliki keterbukaan kepada pihak luar, variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dan respons konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi, serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.

3) Variabel Dependen

Yaitu tahapan dalam proses implementasi kebijakan publik dengan lima tahapan, yang terdiri dari: pertama, pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana. Kedua, kepatuhan objek. Ketiga, hasil nyata. Ke-empat, penerimaan atas hasil nyata. Terakhir, kelima, tahapan yang mengarah pada revisi atas kebijakan yang

dibuat dan dilaksanakan, baik sebagian maupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

7. Model Macolm Goggin

Malcolm Goggin, Ann Bowman, dan James Lester mengembangkan apa yang disebutnya sebagai “*communication model*” untuk implementasi kebijakan yang disebutnya sebagai “generasi ketiga model implementasi kebijakan” (1990). Goggin dan kawan-kawan bertujuan mengembangkan sebuah model implementasi kebijakan yang lebih ilmiah dengan mengedepankan pendekatan metode penelitian dengan adanya variabel *independen*, *intervening*, dan *dependen*, dan meletakkan komunikasi sebagai penggerak dalam implementasi kebijakan

8. Model Elmore, dkk

Model ini yang disusun Richard Elmore (1979), Michael Lipsky (1971), dan Benny Hjern dan David O’Porter (1981). Model ini dimulai dari mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat dalam proses pelayanan dan menanyakan kepada mereka: tujuan, strategi, aktivitas, dan kontak-kontak yang mereka miliki.

9. Model Matland

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah dengan memperhatikan Matriks Ambiguitas Konflik yang dapat dikembangkan oleh Matland sebagai berikut (de Leon dan de Leon, 2011) : a) Implementasi secara administrative adalah yang dilakukan dalam keseharian operasi birokrasi pemerintah, b) Implementasi secara politik adalah implementasi yang perlu dipaksakan secara politik, karena walaupun ambiguitasnya rendah, namun tingkat konfliknya tinggi, c) Implementasi kebijakan secara eksperimen dilakukan pada kebijakan yang mempunyai ambiguitas tinggi dan konflik yang tinggi.

10. Model Jan Merse

Jan Merse (dalam Koryati, 2014) mengemukakan bahwa “Model implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut : a) Informasi, b) Isi kebijakan, c) Dukungan masyarakat (fisik dan non fisik), dan d) Pembangunan potensi

11. Model Warwic

Warwic (dalam Aneta, 2010) mengatakan bahwa “dalam implementasi kebijakan terdapat beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan yaitu : a) Kemampuan organisasi, b) Informasi, c) Dukungan, d) Pembagian potensi.

12. Model Rippley dan Franklin

Menurut Rippley dan Franklin (dalam Aneta, 2010) bahwa keberhasilan implementasi kebijakan program ditinjau dari tiga faktor, yaitu : a) Perspektif kepatuhan yang mengukur program implementasi dari kepatuhan aparatur pelaksana, b) Keberhasilan implementasi diukur dari kelancaran rutinitas dan tiadanya persoalan, c) Implementasi yang berhasil mengarah kepada kinerja yang memuaskan semua pihak terutama kelompok penerima manfaat program.

13. Model Charles Jones

Charles Jones (dalam Aneta, 2010) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga hal aktivitas utama kegiatan, yaitu : a) Organisasi pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan, b) Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan, c) Apabila (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

14. Model MSN-Approach (Model YK)

Kadji (2008) dapat menyumbangkan hasil pemikiran akademik dalam tataran kepentingan mengembangkan teori atau formula model implementasi kebijakan publik melalui pendekatan *mentality, systems and networking* atau penulis disebut model implementasi kebijakan melalui *MSD-Approach*.

Pelayanan Publik

Menurut Thoha (1993) mengatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Senada dengan, Pamudji (1994) adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.

Menurut K. Suhendar, mengutip pandangan Zastrow, mengatakan bahwa pelayanan sosial adalah merupakan pandangan fasilitas umum yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup dan keberfungsian sosial. Sedana dengan itu Pelayanan publik menurut Roth (1926) adalah Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam organisasi pemerintah, inti dari segala kegiatan yang dilakukan adalah pelayanan. Aparat sebagai pengembang pelayanan public harus dituntut memiliki kesadaran. (Gaspersz, V. 2004) reaponsivitas pelayanan mengutamakan kesadaran yang tinggi tentang bentuk pelayanan diberikan kepada publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi keinginan masyarakat dan dengan demikian akan memberikan rasa kepuasan atas penggunaan produk dimaksud. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting , antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana, Urainnya adalah sebagai berikut: 1) Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan, 2) Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar orgnaisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah, 3) Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, 4) Faktor pendapatan, pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi, 5) Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, 6) Faktor sarana sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan.

Kepuasan Masyarakat

Engel, Roger & Miniard (1994) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004) Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengonsumsi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini didesain dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang mengkaji realitas sosial dari proses dan makna dari konstruksi sosial. Realitas sosial merupakan hasil ciptaan manusia kreatif melalui kekuatan konstruksi sosial terhadap dunia sosial di sekelilingnya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Teluk Waru Kabupaten Seram Bagian Timur. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2018 sampai dengan bulan Oktober 2018.

Informan Penelitian

Tabel 1.
Informan Penelitian

Informan	Status	Alasan Pemilihan
----------	--------	------------------

Camat Teluk Waru Kabupaten Seram Bagian Timur	Informan Kunci	Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik
Pegawai Kantor Teluk Waru Kabupaten Seram Bagian Timur	Informan Utama	Untuk mengetahui peran pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan publik
Masyarakat	Informan Tambahan	Untuk mengetahui kinerja dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

Pengumpulan Data

Ada dua teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Pengamatan yang dilakukan dalam rangka penelitian ilmiah berbeda dengan pengamatan yang dilakukan sehari-hari.

2. Wawancara Terstruktur

Wawancara dimaksudkan untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari seseorang secara langsung.

Instrumen Penelitian

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti merupakan instrumen utama dalam proses penelitian. Namun demikian, karena adanya keterbatasan peneliti, maka digunakan instrumen penelitian lain yang merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah panduan wawancara dan *field notes* (catatan lapangan).

Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan dengan melakukan triangulasi yang merupakan pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi data dilakukan melalui sumber lainnya, yaitu sumber sekunder yang berada di luar informan penelitian.

Analisis Data

Data-data yang akan dikumpulkan dan akan di proses dalam bentuk yang sederhana, sehingga mudah dibaca. Proses analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yakni, dengan menghasilkan datas deskriptif analisis, apa yang dinyatakan oleh responden dan informan secara tertulis kemudian diceramati serta dipelajari. Kemudian disajikan sesuai dengan variabel-variabel yang dijadikan indikator-indikator yang dijadikan indikator dalam penelitian ini, untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang implementasi kebijakan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Teluk Waru Kabupaten Seram Bagian Timur.

Definisi Konseptual

Definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan/atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan tanggap dari pihak yang terlibat, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana kebijakan.
2. Sumber Daya berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia.
3. Disposisi berkenaan dengan kesediaan dari para implementor untuk *carry out* kebijakan publik tersebut, kecakapan saja tidak mencukupi, tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan
4. Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Camat Teluk Waru

Berdasarkan Peraturan MenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Tujuan pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

1. Keterangan Izin Membangun Bangunan (IMB)

Berdasarkan Standar Pelayanan di Kantor Camat Teluk Waru menetapkan waktu pelayanan Surat Keterangan Izin Membangun Bangunan (IMB) selesai dalam waktu selama 2 hari. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan responden masyarakat menurut AE, adalah:

Ketika saya datang berkunjung untuk mengurus surat Keterangan Izin Membangun Bangunan (IMB) saya diterima baik oleh pegawai di kantor ini, pegawai di Kantor ini sangat ramah dalam melayani masyarakat, namun saya kecewa ketika mengurus IMB bahwa sesuai dengan standar pelayanan di kantor ini bahwa mengurus IMB selesai dalam waktu 2 hari tetapi kenyataan saya mengurus IMB selesai dalam waktu 5 hari.

Jawaban responden dari unsur masyarakat tersebut diatas, setelah dikroscek dengan pendapat pegawai RU, adalah :

Kami sebagai pegawai menyadari betul bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal kadang kami pegawai juga tidak ada di tempat dan pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan standar pelayanan karena Pak Camat sering tidak ada di kantor karena ada pengurusan-pengurusan dinas yang harus diselesaikan.

Dari jawaban Responden masyarakat dan pegawai diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor Camat Teluk Waru belum berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan di kantor ini dan dalam meningkatkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat ketika Camat tidak ada di tempat maka harus diberikan tanggung jawab kepada Seksi Pembangunan yang punya tugas untuk memberikan Pelayanan IMB.

2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Berdasarkan Standar Pelayanan di Kantor Camat Teluk Waru menetapkan persyaratan dan Waktu untuk mengurus Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Persyaratan antara lain jenis usaha, tanda bukti lunas PBB hingga tahun terakhir dan KTP dan Waktu Pelayanan 2 Hari. berdasarkan hasil wawancara dengan responden masyarakat JK, adalah :

Saya berkunjung untuk mengurus Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Ketika saya diterima oleh pegawai untuk menanyakan terkait dengan persyaratan dalam mengurus SITU dan pegawai mengatakan bahwa persyaratannya hanya Jenis Usaha, PBB dan KTP namun ketika saya kembali untuk mengurus SITU persyaratannya saya sudahenuhi namun masalahnya PBB yang saya punya ini belum terbayar lunas sampai tahun terakhir. Bagi saya pelayanan yang berikan belum baik karena ada pegawai yang belum memberikan keterangan yang baik kepada masyarakat.

Jawaban responden dari unsur masyarakat tersebut diatas, setelah dikroscek dengan pendapat pegawaiRU adalah :

Kami menyadari bahwa kami sebagai pelayanan masyarakat kadang kami lalai diakbitkan karena banyak tugas yang harus diselesaikan sehingga kami memberikan informasi kepada masyarakat tidak sesuai dengan persyaratan SITU yang telah ditetapkan dan kami dalam melayani masyarakat tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan Pak Camat juga sering tidak ada di tempat jadi kami menunggu Pak Camat ada ditempat untuk mendatangi SITU dan diberikan kepada masyarakat.

Dari jawaban Responden masyarakat dan pegawai diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor Camat Teluk Waru belum berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan, seharusnya pegawai memberikan informasi di papan informasi terkait dengan persyaratan dari jenis-jenis pelayanan untuk mudah dibaca oleh masyarakat.

3. Surat Alas Hak

Berdasarkan Standar Pelayanan di Kantor Camat Teluk Waru menetapkan Produk Pelayanan Surat Alas Hak dan selesai dalam waktu selama 1 hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden masyarakat menurut MK adalah :

Saya mengurus Surat Alas Hak di Kantor ini sudah 2 minggu tetapi belum selesai, saya sudah 3 kali 4 kali ke kantor ini untuk cek Surat Alas Hak sampai saat ini belum selesai, sesuai informasi dengan pegawai bahwa surat ini selesai dalam waktu 1 hari tetapi kenyataannya sudah samapai 2 minggu belum juga selesai, bagi saya pelayanan di kantor ini belum berjalan dengan baik dan pegawai harus tingkatkan kualitas pelayanan.

Jawaban responden dari unsur masyarakat tersebut diatas, setelah dikroscek dengan pendapat pegawai JT adalah :

Sebagai pegawai kami diperhadapkan dengan banyak tugas yang harus kami selesaikan sehingga masyarakat yang dating membutuhkan pelyanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat kami belum kerjakan. Terkait hasil pelayanan kami menyadari bahwa sering hasil dari pelyanan dari belum baik masih saja ada hal-hal yang lakukan salah seperti salah pengetikan nama dan sebagainya.

Dari jawaban Responden masyarakat dan pegawai diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor Camat Teluk Waru belum berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan di kantor Camat ini, untuk mewujudkan standar waktu pelayanan perlu untuk menamba jumlah pegawai untuk melayani masyarakat.

4. Surat Pelepasan Hak

Beraskan Standar Pelayanan di Kantor Camat Teluk Waru menetapkan persyaratan dan Waktu untuk mengurus Surat Pelepasan Hak. Persyaratan antara lain Surat Jual Beli Tanah atau pelepasan hak dan KTP. Waktu Pelayanan 1 Hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden masyarakat menurut SS, adalah :

Saya berkunjung untuk mengurus Surat Pelepasan Hak, Ketika saya diterima oleh pegawai untuk menanyakan terkait dengan persyaratan dalam mengurus Surat Pelapasan Hak dan pegawai mengatakan bahwa persyaratannya hanya Surat Jual Beli Tanah namun ketika saya balik kembali untuk mengurus Surat Pelepasan Hak persyaratannya saya sudah penuhi sesuai dengan informasi dari pegawai namun masalahnya saya kembali unntuk mengurus Surat Pelepasan Hak pegawai katakan bahwa persyaratannya masih kurang KTP, bagi saya pelayanan yang berikan belum baik karena ada pegawai yang belum memberikan Informasi yang baik kepada masyarakat.

Jawaban responden dari unsur masyarakat tersebut diatas, setelah dikroscek dengan pendapat pegawaiAL adalah :

Kami menyadari bahwa kami sebagai pelayanan masyarakat kadang kami lalai diakibatkan karena banyak tugas yang harus diselesaikan sehingga kami memberikan informasi kepada masyarakat tidak sesuai dengan persyaratan Surat Pelepasan Hak yang telah ditetapkan dan kami dalam melayani masyarakat tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan Pak Camat juga sering tidak ada di tempat.

Dari jawaban Responden masyarakat dan pegawai diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor Camat Teluk Waru belum berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan, seharusnya pegawai memberikan informasi di papan informasi terkait dengan persyaratan dari jenis-jenis pelayanan untuk mudah dibaca oleh masyarakat.

5. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Berasarkan Standar Pelayanan di Kantor Camat Teluk Waru menetapkan Produk Pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden masyarakat menurut RM adalah :

Pelayanan di kantor Camat ini belum berjalan dengan, saya berkunjung untuk mengurus KTP tetapi Alat untuk foto pembuatan KTP rusak, bagi saya pelayanan disini harus lebih ditingkatkan lagi dari sarana dan prasarana.

Jawaban responden dari unsur masyarakat tersebut diatas, setelah dikroscek dengan pendapat pegawaiMN adalah :

Kami menyadari bahwa fasilitas dalam kantor ini masih kurang sehingga proses pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat masih saja diperhadapkan dengan masalah-masalah terkait dengan fasilitas di kantor ini Contohnya Alat Foto Pembuatan KTP.

Dari jawaban Responden masyarakat dan pegawai diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor Camat Teluk Waru belum berjalan dengan baik. Bahwa dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus didorong oleh fasilitas yang memadai sehingga proses pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan dengan lancar.

6. Kartu Keluarga (KK)

Berasarkan Standar Pelayanan di Kantor Camat Teluk Waru menetapkan persyaratan untuk mengurus Kartu Keluarga (KK). Persyaratan antara lain surat pengantar dari RT/RW, foto copy akte kelahiran, foto copy surat nikah, surat keterangan pindah dari daerah asal. berdasarkan hasil wawancara dengan responden masyarakat menurut JW adalah :

Saya berkunjung untuk mengurus kartu keluarga Ketika saya diterima oleh pegawai untuk menanyakan terkait dengan persyaratan dalam mengurus KK, pegawai mengatakan bahwa persyaratannya hanya Jenis surat pengantar dari RT/RW, foto copy akte kelahiran, foto copy surat nikah, namun ketika saya kembali untuk mengurus Kartu Keluarga persyaratannya saya sudah penuhi sesuai dengan persyaratan diberikan oleh pegawai kepada saya namun masalahnya surat keterangan pindah yang belum, Bagi saya pelayanan yang berikan belum baik karena ada pegawai yang belum memberikan keterangan yang baik kepada masyarakat.

Jawaban responden dari unsur masyarakat tersebut diatas, setelah dikroscek dengan pendapat pegawai MN adalah :

Kami menyadari bahwa kami sebagai pelayanan masyarakat kadang kami lalai diakibatkan karena banyak tugas yang harus diselesaikan sehingga kami memberikan informasi kepada masyarakat tidak sesuai dengan persyaratan Kartu Keluarga (KK) yang telah ditetapkan.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan di kantor Camat Teluk Waru belum berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan, seharusnya pegawai memberikan informasi di papan informasi terkait dengan persyaratan dari jenis-jenis pelayanan untuk mudah dibaca oleh masyarakat.

a. Komunikasi Dalam Impelementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Tentang komunikasi pegawai dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, berikut ini hasil wawancara dengan Sekretaris Camat AL, antara lain :

Pada prinsipnya pegawai yang ada selalu berusaha untuk tetap ramah, sopan dan santun ketika berkomunikasi dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada siapa saja yang datang dan membutuhkan pelayanan. Akan tetapi terkadang keramahan pegawai pun sekali mengalami perubahan namun hal ini terjadi jika masyarakat di nilai lalai mengikuti aturan yang diberikan, namun masih berada pada kondisi yang wajar yang dibingkai dengan kesopanan dan kesantunan dalam menyikapinya demi kebaikan bersama.

Karena itu, menurut kami bahwa sikap keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah mampu dilaksanakan sesuai dengan keberadaan mereka sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan terbaiknya sesuai beban tugas dan tanggung jawab seirama dengan harapan semua pihak. (Hasil Wawancara: Senin, 29 Agustus 2018).

Jawaban di atas, selanjutnya dikroscek dengan tanggapan responden masyarakat Tentang bagaimana cara komunikasi pegawai dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Berikut ini wawancara peneliti dengan NS sebagai penerima layanan, antara lain :

Pegawai yang ada di kantor ini sebagaian besar ramah-ramah dan sopan santun dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam melaksanakan tugasnya, namun ada juga pegawai yang berkomunikasi tidak baik dengan kami masyarakat yang pada saat dilayani,

sering lupa membawa berkas-berkas yang seharusnya dibawahkan saat mengunjungi kantor Camat Teluk Waru untuk mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan dari masyarakat tersebut. (Hasil Wawancara : Senin, 29 Agustus 2018).

Menyimak jawaban responden di atas, berbanding terbalik dengan jawaban responden masyarakat lain, berikut ini wawancara peneliti dengan AE sebagai penerima layanan, bahwa:

Sebenarnya pegawai yang ada di kantor Camat ini masih tidak ramah dan juga tidak sopan terhadap kami. Misalnya saya pernah dibentak oleh salah seorang petugas hanya karena kelalaian saya tidak serius mendengar arahan dari pegawai. Hal inilah yang menyebabkan saya mengatakan mereka masih kurang ramah dan tidak sopan dalam memberikan pelayanan.

Jawaban responden ini, sebagai penerima layanan juga diakui oleh responden pegawai RU bahwa hal yang dikeluhkan tersebut masih sering terjadi, namun disisi lain, mereka pun menegaskan bahwa :

Kelalaian mereka dalam berkas-berkas atau persyaratan, menyebabkan kita pegawai mengalami kendala dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dari masing-masing orang yang memerlukan pelayanan. Ini kemudian berimplikasi pada penundaan pelayanan kepada masyarakat lain karena kita membutuhkan waktu tambahan bagi masyarakat untuk mempersiapkan berkas atau persyaratan untuk dapat memenuhi kebutuhan. Fenomena ini jika terjadi pada masyarakat yang baru pertama kali berkunjung, kiranya tidak menjadi masalah, tapi jika terjadi pada masyarakat yang sudah lama berkunjung, dan berkali-kali melakukan berkunjung disini, sudah pasti kami akan memarahinya tanpa memandang umur. Sikap ini perlu kami laksanakan agar ke depan, masyarakat tersebut tidak akan mengulanginya. (Hasil Wawancara : Selasa, 30 Agustus 2018).

Dengan demikian, kiranya tidak berlebihan jika ditegaskan bahwa untuk mencapai efektivitas kerja pegawai secara berkualitas terutama pegawai Kantor Camat Teluk Waru, maka masalah tingkat ketaatan pegawai pada peraturan dan tata tertib tidak saja diperhatikan dan

diperbaiki, namun masalah tingkat ketaatan masyarakat yang membutuhkan pelayanan pegawai yang ada juga perlu ditingkatkan.

b. Sumber Daya Pegawai Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Tentang bagaimana sumber daya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berikut ini wawancara peneliti dengan Camat Teluk Waru ST , antara lain :

Sebagai pimpinan, kami selalu mengarahkan agar pegawai kami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, harus sejalan dengan kebijakan yang telah diterapkan selama ini. Kemampuan pegawai kantor Camat Teluk Waru Kabupaten SBT dalam mengimplemtasikan kebijakan yang terkait memberikan pelayanan kepada masyarakat kami menyadari betul belum optimal. Mereka selalu berupaya tepat dalam memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku baik terkait ketepatan waktu masuk kerja, memberikan pelayanan administrasi terkait dengan kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat. Sedangkan masalah keterlambatan pegawai, sepengetahuan kami masih ada pegawai yang terlambat hadir di kantor tepat waktu, akan tetapi jumlahnya masih berada pada kondisi yang wajar dimana jumlah yang hadir tepat waktu dalam perbandingannya masih lebih banyak dengan yang tidak tepat waktu. Masalah keterlambatan ini bukan karena disengaja, namun lebih disebabkan karena pegawai ini bertempat tinggal pada lokasi yang jauh dengan kantor Camat Teluk Waru dan sering terjadi kemacetan di jalan. (Kamis, 1 September 2018).

Jawaban responden dari unsur pimpinan dan pegawai Kantor Camat Teluk Waru Kabupaten SBT sebagaimana tersebut diatas, setelah dikroscek dengan pendapat masyarakat tentang bagaimana sumber daya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat JK, yakni :

Terkadang kami menunggu petugas disaat dibutuhkan, menurut hemat kami bahwa pegawai disaat datang dan pulang bahkan disaat memberikan pelayanan kepada masyarakat masih sering terlambat dilaksanakan dan kondisi ini selalu diberikan berbagai alasan, yang rata-rata alasannya cukup klasik yakni masalah kesibukan mengurus keluarga, kemacetan di jalan. Alasan ini sering kali diberikan oleh pegawai tersebut, akan tetapi menurut penilaian kami, masalah keterlambatan tersebut selisihnya masih dalam batas kewajaran atau tidak lebih dari 30 menit. Namun berkaitan dengan apakah pegawai yang ada memiliki kemampuan menunjukkan pelayanan publik yang berkualitas baik maka

dapat dikatakan bahwa rata-rata mereka dapat memberikan pelayanan terbaiknya sesuai kebutuhan masyarakat yang membutuhkannya. (Hasil Wawancara : Kamis 1 September 2018).

Dari jawaban responden untuk pertanyaan indikator ini dapat dikatakan bahwa peraturan yang berlaku di kantor Camat Teluk Waru, perlu ditegakkan secara konsisten sehingga petugas yang ada selalu disiplin dalam melayani masyarakat sehingga hasil dari pelayanan itu masyarakat merasa puas.

c. Disposisi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Disposisi atau sikap adalah suatu perilaku yang ditunjukkan oleh elemen-elemen dari suatu kegiatan implementasi kebijakan untuk mampu menyelaraskan adanya penumbuhan perilaku dari sikap yang ditunjukkan oleh para pengembang kebijakan pemerintah pada subyek dan obyek kebijakan. Termasuk di dalamnya berbagai bentuk program kegiatan dan tindak lanjut dari suatu kegiatan pembangunan.

Tentang Disposisi dalam memberikan pelayanan publik, berikut ini hasil wawancara peneliti dengan masyarakat RW, sebagai berikut :

Melihat realitas beban tugas yang dimiliki pegawai yang ada pada Kantor Camat Teluk Waru serta aktivitas pelayanan yang diberikan baik pelayanan publik kepada masyarakat sesuai kebutuhannya, dapat dikatakan bahwa pegawai yang ada rata-rata memiliki kemampuan melayani sesuai yang dibutuhkan masyarakat. Selain itu, pegawai-pegawai yang kami punyai selalu tanggap dalam melaksanakan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena itu, dapat kami sampaikan bahwa rata-rata pegawai kami disini memiliki kemampuan yang memadai dalam memikul dan melaksanakan beban tanggung jawab sesuai bidang tugasnya masing-masing. (Hasil Wawancara : Senin, 5 September 2018).

Jawaban yang sama pula disampaikan oleh responden pegawaiJT, yakni :

Sebenarnya kelancaran pelaksanaan tugas-tugas dapat terlaksana dengan baik karena ada dukungan masyarakat. Selain itu, pelayanan kami cukup maksimal karena disiplin yang dimiliki pegawai kiranya cukup baik. Sebenarnya membaiknya pelayanan pegawai yang

ada tidak didasarkan oleh rutinnnya Camat selaku atasan di kantor ini untuk melakukan pengawasan disaat jam kerja, namun menurut hemat kami bahwa, sebagian besar pegawai yang bertugas di kantor Camat Teluk Waru adalah pegawai yang memang sadar tentang tugas dan tanggung jawab yang dimiliki sebagai seorang abdi masyarakat dan abdi negara. (Hasil Wawancara : Rabu, 7 September 2018).

Dari berbagai jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan terkait indikator ini, dapat ditegaskan bahwa para pegawai kantor Camat Teluk Waru sepenuhnya menyadari tugas dan tanggung jawab mereka sebagai pelayan masyarakat.

d. Struktur Birokrasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Tentang Struktur Birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berikut ini akan diuraikan hasil wawancara penulis dengan para responden Camat Teluk Waru HT, sebagai berikut :

Sebagai pimpinan dapat saya tegaskan bahwa kami bersama petugas-petugas kami senantiasa berupaya meningkatkan rasa nyaman baik terhadap ruang dan lingkungan kerja, maupun disaat memberikan pelayanan. Hal ini dikatakan demikian karena sebagai pimpinan, kami sudah mencanangkan jumat bersih dimana pada setiap hari jumat, kami secara bersama-sama melakukan kegiatan bersih-bersih baik di dalam ruang kantor maupun di lingkungannya selama 2 jam sebelum melaksanakan pelayanan. Dampak dari kegiatan ini, sebernarnya tidak terlalu berimplikasi pada keterlambatan pegawai melaksanakan tugas, karena 3 orang petugas, secara bergantian pada setiap jumat berjalan ditugaskan khusus untuk melayani masyarakat.

Karena itu, menurut hemat kami, tidak ada keluhan masyarakat yang kami terima berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan jumat bersih ini, Jawaban ini kami sampaikan demikian karena sebagai pimpinan, saya memprogramkan kotak saran dan keluhan masyarakat, dan selama ini tidak pernah ada catatan yang dimasukkan sebagai keluhan yang disampaikan masyarakat. Namun dalam kotak tersebut, sering terkadang saran masyarakat, namun yang disarankan kebanyakan berada diluar kewenangan kami sebagai Camat Teluk Waru sebagai atasan di kantor ini. Kebanyakan saran yang sering kami terima terkait dengan penambahan kursi antrian ataupun terkait dengan masalah pegawai yang berkualifikasi berbeda dengan yang telah kami miliki. (Selasa, 13 September 2018).

Jawaban pimpinan diatas cenderung sama dengan jawaban yang diberikan responden pegawai kantor Camat Teluk WaruMN mengatakan bahwa :

Kami telah selalu berupaya memberikan dan mengarahkan seluruh kemampuan kerja kami disaat memberikan pelayanan. Namun karena sebagai manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan dan kehilafan maka wajarlah bila dalam pemberian pelayanan masih terdapat kesalahan dan kelalaian. (Hasil Wawancara : Kamis, 15 September 2018.

Kenyataan ini dapat dibuktikan dengan banyaknya jumlah masyarakat yang berkunjung setiap hari kerja di kantor Camat ini serta tidak pernah ada keluhan dari masyarakat. Akan tetapi, berkaitan dengan pengembangan kantor ini ke depan, hendaklah di fasilitasi berbagai sarana dan prasarana kantor Camat Teluk Waru yang dapat dimanfaatkan serta terjamin kenyamanan, dan tampilan fisik kantor Camat beserta ruang-ruangannya agar dibenahi sehingga lebih memadai dan cukup memberikan kenyamanan, disamping penegakkan aturan terkait performa pimpinan dan pegawai dengan berseragam secara rapi, kemudian diikuti oleh fasilitas interior dan eksterior yang dipandang masyarakat telah bersih, dan segala atribut informasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik di Kantor Camat Teluk Waru Kabupaten SBT berdasarkan 4 (empat) indikator diuraikan sebagai berikut :

1. Komunikasi berlangsung baik yang ditunjukkan oleh perilaku pegawai yang ramah, sopan dan santun kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, namun masih terkendala oleh rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengikuti dan mentaati ketentuan yang diwajibkan.
2. Sumber Daya Pegawai sudah memadai dalam hal kuantitas, namun masih perlu meningkatkan kedisiplinan dalam hal waktu dan kesesuaian serta konsistensi dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan untuk menjamin akuntabilitas kinerja pegawai.

3. Disposisi sudah terlaksana dengan baik yang ditunjukkan dengan tingginya kesadaran semua unsur pimpinan dan pegawai Kantor Camat Teluk Waru Kabupaten SBT terhadap tugas, tanggung jawab dan kewenangan sebagai pelayan masyarakat.
4. Struktur Birokrasi berjalan dengan baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, yang ditunjukkan oleh pemberlakuan aturan terkait ketentuan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan prosedur kerja pada masing-masing bidang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan diatas maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kantor Camat Teluk Waru Kabupaten SBT perlu ditingkatkan kualitasnya, sehingga menciptakan kenyamanan dan aman bagi para pengguna jasa pelayanan masyarakat tersebut. Disamping itu perlu tambahan sarana dan prasarana yang mendukung operasional baik komputerisasi kantor Camat Teluk Waru Kabupaten SBT maupun perlengkapan pegawai untuk memberikan Pelayanan.
2. Kepada kepala kantor Teluk Waru Kabupaten SBT agar dapat melibatkan para pegawainya secara kontinyu kedalam berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun *leadership*, dalam rangka peningkatan kualitas, produktifitas dan kelancaran kerja pada pegawainya serta lebih memahami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
3. Setelah mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan maka dihadapkan agar pengalaman, pengetahuan dan ketrampilan kerja yang telah diperoleh semasa mengikuti Diklat dapat ditransfer kepada rekan-rekan kerja sesama pegawai sebagai upaya peningkatan kelancaran kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Aneta, Asna. 2010. *Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo*. Jurnal. Administrasi Publik. Volume 1 No. 1 Thn. 2010.
- Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (1988). *The Public Administration Dictionary* John Wiley & Sons

- Chaizi Nasucha, 2004, *Reformasi Administrasi Publik* Jakarta: PT. Grasindo
- Edward III. George. C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C
Congressional Quarterly Press.
- Engel, James, F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid 1. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta
- Gaspersz, Vincent. 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Friedrich, Carl J. 1963. *Mans and Government*, McGraw Hill, New York
- Islamy, Irfan, H. 2014. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta
- Kadji, Yulianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik Melalui MSN Approach*.
Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika. Volume 6 Edisi khusus Juli 2008. Malang:
Universitas Merdeka Malang.
- Kotler, Philip .2000. *Marketing management*. Upper saddle river
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Majone dan Wildavsky dalam Usman dan Nurdin (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Mazmanian, Daniel H, dan Paul A. Sabatier, 1983, *Implementation and Public Policy*, Harper Collins, New York
- McLaughlin, Jhon D and Peter F. Dale. 1988. *Land Information Management*. Oxford University Press Inc, New York
- Meter, Donald Van, dan Carl Van Horn, 1975, "*The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*" in *Administration and Society* 6, 1975, London: Sage.
- Miftah Thoha, 1991; *Perilaku Organisasi*, Rajawali Sinar Biru, Jakarta
- Moenir, H.A.S., 1997, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Nasution, 2005, *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Pamuji, 1994. *Profesionalisme Apratur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Widya Praja, Jakarta
- Rae Mac dan Wilde dalam islamy, Irfan, M. 2014. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, London
- Rose, Richard (ed) 1969. *Policy Making in Great Britaon*, Mac Milan

- Thoha, Miftah, 1993. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tse dan Wilson. 1988. Dalam Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia
- Wahab, Solichin Abdul. 2008 *Analisis Kebijaksanaan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara* (Edisi 2, Bumi Aksara, Jakarta
-, Joko.2010.*Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia