

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
SEKERTARIAT DAERAH KABUPATEN MAJENE**

**TESIS**

**ABRAR  
4617103034**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul: **Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Sekertariat Daerah  
Kabupaten Majene**


Nama Mahasiswa : Abrar

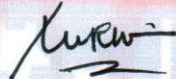
Nim : 4617103034

Program Studi : Administrasi Publik

Menyetujui,

Komisi Pembimbing:

  
Dr. Hj. Juharni, M. Si.

  
Dr. Dr. Hj. Nurmi Nonci, M. Si.

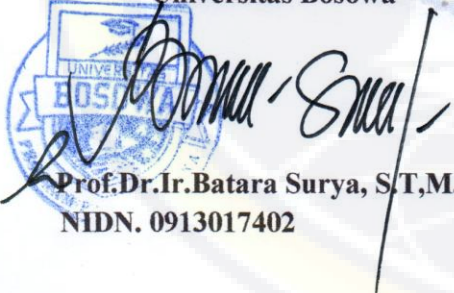
Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

Universitas Bosowa

Magister Administrasi Publik

  
Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si.  
NIDN. 0913017402

  
Prof. Dr. Andi. Rasyid Pahanrangi, SH., M.Pd.  
NIP. 195601101983031002

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari/Tanggal : Sabtu 17 Juli 2019

Tesis atas nama : **Abrar**

NIM : 4617103034

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik.

### PANITIA UJIAN TESIS

KETUA : Dr. Hj. Juharni, M.Si

(.....)

SEKERTARIS : Dr. Hj. Nurmi Nonci, M.Si

(.....)

Anggota Penguji : 1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd

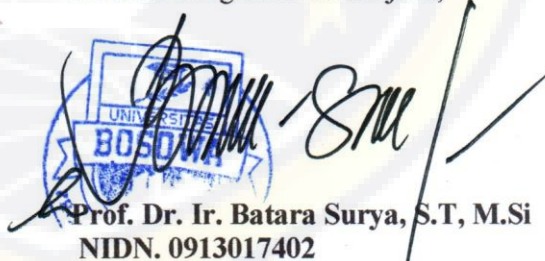
(.....)

2. Dr. Rusdi Maidin, S.H, M.Si

(.....)

Makassar, 27 Juli 2019

Direktur Program Pascasarjana,

  
Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T, M.Si  
NIDN. 0913017402

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003,pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 27 Juli 2019  
Mahasiswa,



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan Tesis yang berjudul **”Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene”** dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. H M Saleh Pallu, M.Eng, yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan didepan dewan penguji.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. Andi. Rasyid Pananrangi, S.H., M.Si. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ketua Komisi Pembimbing Dr.Hj.Juharni,M.Si dan anggota Komisi Pembimbing Dr. Nurmi Nonci, M.Si yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi

masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

**Makassar,  
Penulis**

**2019**

**ABRAR**

**UNIVERSITAS**

**BOSOWA**



## ABSTRAK

Abrar. Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Sekertariat Daerah Kabupaten Majene. (Dibimbing oleh Hj. Juharni dan Hj. Nurmi Nonci).

Tujuan penelitian yakni Untuk mengetahui dan menganalisis disposisi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene; Untuk mengetahui dan menganalisis sosialisasi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene serta Untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan sumber daya dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh dari sejumlah informan yang terdiri atas: kepala Sekertariat Kabupaten Majene, Kepala Bagian pelayanan, Pegawai dan Masyarakat Kabupaten Majene.

Hasil dari penelitian ini yakni: 1. Disposisi dimana pelaksana kebijakan maupun masyarakat sangat mendukung dengan adanya pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi; Sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene telah optimal dan cukup memadai. Dimana sumber daya manusia yang cukup, penyampaian informasi yang memadai, pembagian peran yang sesuai dengan tanggung jawab pegawai dan fasilitas yang mendukung. Sedangkan Sosialisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan penyampaian informasi dengan baik kepada masyarakat diperlukan adanya media yang tepat, baik berupa media cetak maupun media eletronik baik berupa koran, internet, brosur, leaflet dan sebagainya yang mana didalam mengkomunikasikan lewat berbagai media tersebut dapat memberi informasi pada masyarakat.

**Kata Kunci: implementasi, Pelayanan dan Publik**

## **ABSTRACT**

*The purpose of the research is to find out and analyze the disposition in public services by the Majene Regency Regional Secretariat; To find out and analyze socialization in public services by the Regional Secretariat of the Regency of Majene and to find out and analyze the use of resources in public services by the Regional Secretariat of the Regency of Majene.*

*In this study a qualitative approach was used with descriptive method. Data were obtained from a number of informants consisting of: the head of the Majene Regency Secretariat, the Head of Services, the Employees and the Community of Majene Regency.*

*The results of this study are: 1. Disposition where policy implementers and the community strongly support the implementation of public service policies that facilitate the public in accessing information; Resources in the implementation of public services in the Regional Secretariat of Majene Regency have been optimal and sufficient. Where sufficient human resources, adequate delivery of information, division of roles in accordance with the responsibilities of employees and supporting facilities. Whereas socialization in the implementation of public services by delivering good information to the public is necessary for the existence of appropriate media, both in the form of printed media and electronic media in the form of newspapers, internet, brochures, leaflets and so on which in communicating through various media can inform the public .*

**Keywords: implementation, service and public**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP</b>	
A. Kebijakan Publik.....	8
B. Implementasi Kebijakan Publik.....	16
C. Konsep Pelayanan Publik.....	24
D. Konsep Kepuasan Masyarakat .....	53
E. Penelitian Terdahulu .....	58
F. Kerangka Konsep.....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian.....	62
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	62
C. Informan Penelitian.....	63
D. Jenis dan Sumber Data.....	64

E. Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian .....	64
F. Instrumen Penelitian.....	66
G. Teknik Pengumpulan Data.....	68
H. Teknik Pengabsahan Data .....	69
I. Teknik Analisis Data.....	71
J. Triangulasi.....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	77
B. Temuan Penelitian.....	80
C. Pembahasan.....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konsep	61
3.1	Komponen Analisis Data Miles and Huberman Dalam Sugiyono (2014:92)	72

UNIVERSITAS

**BOSOWA**

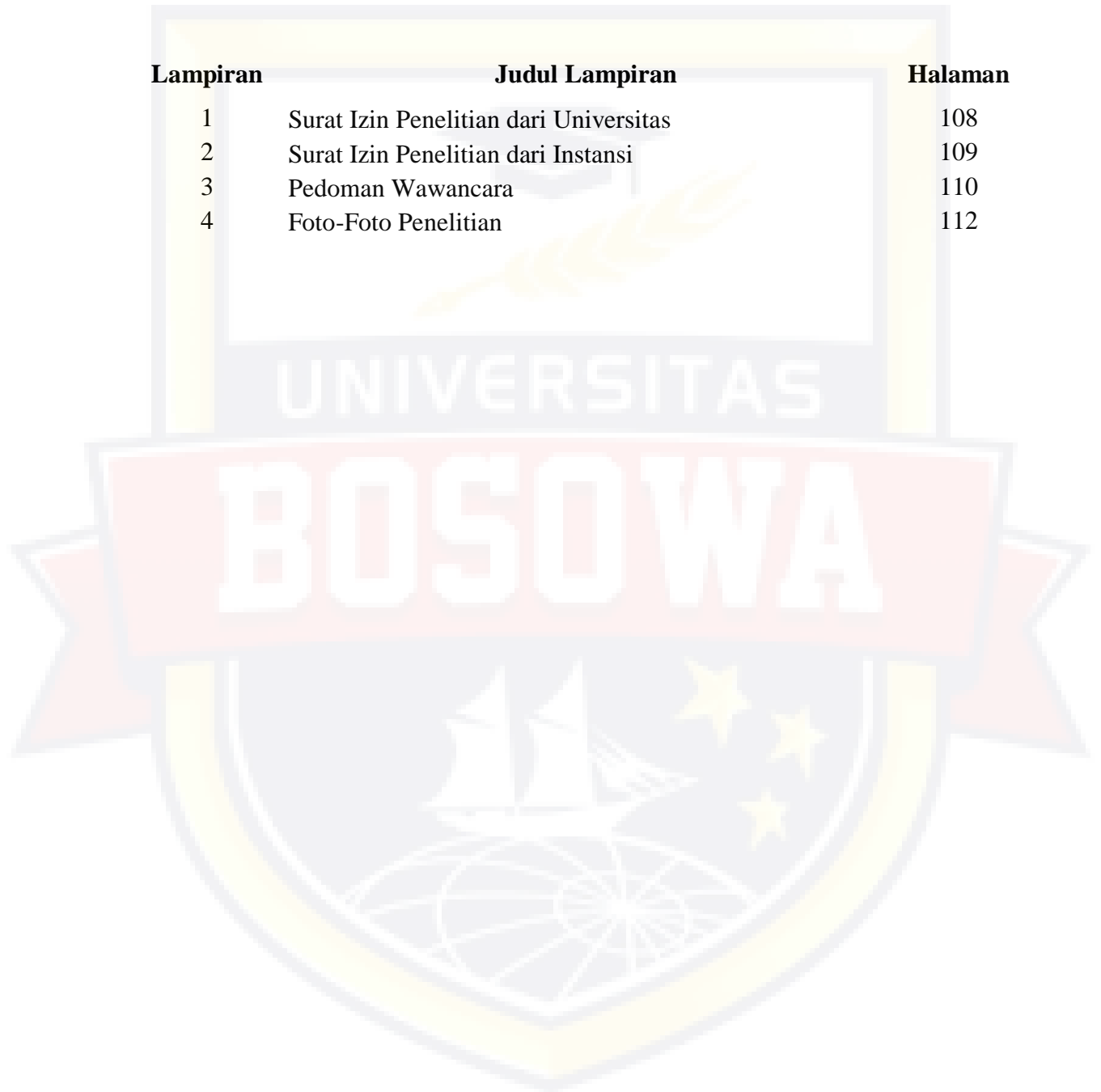
## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Fasilitas Sarana dan Prasarana	91



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari Universitas	108
2	Surat Izin Penelitian dari Instansi	109
3	Pedoman Wawancara	110
4	Foto-Foto Penelitian	112



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era keterbukaan informasi dan kebebasan berpendapat saat ini, membuat banyak pihak berlomba-lomba melakukan segala cara agar menjadi yang terbaik dan terdepan dalam eksistensinya memenuhi tanggung jawab di hadapan Publik/Masyarakat khususnya para Konsistuenya. Otonomi daerah sendiri terjadi karena proses politik yang sangat panjang sebagai respon atas ketidakpuasan terhadap sistem sentralistik di bawah pemerintahan orde baru.

Seiring dengan hal tersebut membuat pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kabupaten Majenen menjadikan hal tersebut sebagai tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kabupaten Majene untuk mewujudkan pembangunan sesuai dengan keinginan mereka, walaupun setiap daerah mempunyai ciri khas tersendiri baik dalam hal sumber daya alam dan sumber daya manusianya. Permasalahan dalam pelaksanaan otonomi daerah yang timbul saat ini adalah banyaknya kepentingan lokal dalam mengimplementasikan otonomi daerah dengan kondisi administrasi dan struktur politik yang ada.

Perwujudan proses pembangunan yang baik tentu perlu adanya suatu bentuk tujuan, dalam visi dan misi pembangunan kabupaten/kota sehingga tercapailah pelayanan publik dan administrasi pemerintah yang baik untuk menjalankan peranannya dengan sungguh-sungguh dalam mendukung proses pembangunan masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu bersamaan dengan



dilakukannya pembangunan di berbagai bidang, penyempurnaan administrasi pemerintah menjadi bagian integral dari seluruh usaha pembangunan dalam proses RPIJM dan Renstra SKPD di era otonomi daerah saat ini.

Ada beberapa langkah yang dipandang perlu untuk membantu proses otonomi daerah sendiri, jika kita memandang otonomi daerah sebagai pengalihan kewenangan kepada para pejabat daerah dan meningkatkan pemerintahan demokratis. Sama halnya dengan usaha pembangunan itu sendiri, maka usaha pelayanan publik dan penyempurnaan administrasi pemerintah harus merupakan usaha yang terus-menerus. Dalam kapasitasnya tersebut maka peran Bagian pemerintahan sebagai Pelayan dan *Regulator* harus selalu melakukan usaha komunikasi di sektor publik baik kepada masyarakat ataupun sesama aparatur pemerintah, tentunya hasil pelaksanaan penyusunan pembangunan harus juga mengagendakan pertemuan jika masyarakat ingin melakukan konsolidasi dan konsultasi ke pimpinan daerah, agar turut serta ikut berperan serta membantu proses pembangunan daerah secara fisik dan spritual.

Dukungan pemerintah daerah dan Muspida sangatlah penting, karena tanpa kedua hal tersebut akan sulit dalam memprioritaskan tujuan pembangunan, terlebih dengan unsur-unsur dan fungsi pada masing-masing SKPD. Kegiatan yang membidangi Bagian Umum adalah mengurus surat menyurat yang masuk ataupun keluar dari kantor bupati, jadwal kegiatan pimpinan, mengurus segala kebutuhan pengadaan (ATK, BBM, Fasilitas Perkantoran, serta Rumah Dinas), keuangan, dan akomodasi serta transportasi.

Pencapaian pelayanan Publik yang akan di laksanakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Majene harus dapat terealisasi secara efektif dan efisien, berdasarkan kebutuhan arah pembangunan yang akan menunjang pelaksanaan program SKPD Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Melihat hal tersebut kemampuan aparatur harus terus menerus ditingkatkan, guna menyeimbangkan dengan potensi akan sumber daya alam daerah serta topografi lingkungan tempat masyarakat tinggal, dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dipandang perlu sebagai landasan untuk mewujudkan *good governance* tersebut dengan 3 (tiga) pilar utamanya yaitu *Pemerintah, Swasta dan Masyarakat* (Santoso, 2000: 49). Syarat mutlak bagi terciptanya *good governance*, paling tidak meliputi transparansi, akuntabilitas dan pemerintahan yang partisipatif, sehingga pelaku birokrasi akan mampu melaksanakan fungsinya dalam kerangka *good governance*.

Bila diciptakan suatu sistem administrasi publik yang kooperatif dengan pendekatan dari pelayanan publik bagi yang menerima pelayanan masyarakat maka pelaku pelayanan publik akan dapat memahami serangkaian aktivitas pekerjaan birokrasi dari interaksi yang melibatkan pegawai atau peralatan yang

disediakan oleh instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah pelayanan.

Menurut Laksono (1999:79). “ Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti menolong, membantu, melayani. Jadi pelayan disini dapat diartikan sebagai pelayan yang diberikan untuk membantu masyarakat yang memerlukan”. Bersamaan dengan hal tersebut dapat diperoleh pengertian yang mendalam tentang pelayanan secara sesungguhnya kepada publik. Sedangkan pendapat Moenir (2001:16). “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitas secara langsung. jadi dapat dikatakan pelayan adalah merupakan serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang”.

Dalam melakukan pelayanan kepada publik, tentu diperlukan prosedur dalam pelaksanaannya agar proses pelayanan bisa berjalan tertib dan sesuai aturan. Prosedur dapat diartikan sebagai suatu rangkaian cara yang disatukan dan menjadi pola yang tetap dalam pelaksanaan setiap pekerjaan dan menjadi acuan bagi setiap pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya, baik pada organisasi pemerintah maupun pada organisasi swasta. Prosedur yang disusun dengan tepat tentu akan membantu membimbing pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga tidak salah langkah, pembagian kerja dan frekuensi kerja diatur dengan sebaikbaiknya serta menghindari adanya pekerjaan yang tumpang tindih antar bidang dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Soedjadi (1993:84) Prosedur adalah rangkaian dari tata kerja yang berurutan tahap demi tahap serta jelas menunjukkan arah atau arus (*flow*) yang harus ditempuh dari mana pekerjaan berasal kemana diteruskan dan kapan

atau dimana selesainya dalam rangka penyelesaian suatu bidang pekerjaan atau tugas.

Winardi (1986: 221) mendefinisikan prosedur adalah sebagai suatu seri tugas-tugas yang berhubungan satu sama lain yang merupakan bagian daripada urutan kronologis dan cara yang ditetapkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Bidang Umum dalam suatu pemerintahan daerah berperan dalam memenuhi misi logistik atau pemenuhan logistik pemerintahan agar pemerintahan bisa berjalan dengan baik. Misi Logistik adalah “mendapatkan barang yang tepat, pada waktu yang tepat, dengan jumlah yang tepat, kondisi yang tepat, dengan biaya yang terjangkau, dengan tetap memberikan kontribusi profit bagi penyedia jasa logistik”. Menurut Mustafa (2001:42) Administrasi Logistik adalah kegiatan pengelolaan barang dalam melaksanakan fungsi-fungsi pengelolaan barang atau dengan kata lain melaksanakan fungsi-fungsi manajemen barang untuk memperoleh keuntungan/manfaat maksimum dari penggunaan barang.

Dalam setiap penyelenggaraan organisasi perlu adanya persiapan yang matang, agar berbagai fungsi dan dalam menjalankan berhasil. Setiap organisasi membutuhkan berbagai sarana dan prasarana, semakin beraneka ragam fungsi, tugas dan kegiatan yang harus diselenggarakan semakin beragam pula sarana dan prasarana yang di gunakan. (Siagian,2001).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana disposisi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?.
2. Bagaimana sosialisasi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?.
3. Bagaimana penggunaan sumber daya dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene?.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis disposisi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene
2. Untuk mengetahui dan menganalisis sosialisasi dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan sumber daya dalam pelayanan publik oleh di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini, terbagi atas:

#### **1. Manfaat praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pemerintah Kabupaten Majene dalam implementasi pelayanan publik khususnya bidang pemerintahan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat untuk berbagai kalangan yang terlibat dengan implementasi pelayanan publik

khususnya bidang pemerintahan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

## **2. Manfaat akademis**

- a. Penelitian ini diharapkan akan menambah wacana keilmuan dibidang implementasi kebijakan khususnya pelayanan publik.
- b. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah referensi tentang implementasi kebijakan dan menambah referensi penelitian mengenai pelayanan publik.

UNIVERSITAS

**BOSOWA**





## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

#### A. Kebijakan Publik

Sebelum menelaah lebih dalam tentang implementasi kebijakan publik, peneliti ingin menyajikan teori kebijakan publik. Istilah kebijakan (*policy*) berasal dari bahasa Yunani, Sansekerta, dan Latin. Akar kata dalam bahasa Yunani dan Sansekerta *polis* (Negara-kota) dan *pur* (kota) dikembangkan dalam bahasa Latin menjadi *politia* (Negara) dan akhirnya dalam bahasa Inggris Pertengahan *policie*, yang berarti menangani masalah-masalah publik atau administrasi pemerintahan. (Dunn, 1995:51).

Definisi kebijakan publik menurut Nugroho (2003: 1-7) adalah:

“Suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggarannya yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi”.

Sedangkan menurut Dye (1992: 2-4) kebijakan publik adalah:

“segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan”.

Sedangkan menurut Chandler & Plano (1982) dalam buku *The Public Administration Dictionary*, mengatakan bahwa: “*Public Policy is strategic use of*

*resources to alleviate national problems or governmental concerns*” yang berarti kebijakan publik adalah pemanfaatan sumber daya yang ada untuk mengatasi masalah pemerintah atau publik.

Dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah suatu aturan yang berlaku di masyarakat dan mengikat sehingga akan mendapatkan sanksi bagi para pelanggarnya yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatasi masalah publik yang pembiayaannya diambil dari sumber daya negara. Kebijakan publik secara umum dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan menurut Said Zainal Abidin ( 2004;31-33):

1. Kebijakan umum, yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan.
2. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang.
3. Kebijakan teknis, kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan.

Setiap kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah harus memperhatikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan meminimalisir dampak yang merugikan bagi masyarakat. Pemerintah harus jeli dalam merumuskan kebijakan yang ada dan harus menganut *win-win solution* agar tidak ada yang merasa dirugikan. Analisis kebijakan sangat berperan penting untuk mengetahui efektivitas perumusan dan pelaksanaan kebijakan, sehingga pada akhirnya dapat

dibuat kesimpulan apakah kebijakan dapat terus berjalan, berjalan disertai dengan perbaikan baik penambahan atau pengurangan peraturan, ataupun mencabut kebijakan karena sudah tidak relevan dengan situasi yang ada untuk kemudian menggantinya dengan kebijakan yang lebih relevan dengan kondisi saat ini.

Menurut pendapat Dye, analisis kebijakan merupakan upaya mengetahui apa yang dilakukan pemerintah, kenapa mereka melakukan hal itu, dan apa yang menyebabkan mereka melakukannya berbeda-beda (Wahab, 2005: 2). Namun definisi yang disampaikan Dye di atas merupakan definisi kebijakan yang masih bersifat sederhana. Hal tersebut karena kebijakan hanya ditujukan untuk mengetahui kegiatan pemerintah dan alasan diberlakukannya kebijakan, sedangkan beberapa tokoh lain mengemukakan pendapatnya mengenai definisi analisis kebijakan secara luas dan komprehensif.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa analisis kebijakan merupakan analisis yang menghasilkan informasi sedemikian rupa sehingga memberi landasan bagi pembuat kebijakan untuk membuat keputusan. Kegiatan yang dilakukan mencakup penjelasan dan pandangan mengenai isu atau masalah yang telah diantisipasi, sampai pada tahap mengevaluasi suatu program secara keseluruhan.

Sementara itu pendapat Dunn analisis kebijakan merupakan proses menghasilkan pengetahuan mengenai proses kebijakan untuk menyediakan informasi kepada pengambil kebijakan untuk memikirkan kemungkinan pemecahan masalah kebijakan, (Darwin, 1988: 35) sedangkan dalam bukunya yang lain Dunn mendefinisikan analisis kebijakan sebagai intelektual dan praktis

untuk menciptakan, secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan pengetahuan tentang dan di dalam proses kebijakan (Wibawa, 2000: 44). Dari kedua pendapat Dunn dapat disimpulkan bahwa analisis kebijakan bertujuan untuk memberikan informasi, kritik, serta rekomendasi kepada para pembuat serta pelaksana kebijakan untuk menjalankan kebijakan dengan tepat, sehingga tujuan utama perumusan kebijakan yakni untuk mengatasi permasalahan dapat dilaksanakan dengan baik.

.Berdasarkan definisi-definisi analisis kebijakan yang telah disampaikan diatas, maka analisis kebijakan merupakan serangkaian aktivitas yang telah dilakukan secara bertahap untuk menghasilkan dan menyajikan informasi kepada para pembuat dan pelaksana kebijakan untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi kebijakan serta merekomendasikan perbaikan kebijakan di masa mendatang. Dalam melaksanakan analisis kebijakan terdapat beberapa prosedur untuk menghasilkan informasi mengenai permasalahan kebijakan, masa depan kebijakan, aksi kebijakan, hasil kebijakan, dan kinerja kebijakan. Berikut ini adalah lima prosedur dalam melaksanakan analisa kebijakan antara lain (Wibawa, 2000: 20-21):

1. Perumusan masalah, menghasilkan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah kebijakan.
2. Peramalan, menyediakan informasi mengenai konsekuensi di masa yang akan datang dari penerapan kebijakan.
3. Rekomendasi, menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan relative dari konsekuensi masa mendatang dari pemecahan masalah.

4. Pemantauan, menghasilkan informasi mengenai konsekuensi sekarang dan masa lalu dari diterapkannya kebijakan.
5. Evaluasi, menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan dari konsekuensi pemecahan atau pengatasan masalah.

Dalam melaksanakan analisis kebijakan aktivitas yang dilakukan bersifat politis, dimana proses pembuatan kebijakan divisualisasikan kedalam serangkaian tahapan yang terdiri dari penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian kebijakan (Wibawa, 2000: 22). Dengan demikian analisis kebijakan dapat menghasilkan informasi yang relevan pada satu, beberapa, atau seluruh proses tahap kebijakan, tergantung jenis permasalahannya.

Tiap tahap dalam proses kebijakan saling berhubungan dan terkait dengan prosedur analisis kebijakan, sehingga dapat menghasilkan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan yang dapat mempengaruhi asumsi, keputusan, dan aksi dalam satu tahapan, dan secara tidak langsung akan mempengaruhi tahap-tahap berikutnya.

Pada proses perumusan masalah sebagai tahap awal pembuatan kebijakan memasok pengetahuan yang relevan dengan kebijakan yang menekankan pada asumsi yang menjadi dasar permasalahan dan memasuki proses pembuatan kebijakan melalui penyusunan agenda (*agenda setting*) Perumusan masalah membantu menemukan asumsi-asumsi yang tersembunyi, mendiagnosis penyebabnya, memetakan tujuan-tujuan yang memungkinkan, dan memadukan pandangan yang bertentangan serta merancang peluang kebijakan baru.

Pada tahap peramalan menyediakan pengetahuan yang relevan mengenai kebijakan menyangkut masalah yang akan terjadi di masa mendatang akibat digunakannya alternatif pada tahap formulasi kebijakan. Peramalan dapat menguji masa depan yang fleksibel, potensial, mengestimasi akibat kebijakan yang ada atau yang diusulkan dan mengendalikan kendala yang mungkin terjadi dalam pencapaian tujuan, serta mengestimasi kelayakan politik.

Pada tahap rekomendasi membuahkan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan mengenai manfaat atau biaya dari beberapa alternatif yang diakibatkannya di masa mendatang telah diestimasi melalui peramalan. Hal ini membantu para pengambil kebijakan pada tahap adopsi kebijakan. Rekomendasi membantu mengestimasi tingkat resiko dan ketidakpastian, mengetahui akibat yang dapat muncul dan menentukan kriteria dalam pembuatan pilihan, serta menentukan pertanggungjawaban administratif bagi implementasi kebijakan.

Pada tahap pemantauan menyediakan pengetahuan yang relevan dengan dampak kebijakan yang diambil sebelumnya dengan menggunakan indikator-indikator di berbagai bidang, yang membantu para pengambil kebijakan dalam tahap implementasi kebijakan. Pemantauan akan membantu menilai tingkat kepatuhan, menemukan akibat-akibat yang tidak diinginkan dari kebijakan dan program dan mengidentifikasi hambatan dan rintangan implementasi, serta menentukan pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam setiap kebijakan.

Tahap evaluasi menghasilkan pengetahuan yang relevan mengenai ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diharapkan dengan yang dihasilkan, sehingga membantu pengambilan kebijakan pada tahap penilaian kebijakan untuk



pembuatan kebijakan. Evaluasi tidak hanya menyimpulkan seberapa jauh masalah terselesaikan, tetapi juga memberikan kritik terhadap nilai-nilai dasar kebijakan, serta membantu menyesuaikan dan merumuskan kembali permasalahan

Menurut Lester dan Stewart, siklus dari pembuatan suatu kebijakan publik dapat digambarkan sebagai berikut:

### SIKLUS KEBIJAKAN (Lester and Stewart, 2000)



Gambar 2.1 Siklus Kebijakan Publik Lester dan Stewart (Sumber: *Sunadi*

*Zamroni, <http://www.irevogya.org>)*

#### 1. Agenda Setting

Agenda setting adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Dalam proses inilah memiliki ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik dipertarungkan. Jika sebuah isu berhasil mendapatkan status sebagai masalah publik, dan mendapatkan prioritas dalam agenda publik, maka isu tersebut berhak mendapatkan alokasi sumber daya publik yang lebih daripada isu lain. Dalam agenda setting juga sangat penting untuk menentukan suatu isu publik yang akan diangkat dalam suatu agenda pemerintah.

## **2. Perumusan Kebijakan**

Masalah yang masuk ke dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut didefinisikan untuk kemudian dicari alternatif pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif yang ada. Dalam tahap perumusan kebijakan ini, masing-masing alternatif akan bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini, masing-masing aktor akan “bermain” untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik

## **3. Implementasi Kebijakan**

Suatu program hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika tidak diimplementasikan. Pada tahap ini, berbagai kepentingan akan saling bersaing, beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan dari para pelaksana, namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana. Pada tahap ini juga diperlukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima kebijakan yang sedang diimplementasikan dan agar masyarakat juga ikut mengawasi kebijakan yang sedang berjalan.

## **4. Evaluasi Kebijakan**

Evaluasi kebijakan biasanya dilakukan dalam beberapa periode waktu tertentu. Kebijakan yang telah dijalankan dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Oleh karena itu, maka ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan.

## 5. Perubahan Kebijakan

Setelah dievaluasi, apabila kebijakan yang dikeluarkan harus dirubah agar sesuai dengan kondisi dan situasi terkini. Perubahan kebijakan juga harus disosialisasikan kepada masyarakat agar tidak terjadi kebingungan di masyarakat.

## 6. Penghentian Kebijakan

Setelah dilakukan perubahan maka kebijakan tersebut selanjutnya dapat saja diterapkan atau dihentikan. Apabila dihentikan maka kembali ke perumusan kebijakan pada tahap 1.

### B. Implementasi Kebijakan Publik

Tahap implementasi kebijakan publik merupakan tahap paling krusial dalam siklus kebijakan publik. Suatu kebijakan dapat dinilai efektif dan efisien dari dalam implementasi kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan sertifikasi guru, sehingga teori implementasi kebijakan menjadi teori yang akan peneliti gunakan untuk menganalisis data. Charles O. Jones (1991) secara sederhana, implementasi adalah "*getting the job done*" dan "*doing it*". Artinya, implementasi kebijakan merupakan suatu proses kebijakan yang dapat dilakukan dengan mudah, akan tetapi dalam pelaksanaannya menuntut adanya syarat: adanya orang atau pelaksana, uang dan kemampuan organisasi atau yang sering disebut dengan *resources*. Lebih lanjut, Jones merumuskan batasan implementasi sebagai proses penerimaan sumber daya tambahan, sehingga dapat mempertimbangkan apa yang harus dilakukan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (Winarn, 2007: 155), implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor dan kinerja

kebijakan publik. Variabel yang mempengaruhi kebijakan publik adalah aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana atau implementor, kondisi ekonomi, sosial, politik, kecenderungan pelaksana atau implementor. Berikut ini merupakan tahapan-tahapan operasional implementasi sebuah kebijakan:

1. Tahapan intepretasi.

Tahapan penjabaran sebuah kebijakan yang bersifat abstrak dan sangat umum ke dalam kebijakan atau tindakan yang lebih bersifat manajerial dan operasional. Kebijakan abstrak biasanya tertuang dalam bentuk peraturan perundangan yang dibuat oleh lembaga eksekutif dan legislatif, dapat berbentuk Undang-Undang ataupun Perda. Kebijakan manajerial biasanya tertuang dalam bentuk keputusan eksekutif yang dapat berupa peraturan presiden maupun keputusan kepala daerah, sedangkan kebijakan operasional berupa keputusan pejabat pemerintahan dapat berupa keputusan/peraturan menteri ataupun keputusan kepala dinas terkait.

2. Tahapan pengorganisasian.

Kegiatan pertama tahap ini adalah penentuan pelaksana kebijakan (*policy implementor*) yang setidaknya dapat diidentifikasi sebagai berikut: instansi pemerintah (baik pusat maupun daerah); sektor swasta; LSM maupun komponen masyarakat. Setelah pelaksana kebijakan ditetapkan maka dilakukan penentuan prosedur tetap kebijakan yang berfungsi sebagai pedoman, petunjuk dan referensi bagi pelaksana dan sebagai pencegah terjadinya kesalahpahaman saat para pelaksana tersebut menghadapi masalah.

Masih menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip dari Hill and Hupe (2002;46) menjelaskan bahwa terdapat enam variabel dalam implementasi kebijakan publik. Berikut adalah bagan dari enam variabel dalam implementasi kebijakan publik Enam variabel tersebut adalah :

a. *Policy Standards and objectives*

Setiap kebijakan publik harus memiliki standar dan suatu sasaran kebijakan publik yang terukur.

b. *Resources and incentives*

Dalam melakukan implementasi kebijakan publik diperlukan dukungan sumber daya baik sumber daya manusia, sumber daya material maupun sumber daya metode. Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam melakukan implementasi kebijakan karena berhasil tidaknya implementasi kebijakan berdasarkan kualitas sumber daya manusia sebagai implementor.

c. *Inter-organizational communication enforcement activities*

Dalam melakukan implementasi kebijakan, diperlukan komunikasi dan kordinasi yang baik antar instansi terkait.

d. *Characteristic of the implementing agencies*

Agar implementasi kebijakan dapat terwujud sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal, agen-agen pelaksana harus mengetahui hal-hal yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi.

e. *Economic, social and political condition*

Mencakup kondisi perekonomian di wilayah implementasi kebijakan yang dapat mendukung implementasi kebijakan, kelompok-kelompok kepentingan memberikan pengaruh terhadap implementasi kebijakan, dan karakteristik para partisipan yang meolak atau mendukung implementasi kebijakan.

f. *The disposition of implementer*

Kebijakan sikap atau disposisi implementor dibedakan menjadi 3 hal yaitu respon implementor terhadap kebijakan, kondisi dan intensitas disposisi implementor.

Menurut George Edward III (1980) terdapat 4 variabel yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik:

**1. Komunikasi**

Komunikasi adalah salah satu sarana untuk menyebarluaskan informasi atau perintah dari atasan kepada bawahan maupun dari bawahan kepada atasan. Informasi yang diberikan harus jelas informasi yang disampaikan, akurat dalam waktu penyampaian informasi dan informasi yang disampaikan harus konsisten atau tetap yang berarti tidak ditambah-tambahkan atau dikurangi.

Menurut Everett M. Rogers komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Sedangkan menurut Bernard Berelson dan Bary A, Stener komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya menggunakan simbol-simbol kata-kata, gambar, figur, grafik dan sebagainya sehingga tindakan atau proses transimis itu yang disebut komunikasi.

Implementasi yang efektif akan terwujud apabila pelaksana implementasi kebijakan mengetahui apa yang akan dikerjakan. Geroge Edward III mengemukakan 3 variabel yang dapat mengukur keberhasilan komunikasi yaitu :

- a. Transmisi. Penyaluran informasi yang baik akan menghasilkan implementasi kebijakan yang baik pula. Masalah yang sering dihadapi dalam penyaluran informasi adalah salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan oleh struktur birokrasi yang berbelit-belit sehingga informasi yang ada menjadi terdistorsi di tengah proses komunikasi.
- b. Kejelasan. Informasi yang diterima oleh para implementor kebijakan dari para pembuat kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan/tidak ambigu.
- c. Konsistensi. Informasi yang disebarkan melalui komunikasi harus konsisten. Maksudnya adalah informasi yang disebarkan harus tetap dan tidak berubah-ubah sehingga dikhawatirkan akan menimbulkan kebingungan di antara implementor kebijakan.

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan karena sumber daya yang dapat menggerakkan implementor untuk dapat melakukan implementasi kebijakan. Berikut adalah 4 indikator sumber daya :

- a. Staf. Staf termasuk kedalam sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam melakukan implementasi kebijakan karena menentukan kebijakan tersebut akan dilaksanakan dengan efektif

atau tidak. Masalah yang sering terjadi mengenai sumber daya manusia adalah ketidakcukupan staf dalam melaksanakan implementasi kebijakan baik secara kualitas maupun kuantitas. Jumlah staf yang ada harus cukup untuk melakukan implementasi kebijakan dan staf yang ada harus memiliki keahlian dan kemampuan yang kompeten dalam melaksanakan implementasi kebijakan.

- b. Informasi. Informasi dalam implementasi kebijakan ada dalam 2 bentuk yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melakukan implementasi kebijakan dan informasi mengenai kepatuhan dari para pelaksana implementasi terhadap peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan.
- c. Wewenang. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi dari para pelaksana implementasi kebijakan publik yang ditetapkan oleh politik. Wewenang biasanya berbentuk formal agar mudah dimengerti dan jelas. Apabila tidak ada wewenang, maka implementor akan kehilangan legitimasinya dan akan mengganggu atau bahkan menggagalkan jalannya implementasi kebijakan. Namun wewenang juga harus diawasi agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang yang hanya menguntungkan pribadi dan golongan.
- d. Fasilitas. Fasilitas termasuk sarana dan prasarana yang digunakan dalam melaksanakan implementasi kebijakan publik. Fasilitas ini termasuk bangunan, tanah, telepon, meja kursi dan lainnya.



### 3. Disposisi (Kepribadian)

Kepribadian menurut Kartini Kartono dan Dali Gulo dalam Sjarkawim (2006) adalah sifat dan tingkah laku khas seseorang yang membedakannya dengan orang lain; integrasi karakteristik dari struktur-struktur, pola tingkah laku, minat, pendirian, kemampuan dan potensi yang dimiliki seseorang. Sedangkan menurut Departemen Kesehatan (1992) kepribadian adalah semua corak perilaku dan kebiasaan individu yang terhimpun dalam dirinya dan digunakan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri terhadap segala rangsangan baik dari luar maupun dari dalam. Corak perilaku dan kebiasaan ini merupakan kesatuan fungsional yang khas pada seseorang. Perkembangan kepribadian tersebut bersifat dinamis, artinya selama individu masih bertambah pengetahuannya dan mau belajar serta menambah pengalaman dan keterampilan, mereka akan semakin matang dan mantap kepribadiannya.

Disposisi merupakan salah satu faktor penting dalam melakukan implementasi kebijakan yang efektif. Jika para implementor mempunyai kecenderungan atau sikap positif dalam implementasi kebijakan maka kemungkinan besar implementasi akan berjalan sesuai dengan tujuan awal. Dan apabila para implementor bersikap negatif maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif atau bahkan implementasi kebijakan tersebut akan gagal. Terdapat dua hal penting yang berhubungan dengan disposisi yaitu penempatan staf dan pemberian insentif. Implementor kebijakan harus menempatkan staf-stafnya dalam organisasi yang menjamin terlaksananya implementasi kebijakan. Pemilihan staf juga harus dilakukan dengan tepat dan

selektif. Pemberian insentif juga harus berada di tingkat kepantasan oleh implementor jika berhasil melakukan implementasi kebijakan.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Menurut Peter M. Blau (2000:4), birokrasi adalah tipe organisasi yang dirancang untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif dalam skala besar dengan cara mengkoordinasi pekerjaan banyak orang secara sistematis. Sedangkan Blau dan Page (1956) mengemukakan birokrasi sebagai tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang". Jadi menurut Blau dan Page, birokrasi justru untuk melaksanakan prinsip-prinsip organisasi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi administratif, meskipun kadangkala di dalam pelaksanaannya birokratisasi seringkali mengakibatkan adanya ketidakefisienan Struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards III terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: "*Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi". SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Namun demikian, di samping menghambat implementasi kebijakan SOP juga mempunyai manfaat. Organisasi-organisasi dengan prosedur-prosedur perencanaan yang fleksibel dan kontrol yang besar atas program yang bersifat fleksibel mungkin lebih dapat menyesuaikan tanggung jawab yang baru daripada birokrasi-birokrasi tanpa mempunyai ciri-ciri seperti ini.

Sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi. Edward III menjelaskan bahwa "fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi". Dengan kata lain semakin besar koordinasi yang dilakukan maka semakin besar peluang yang akan membuat kebijakan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan jika koordinasi yang dilakukan semakin kecil maka kebijakan yang ada tidak akan berjalan dengan baik.

### **C. Konsep Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## **2. Pengertian Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah

publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

### **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak

swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- 2) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur



Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

- 11) Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- 14) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

## **5. Jenis- jenis Pelayanan**

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- 1) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- 2) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- 2) *Trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- 3) *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- 4) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- 5) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- 1) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
  - a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
  - b) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
  - c) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
  - d) Menimbulkan rasa kenyamanan;
  - e) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian

semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

## **6. Unsur-unsur Pelayanan**

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

## **7. Faktor Pendukung Pelayanan**

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda

tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

- a. Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:
  - 1) Kewenangan
  - 2) Pengetahuan dan pengalaman
  - 3) Kemampuan bahasa
  - 4) Pemahaman pelaksanaan
  - 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.
- c. Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam



organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

- d. Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
- f. Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
  - 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
  - 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
  - 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
  - 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
  - 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesimbangan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

## **8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi,

sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batinggi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,
- c. Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality,
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi 28 memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

## **9. Kualitas Pelayanan Publik**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas

dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan

menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah

pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.



- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Responsivitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu

yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

- h. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- a. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan

dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).

- b. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- d. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki

hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- a. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan

tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

- c. **Perencanaan Strategik.** Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. **Review.** Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- e. **Komunikasi.** Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- f. **Total Human Reward.** *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **D. Kepuasan Masyarakat**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.



- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

## **2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat**

Menurut Lupioyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa

dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Penelitian mengenai *Customer – Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen.  
Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu

memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

### **3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Menurut TjahyaSupriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada public tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Putra Fadillah (2001: 67), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

#### **E. Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu sangat dibutuhkan untuk mendukung, memperkuat atau menolak sebuah penelitian. Penelitian terdahulu dapat dijadikan acuan dan model bagi penelitian selanjutnya. Adapun penelitian terdahulu yang akan penulis kemukakan dalam bab ini antara lain sebagai berikut :

Riant Nugroho (2008) dalam buku Kebijakan Pendidikan yang Unggul tentang implementasi kebijakan pendidikan yang unggul, dia menganalisa implementasi kebijakan dengan menggunakan teori Matland. Penelitian yang diadakan di kabupaten Jembrana Bali ini menghasilkan beberapa temuan. Dalam mencapai pembangunan pendidikan yang sukses, terdapat empat fokus utama dalam pelaksanaan program tersebut, yaitu : (1) pemerataan dalam mengakses pendidikan dilaksanakan dalam bentuk pendidikan gratis, (2) peningkatan efisiensi dan efektifitas pengelolaan pendidikan dengan cara efisiensi

kelembagaan melalui penggabungan antar dinas, (3) peningkatan mutu pendidikan dengan mendirikan sekolah kajian sebagai sistem pendidikan yang inovatif, dan (4) peningkatan partisipasi masyarakat yang dilakukan dengan memanfaatkan Block Grant (dana hibah) dari pemerintah yang dikelola oleh komite sekolah.

Susan A. Hilderbrandt (2008) dalam jurnal ilmiah *Hispania* Vol.91 No.1 dia menganalisa tentang sumber daya yang digunakan oleh guru bahasa Spanyol dalam mengikuti sertifikasi nasional. Yang banyak dibahas dalam penelitian ini adalah tentang kondisi demografik guru bahasa Spanyol, lingkungan dimana mereka mengajar dan mekanisme pendukung serta sumber daya finansial yang mereka gunakan untuk mendapatkan sertifikasi tingkat lanjut (*advance certification*). Data dikumpulkan secara online. Mayoritas responden adalah wanita pengguna/ petutur bahasa Inggris, berpendidikan tinggi dan berpengalaman mengajar lebih dari 13 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya yang disediakan NBPTS (semacam lembaga sertifikasi nasional) dan yang disediakan oleh rekan-rekan guru yang telah tersertifikasi adalah bentuk dukungan yang paling membantu para guru bahasa Spanyol ini.

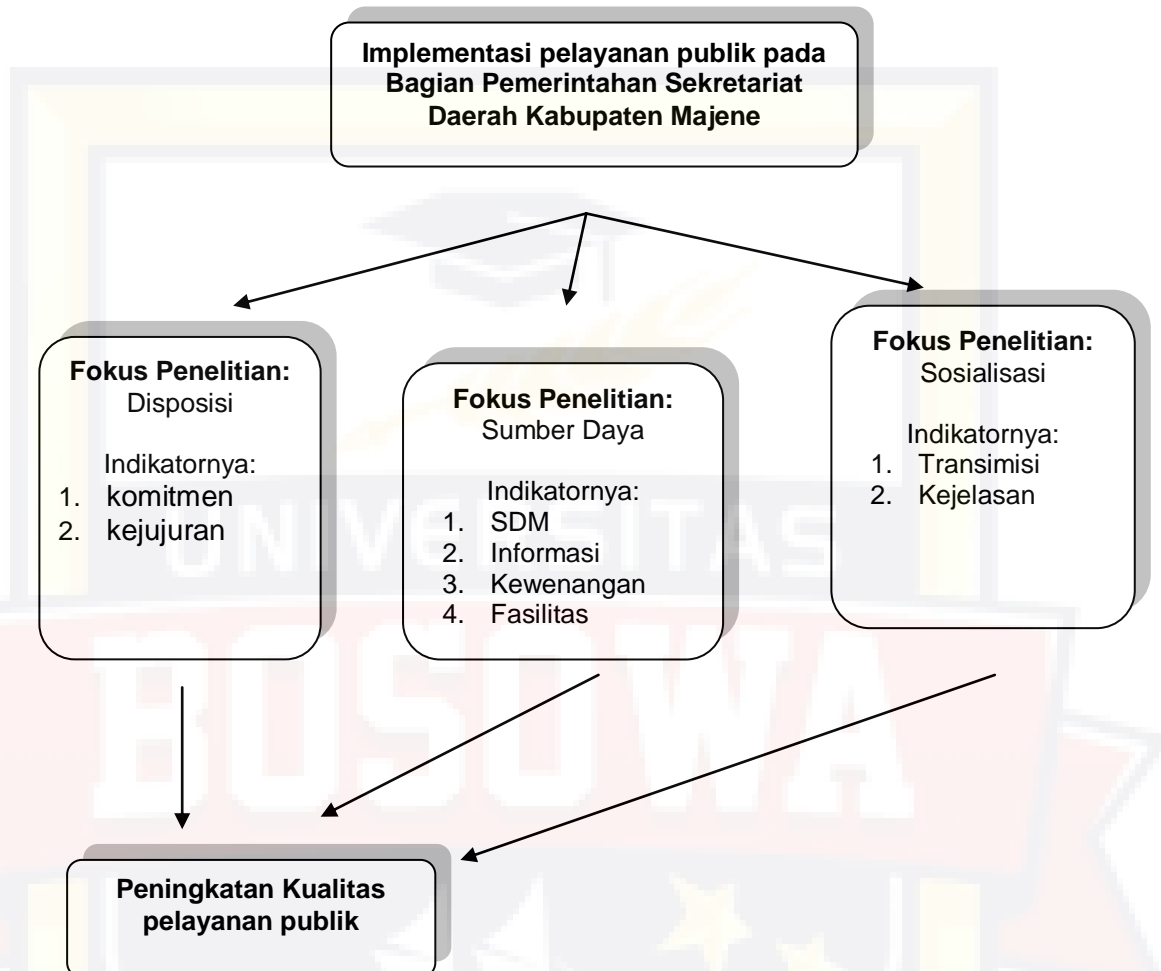
Oktora Melansari (2010) dalam Tesis berjudul Analisis Implementasi Kebijakan Sertifikasi Guru pada Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Cipayung Kota Jakarta Timur, dia membahas Implementasi Kebijakan Sertifikasi Guru dengan mengadopsi teori Fullan (2007) yang berupa faktor perubahan, karakteristik lokal (guru) dan faktor eksternal (pemerintah) terhadap implementasi kebijakan sertifikasi guru serta membahas faktor apa yang paling dominan dalam mempengaruhi implementasi kebijakan. Hasil penelitian ini mengungkapkann

bahwa pihak-pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan perlu lebih peduli pada kebutuhan dan kejelasan isi kebijakan sertifikasi guru. Guru perlu memahami maksud dan tujuan sertifikasi guru sebagai upaya reformasi pendidikan dengan menjadikan guru sebagai suatu jabatan profesi. Perencanaan yang matang, koordinasi yang efektif serta kinerja yang baik dari pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan sertifikasi guru adalah mutlak diperlukan.

#### **F. Kerangka Konseptual**

Untuk menganalisa implementasi pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majenen, peneliti menggunakan teori George C. Edward III mengenai implementasi kebijakan publik. Tiga hal penting yang akan diteliti terkait dengan implementasi kebijakan adalah Sosialisasi kebijakan, Sumber daya (kemampuan implementor, ketersediaan dana), dan Disposisi (karakter implementor: komitmen dan kejujuran, serta demokratis).

Berdasarkan pemikiran tersebut diatas, maka kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Irawan (2006 : 60), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Menurut tingkat penjelasannya, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci dalam mengeksplorasi dan klarifikasi atas fenomena atau fakta tentang implementasi pelayanan publik.

#### **B. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Oktober – November 2018.

##### **2. Jadwal Penelitian**

Proposal penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Oktober sampai dengan November 2018. Adapun jadwal kegiatan pokok adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Minggu Ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Persiapan pengajuan judul												
2	Konsultasi Judul												
3	Pengajuan judul												
4	Penerbitan SK Judul dan pembimbing												
5	Penyusunan proposal												
6	Bimbingan penulisan tesis												
7	Seminar Proposal												
8	Penentuan Sampel												
9	Pengumpulan Data												
10	Analisis Data												
11	Penyusunan Draf Laporan												
12	Pelaksanaan Seminar Hasil Penelitian												
13	Penyempurnaan Laporan Penelitian												
14	Pelaksanaan Ujian Tesis												
15	Penggandaan Laporan Penelitian												

### C. Informan Penelitian

Informan yang peneliti wawancarai diambil berdasarkan *purposive sampling* atau berdasarkan keahlian. Nama responden disamarkan berdasarkan keinginan responden sendiri. Narasumber yang diwawancarai oleh peneliti adalah:

1. Kepala Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yang berjumlah 1 orang.
2. Kepala bidang bagian pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yang berjumlah 1 orang.
3. Pegawai pada bagian pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

yang berjumlah 2 orang.

4. Masyarakat yang berjumlah 2 orang.

Maka secara keseluruhan total informan pada penelitian ini adalah 6 orang.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di obyek penelitian yang bersumber hasil wawancara dengan informan dan hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literatur seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

#### **E. Deskripsi Fokus dan Indikator Fokus Penelitian**

##### **1. Deskripsi Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah:

- a. Disposisi adalah sifat dan tingkah laku khas seseorang yang membedakannya dengan orang lain; integrasi karakteristik dari struktur-struktur, pola tingkah laku, minat, pendirian, kemampuan dan potensi yang dimiliki seseorang
- b. Sosialisasi adalah salah satu sarana untuk menyebarluaskan informasi atau perintah dari atasan kepada bawahan maupun dari bawahan kepada atasan.

Informasi yang diberikan harus jelas informasi yang disampaikan, akurat dalam waktu penyampaian informasi dan informasi yang disampaikan harus konsisten atau tetap yang berarti tidak ditambah-tambahkan atau dikurangi.

- c. Sumber daya adalah Sumber daya merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan karena sumber daya yang dapat menggerakkan implementor untuk dapat melakukan implementasi kebijakan.

## **2. Indikator Fokus Penelitian**

Untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan informasi terkait tujuan penelitian, maka indikator fokus penelitian adalah:

- a. Disposisi terdiri atas indikator:
  - 1) Komitmen
  - 2) Kejujuran
- b. Sumber Daya terdiri atas indikator:
  - 1) SDM
  - 2) Informasi
  - 3) Kewenangan
  - 4) Fasilitas
- c. Sosialisasi terdiri atas indikator:
  - 1) Transimisi.
  - 2) Kejelasan

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian dalam tradisi penelitian kualitatif adalah manusia/orang yakni peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa catatan, tape recorder, dan tustel (camera). Catatan, tape recorder, dan tustel hanya digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pemahaman makna data yang peneliti peroleh di lapangan. Jadi, instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah orang/manusia sedangkan alat bantu seperti catatan dan lainnya hanya merupakan “senjata” pelengkap. Karena peneliti sebagai instrumen dalam penelitian ini, maka peneliti mempersiapkan diri dengan mencari senjata yang tepat, sehingga dengan menggunakan senjata itu peneliti dapat mengolah data menjadi informasi yang bermakna. Sebagai instrumen penelitian, maka peneliti:

- a. Telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menjajaki dan menilai fisik lapangan, menentukan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan menyiapkan diri untuk beradaptasi dengan suasana kehidupan subjek penelitian. Inilah yang peneliti sebut dengan tahap pra lapangan.
- b. Terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data/informasi melalui wawancara dan observasi serta studi dokumentasi dengan menggunakan “senjata” yang telah disiapkan seperti catatan, rekaman (tape recorder) dan bila perlu kamera untuk mengabadikan semua kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Berkenaan dengan alat “senjata” dalam penelitian, Sugiyono (2005: 81-82) mengatakan bahwa alat bantu berguna agar hasil wawancara dapat terekam

dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

- i. Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data. Sekarang sudah banyak komputer yang kecil, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
- ii. Tape recorder: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan tape recorder dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
- iii. Kamera: untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.

#### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

##### **1. Wawancara**

Dalam penelitian tentang Implementasi pelayanan publik ini, wawancara dipilih sebagai teknik pengumpulan data yang utama. Adapun yang dimaksud dengan wawancara (*interview*) adalah percakapan yang dilakukan secara langsung dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara

(*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*Interviewee*) yang memberi jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara adalah teknik yang tidak mudah digunakan. Tetapi jika dilakukan dengan baik, wawancara akan mampu memberi kita data yang sangat kaya. Wawancara adalah gabungan antara ilmu pengetahuan dan seni (intuisi). Wawancara bisa dilakukan dalam format tidak terstruktur, semi terstruktur atau terstruktur. Wawancara bisa juga dilakukan dengan satu orang atau dengan sekelompok orang. (Irawan, 2007:68).

Wawancara yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu tanya jawab secara lisan dengan pimpinan dan pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene, kemudian mengadakan pencatatan terhadap hasil tanya jawab tersebut.

## 2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah usaha mendapatkan data dengan mengambil dokumen. Dalam penelitian ini dokumen yang dimaksud adalah sumber data yang berupa peraturan-peraturan tentang pelayanan publik serta catatan-catatan yang berisi kegiatan pegawai dan arsip-arsip lain yang relevan. Teknik dokumenter ini akan penulis gunakan untuk memperoleh data-data tentang pelayanan publik di Sekretariat daerah Kabupaten Majene.

## H. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi hal ini dilakukan peneliti untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek

penelitian. Untuk memperoleh tingkat keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Moleong (2000: 45) bahwa: “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut”.

Teknik triangulasi menurut Moleong, teknik yang digunakan dalam penelitian ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Ia juga mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Menurut Patton (Moleong, 2000: 47) tentang hal di atas dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan apa yang dikatakan dengan kenyataan yang dilakukan.  
Dengan cara melihat langsung dan memastikannya dengan sumber data yang lain.
2. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.  
Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.
3. Membandingkan isi hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan. Dengan cara mengumpulkan kedua hasil data tersebut lalu mengecek kembali kebenarannya dan disesuaikan seperti kenyataannya.

Moleong menyatakan bahwa teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari



catatan lapangan dan komentar, gambar, foto, dokumen dan lain sebagainya. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, menguraikan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikannya, pengorganisasian dan pengelolaan data bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah versi Miles dan Huberman yang diterjemahkan oleh Rohidi menjelaskan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kualitatif melalui beberapa tahap, yakni sebagai berikut:

1. Reduksi data yaitu proses penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan dan pengelompokan data yang telah diperoleh ketika melakukan penelitian.
2. Penyajian data yaitu menyajikan data dari hasil reduksi data dalam laporan secara sistematis agar mudah dibaca atau dipahami baik secara keseluruhan maupun bagian-bagiannya dalam konteks sebagai suatu kesatuan.
3. Penarikan kesimpulan yaitu paparan atau penjelasan yang dilakukan dengan melihat kembali pada data reduksi maupun pada penyajian data, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis

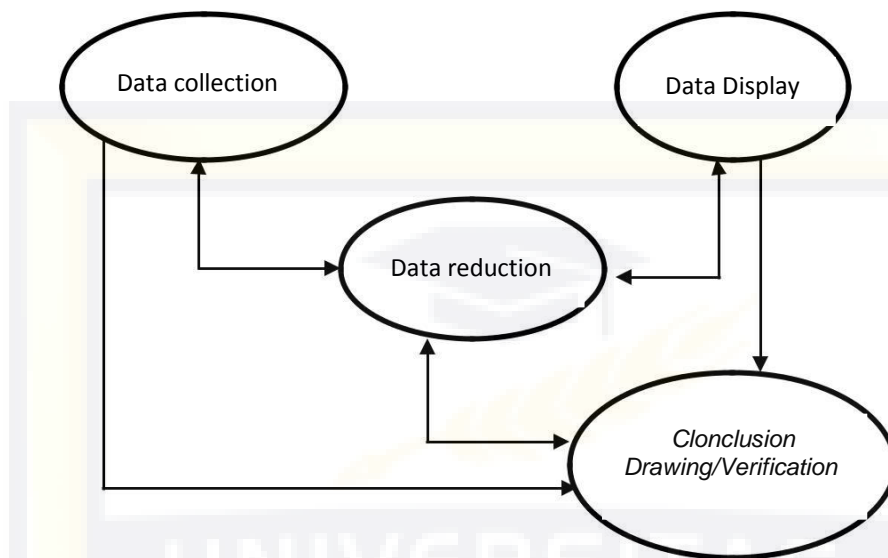
#### **I. Teknik Analisis Data**

Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif konstektual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposisi pada dasarnya ada dua yaitu generalisasi empirik dan hipotesis dikembangkan dari perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:91) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification. Model ineraktif ditunjukkan dalam gambar berikut:



**Gambar 3.1**  
**Komponen Analisis Data Miles and Huberman**  
**Dalam Sugiyono (2014:92)**

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan

gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman (Sugiyono, 2014: 94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks narasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

### 4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono

(2014: 99). Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.

## **J. Triangulasi**

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004:330).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Denzin (Moleong, 2004: 332), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat. Murti (2006) menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin (2003) menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Tentang Kabupaten Majene**

Kabupaten Majene merupakan salah satu dari 6 kabupaten dalam wilayah Propinsi Sulawesi Barat yang terletak di pesisir pantai barat Propinsi Sulawesi Barat memanjang dari Selatan ke Utara. Letak geografis Kabupaten Majene berada pada antara 20 38' 45"-30 38' 15" Lintang Selatan dan antara 1180 45' 00"-1190 4' 45" Bujur Timur, dengan jarak ke ibukota Propinsi Sulawesi Barat (Kota Mamuju) kurang lebih 146 km. Luas wilayah Kabupaten Majene adalah 947,84 km<sup>2</sup> atau 5,6% dari luas Propinsi Sulawesi Barat yang secara administratif berbatasan dengan wilayah-wilayah kabupaten Mamuju di sebelah Utara, kabupaten Polewali Mandar dan kabupaten Mamasa di sebelah Timur, Teluk Mandar di sebelah Selatan dan selat Makassar di sebelah Barat.

Kabupaten Majene terdiri atas 8 kecamatan dan 82 desa/kelurahan. Adapun kecamatan-kecamatan tersebut adalah Kecamatan Banggae, Kecamatan Banggae Timur, Kecamatan Pamboang, Kecamatan Sendana, Kecamatan Tammerodo Sendana, Kecamatan Tuboendana, Kecamatan Malunda dan Kecamatan Ulumanda.

Kecamatan Banggae dan Banggae Timur adalah dua kecamatan dengan luas wilayah terkecil dengan luas wilayah masing-masing 25,15 km<sup>2</sup> atau 2,65% untuk kecamatan Banggae dan 3,17% dari luas total wilayah Kabupaten Majene



untuk kecamatan Banggae Timur. Kecamatan Uluman dan merupakan wilayah kecamatan terluas disbanding dengan luas wilayah kecamatan lainnya yakni; 456,06 km<sup>2</sup> atau 48,10%, kemudian Kecamatan Malunda dengan luas wilayah 187,85 Km<sup>2</sup> atau 19,81%.

Berdasarkan klasifikasi bentanglahan, Kecamatan Banggae dan Banggae Timur merupakan wilayah yang relative lebih datar sementara wilayah kecamatan lainnya lebih dominan berupa wilayah berbukit dan pegunungan. Klasifikasi wilayah menurut kelas ketinggian tempat dari permukaan laut, wilayah Kabupaten Majene berada pada kelas ketinggian 100 – 500 m dpl mencapai 38,7% luas wilayah kabupaten dan yang berada pada ketinggian 500 – 1000 m dpl mencapai 35,98%.

Menurut catatan Stasiun Meteorologi dan Geofisika, kondisi iklim di Kabupaten Majene sekitarnya sepanjang tahun 2013 sekitar 27,60 C, dengan suhu minimum 24,30 dan suhu maksimum 33,30 C, dengan kelembaban udara berkisar antara 75 persen sampai 82 persen atau rata-rata kelembaban udara berkisar 79 persen. Curah hujan di Kabupaten Majene tertinggi pada bulan Mei sebesar 224,9 mm kubik dengan hari hujan 10. Sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan September sebesar 10,1 mm kubik dengan jumlah hari hujan 5.

Jumlah penduduk Kabupaten Majene adalah 169.072 jiwa dalam 34.015 rumah tangga dengan kepadatan 178 orang/km<sup>2</sup>. Tingkat pertumbuhan penduduk Kabupaten Majene adalah 1,28%. Jumlah Angkatan Kerja adalah 75.023 orang (70.890 orang bekerja dan 4.188 orang pengangguran) dan 35.747 orang non-Angkatan Kerja (11.249 orang bersekolah; 18.833 orang mengurus rumah-tangga

dan 5.665 orang berkegiatan lain-lain). Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK): 67,73% dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT): 5,51% serta Indeks Pembangunan Manusia: 64,80.

## **2. Deskripsi Tentang Sekretariat Daerah Kabupaten Majene**

Secretariat Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu perangkat pemerintah yang membantu bupati. Secretariat Daerah (SETDA) adalah unsur pembantu pimpinan pemerintah daerah, yang dipimpin oleh sekretaris daerah. Sekretaris daerah bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintah, administrative, organisasi dan tata laksana, serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah. Dibantu oleh beberapa asisten untuk menangani urusan-urusan seperti Asisten Bidang Administrasi dan Umum, Asisten Bidang Pemerintahan dan Asisten Bidang Ekonomi dan Pembangunan yang selanjutnya membawahi bagian-bagian.

### **B. Temuan Penelitian**

Pada bab ini peneliti akan menyajikan hasil penelitian dan pembahasannya. Hasil penelitian akan disajikan berdasarkan yang peneliti temukan di lapangan saat penelitian berlangsung serta diadakannya pembahasan mengenai hasil penelitian tersebut yaitu mengenai Implementasi pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

Sebagai langkah dalam penyajian data, maka peneliti pada tahap ini akan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan pada saat penelitian berlangsung, selanjutnya hasil temuan di lapangan akan disesuaikan dengan rumusan masalah dan fokus penelitian. Pada penelitian ini, peneliti akan memfokuskan pada pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan George Edward III yang mengukur implementasi kebijakan dengan 3 faktor yaitu disposisi, sumber daya dan sosialisasi.

### **1. Disposisi**

Menurut Edward III dalam Winarno (2012:197) kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsenkuensi-konsenkuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya bisa tidak terjadi Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan

penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

**a. Komitmen**

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik. Dari penelitian yang didapatkan, sikap pelaksanaan dalam implementasi kebijakan pelayanan publik cukup baik. Hal ini disampaikan oleh Mokh. Solikhun selaku kepala sekretariat Daerah Kabupaten Majene, menjelaskan bahwa :

“Dalam hal ini pihak sekretariat daerah mendukung setiap kebijakan dan siap melaksanakannya dan sangat bermotivasi untuk meningkatkan kepedulian masyarakat” (wawancara tanggal 17 Desember 2018).

Bapak Fahrurrozi selaku pegawai pada sekretariat Daerah Kabupaten Majene, beliau menjelaskan bahwa :

“kami mendukung sepenuhnya pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan.”(wawancara tanggal 17 Desember 2018)

Bapak Adimas Risky Surya (Pegawai Sekertariat Daerah beliau mengatakan bahwa:

“tanggapan masyarakat sangat baik karena masyarakat merasa lebih mudah dalam proses pelayanan dan kami bermotivasi siap melaksanakan kebijakan agar setiap masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”(wawancara tanggal 17 Desember 2018).

Selain para aparat pelaksana kebijakan, kecenderungan masyarakat terhadap pelayanan publik juga berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan, berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap masyarakat sebagai berikut, Ibu Tuty Suryaningsih beliau mengatakan bahwa :

“saya setuju dengan kebijakan pelayanan yang diberikan di kantor ini, kami masyarakat tidak perlu lagi dipimpong untuk mendapatkan informasi.”(wawancara tanggal 13 Desember 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelaksana kebijakan maupun masyarakat sangat mendukung dengan adanya pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi.

Hasil wawancara di atas, diperkuat oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, yang mendapatkan hasil bahwa pegawai pada sekretariat daerah Kabupaten Majene berusaha menjaga komitmen kerja mereka agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

#### **b. Kejujuran**

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan,

sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

Hal ini disampaikan oleh Mokh. Solikhun selaku kepala sekretariat Daerah Kabupaten Majene, menjelaskan bahwa :

“kami selalu berusaha bersikap jujur kepada masyarakat, baik dalam hal waktu pelayanan dan lamanya proses pelayanan yang dibutuhkan oleh penikmat layanan publik” (wawancara tanggal 17 Desember 2018).

Bapak Fahrurrozi selaku pegawai pada sekretariat Daerah Kabupaten Majene, beliau menjelaskan bahwa :

“kami selalu didorong untuk bersikap jujur oleh pimpinan, meski bagaimana keadaan kami dalam memberikan layanan”(wawancara tanggal 17 Desember 2018)

Bapak Adimas Risky Surya (Pegawai Sekretariat Daerah beliau mengatakan bahwa:

“selama ini tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan, karena kami sepenuhnya menerapkan sikap jujur dalam memberikan pelayanan”(wawancara tanggal 17 Desember 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa, sikap jujur telah ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap jujur yang ditunjukkan baik dalam hal waktu pelayanan dan

lamanya proses pelayanan yang dibutuhkan oleh penikmat layanan publik dalam hal ini masyarakat secara umum. Untuk menguatkan hasil wawancara, maka dilakukan observasi mengenai sikap jujur pegawai, maka diperoleh hasil bahwa pegawai dalam memberikan layanan selalu menyampaikan kepada masyarakat tentang berapa lama pengurusan yang dilakukan dapat selesai. Disamping itu, tidak terdapat perbedaan pelayanan antara masyarakat secara umum maupun pegawai ASN lainnya.

Watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

## **2. Sumber daya**

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Winarno (2012:184) mengemukakan bahwa sumber-sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, maka implementasi ini pun cenderung tidak efektif. Sumber daya dibedakan menjadi empat, yaitu sumber daya manusia, informasi, kewenangan, dan fasilitas yang diperlukan untuk menerjemah usul-

usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik yang dijabarkan sebagai berikut :

**a. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang dipilih berdasarkan asas efektif dan efisien dapat menjadi salah satu faktor pendorong agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, implementasi pelayanan publik membutuhkan sumber daya yang cukup dan mampu untuk menguasai di dalam bidangnya dalam melaksanakan program, sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene.

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa sumber daya manusia yang kehandalan sumber daya manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Majene, baik secara administratif maupun secara teknis. Terkait sumber daya manusia, Bapak Mokh. Solikhun selaku kepala Sekertariat Daerah Kabupaten Majene, menjelaskan bahwa:

“Dalam hal sumber daya manusia terkait pelaksanaan pelayanan publik di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene terdapat 37 orang pegawai



bagian bagian pelayanan yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.”(wawancara tanggal 17 Desember 2018)

Bapak Fahrurrozi salah satu pegawai pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene beliau menjelaskan bahwa :

“terkait sumber daya dalam pelaksanaan sosialisasi pelayanan publik ini sudah cukup,saat ini kami memiliki 37 orang pegawai bagian pelayanan” (wawancara tanggal 17 Desember 2018)

Bapak Pandu Satyo Wicaksono (Pegawai Sekertariat Daerah bagian Pelayanan), beliau mengatakan bahwa :

“terkait jumlah sumber daya memang saya akui sudah memadai dan terkait kualitas dapat dikatakan sudah cukup, karena mereka sudah sering mengikuti pelatihan”(wawancara tanggal 17 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di atas diketahui bahwa dalam pelayanan publik, sumber daya manusia implementornya sudah memadai dalam menjalankan proses-proses yang seharusnya dilaksanakan guna menyampaikan isi dari kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Jika isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja. Hasil wawancara di atas, didukung oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana SDM yang dimiliki oleh Sekertariat Daerah sudah memadai dalam menjalankan proses pelayanan yang sesuai dengan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

## **b. Informasi**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012 :151) informasi dalam implementasi kebijakan, mempunyai dua bentuk, yaitu yang pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Kedua informasi mengenai data kepatuhan dari pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada sumber data yaitu pelaksana pelayanan publik, dapat diketahui bahwa dari informasi pelayanan publik sebagai berikut:

Menurut Mokh. Solikhun (selaku Kepala seksi pelayanan), menjelaskan bahwa :

“Informasi yang kami berikan saat pelaksanaan sosialisasi adalah bentuk-bentuk pelayanan yang terdapat di sekretariat Daerah Kabupaten Majene.”(wawancara tanggal 27 Desember 2018)

Bapak Fahrurrozi. (Kepala Subbagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Majene), beliau menjelaskan bahwa :

“Informasi yang kami berikan pada saat sosialisasi adalah mengenai bagaimana maksud dan tujuan pelayanan publik yang diberikan.”(wawancara tanggal 7 Februari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa informasi dalam Implementasi pelayanan publik sudah cukup memadai sebagai bahan acuan pelaksanaan kebijakan. Informasi yang berkaitan dengan Implementasi pelayanan publik yaitu informasi bagaimana maksud dan tujuan kebijakan, informasi tentang pelaporan serta tentang koordinasi antara aparat pelaksana kebijakan. Informasi tentang kebijakan harus jelas, sehingga para pegawai pelaksana kebijakan tahu apa yang akan mereka lakukan dan tahu apakah masyarakat yang terlibat tahu tentang kebijakan ini.

Hasil wawancara di atas, dipertegas oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana pola komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sangat lancar, hal tersebut dikarenakan tidak terdapat kesalahan pada penyampaian pesan dan penerimaan pesan oleh pegawai kepada masyarakat. Selain itu, tidak adanya *miss communication* pada antar lembaga, menjadikan proses penyampaian informasi berjalan lancar.

Maka, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa: informasi dalam implementasi pelayanan publik sudah cukup memadai sebagai bahan acuan pelaksanaan kebijakan dimana pola komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sangat lancar, hal tersebut dikarenakan tidak terdapat kesalahan pada penyampaian pesan dan penerimaan pesan oleh pegawai kepada masyarakat.

### c. Kewenangan

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:152) wewenang pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legimitasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak legimitasi, sehingga dapat mengagalkan proses implementasi kebijakan, Tetapi dalam konteks yang lain ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektifitas kewenangan. Di satu pihak, efektifitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, tetapi disisi lain, efektifitas akan menyusut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya atau demi kepentingan kelompoknya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada sumber data yaitu pelaksana pelayanan publik, dapat diketahui sebagai berikut :

Mokh. Solikhun (selaku Kepala Seksi pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene), menjelaskan bahwa :

“Sebenarnya yang memiliki wewenang terkait pelayanan adalah bagian pelayanan itu sendiri yang terdiri dari 37 pegawai..”(wawancara tanggal 17 Desember 2018)

Bapak Agung Prayogo (Pegawai Sekretariat Daerah bagian Pelayanan) beliau mengatakan bahwa :

“Kewenangan kami ialah memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan memberikan sosialisasi perorangan jika di kantor pada setiap WP, lalu memberikan leaflet agar mudah memahami.”(wawancara tanggal 27 Desember 2018)

Dari hasil wawancara di atas, diketahui setiap aparat pelaksana kebijakan mempunyai peran dan tanggung jawab masing-masing sesuai kewenangan dari instansi pelaksana kebijakan yang telah ditetapkan. Pembagian peran dimaksudkan untuk mempermudah implementasi pelayanan publik dan mengurangi tingkat kesalahan dalam menjalankan kebijakan serta mengefisienkan waktu karena pekerjaan dilakukan sesuai dengan bidang masing-masing.

#### **d. Fasilitas**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:152), fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Fasilitas-fasilitas diperlukan untuk menterjemah usul-usul di atas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan. Fasilitas merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Fasilitas dapat berupa kantor, alat/perlengkapan, kendaraan. Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada sumber data yaitu aparat pelaksana kebijakan, dapat diketahui bahwa dari fasilitas para aparat pelaksana sebagai berikut :

Mokh. Solikhun (selaku Kepala Seksi PDI Sekertariat Daerah Kota Bandar Lampung), menjelaskan bahwa :

“Fasilitas atau sarana dan pra sarana untuk melakukan pelaksanaan kebijakan ini yakni tempat untuk konsultasi di kantor di sediakan beberapa meja untuk konsultasi, komputer dan LCD untuk presentasi mengenai PP4, kendaraan dinas untuk petugas melakukan sosialisasi”(wawancara tanggal 27 Desember 2018)

Pendapat senada disampaikan oleh salah satu pegawai beliau menjelaskan bahwa :

“Kalo untuk pelaksanaan kebijakan fasilitas untuk itu ada leaflet dan sosialisasi serta mobil”(wawancara tanggal 27 Desember 2018)

Bapak Agung Prayogo (Pegawai Sekertariat Daerah) beliau mengatakan bahwa: “sarana dan prasarana saya kira sudah cukup memadai” (wawancara tanggal 10 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa fasilitas yang digunakan aparat pelaksana kebijakan untuk melaksanakan tugasnya sudah cukup memadai untuk menunjang implementasi pelayanan publik di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene. Hal ini juga dibuktikan peneliti berdasarkan hasil observasi penelitian bahwa sarana dan fasilitas yang digunakan oleh pegawai pada bidang pelayanan adalah seperti tabel berikut:

**Tabel 4.1 Fasilitas Sarana dan Prasarana**

No.	Nama alat/sarana/fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Meja	80	Baik
2	Kursi	110	Baik
3	Komputer	160	Baik
4	Ruang rapat	4	Baik
5	Tempat parkir	3	Baik
6	Tempat ibadah	1	Baik

*Sumber : Sekertariat Daerah Kabupaten Majene, 2018*

### 3. Sosialisasi

Salah satu unsur yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan menurut Edward III dalam Agustino (2012:150) adalah sosialisasi. Sosialisasi dalam konteks penelitian ini digunakan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Sosialisasi dilakukan jika terdapat kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah, misalnya tentang rekrutmen penerimaan CPNS.

Sosialisasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transimisi*) dan kejelasan informasi (*clarity*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

Dimensi sosialisasi ditentukan dari beberapa unsur yang terdapat dalam komunikasi, seperti penyampai pesan, isi pesan, media yang digunakan, serta sasaran penerima pesan. Mengenai bagaimana dimensi komunikasi yang terjadi di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene dapat dideskripsikan sebagai berikut :

### a. Transmisi

Transmisi merupakan faktor utama dalam hal komunikasi pelaksana kebijakan. Menurut Edward III dalam Agustino (2012:150), penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Transmisi dalam implementasi pelayanan publik di Kabupaten Majene berupa penyampaian atau pengiriman informasi dari pemerintah kepada instansi pelaksana kebijakan kemudian diteruskan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Mokh. Solikhun (Kepala Sekertariat Daerah Kabupaten Majene), menjelaskan bahwa :

“pemberian informasi pelayanan publik dilakukan dengan cara sosialisasi langsung dan tidak langsung seperti leaflet, hal ini dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui kebijakan yang ada saat ini, untuk sosialisasi langsung ditujukan agar masyarakat secara langsung berkomunikasi dengan pelaksana pelayanan” (wawancara tanggal 17 Desember 2018)

Membenarkan pernyataan Pak Solikhun (selaku Pegawai Bagian Sekertariat Daerah Kabupaten Majene), beliau mengatakan bahwa :

“Sosialisasi dilakukan dengan cara pertemuan secara langsung agar pemberian informasi dapat diterima secara jelas kepada masyarakat, ada juga dilakukan dengan menyebarkan informasi di web pemerintah dan penempelan laflet di papan pengumuman” (wawancara tanggal 11 Desember 2018)

Ibu Heny (masyarakat), beliau menjelaskan bahwa :

“pihak Sekertariat Daerah memang pernah melakukan sosialisasi tentang penerimaan CPNS yang dilakukan dengan memasang pengumuman di surat kabar.”(wawancara tanggal 10 Desember 2018)

Bapak Arif (masyarakat), beliau menjelaskan bahwa :

“penyampaian informasi peraturan CPNS yang dilakukan dengan cara sosialisasi, dengan adanya sosialisasi ini saya dapat mengetahui prsyaratan



pendaftaran dan dapat menilai apabila terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku”(wawancara tanggal 13 Desember 2018)

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa transmisi atau proses penyampaian informasi dilakukan oleh pihak Sekertariat Daerah kepada sasaran kebijakan berjalan dengan baik dan dilaksanakannya kegiatan sosialisasi adalah untuk memberikan penjelasan mengenai isi kebijakan, tujuan serta manfaat kebijakan, agar masyarakat dapat mengerti kebijakan yang ada. Hasil wawancara di atas, dipertegas oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dimana pelaksanaan sosialisasi kebijakan yang dilakukan secara langsung yaitu dengan bertatap muka langsung antara pegawai Sekertariat Daerah dengan masyarakat yang bersangkutan, dan untuk pelaksanaan sosialisasi tidak langsung yaitu dengan menggunakan leaflet dan pengumuman via web atau surat kabar lokal.

#### **b. Kejelasan**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:151) komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik, agar penyampaian informasi dapat diterima dengan jelas dan dapat dimengerti maka dalam tata cara teknis menerangkan, terdapat dua metode sosialisasi yaitu secara langsung dan tidak langsung yaitu media cetak. Sosialisasi langsung disampaikan oleh pihak Sekertariat Daerah kepada kelompok masyarakat secara lisan di lokasi melalui tatap muka. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada Bapak Fahrurrozi sala satu pegawai, beliau menjelaskan bahwa :

”Untuk kejelasan penyampaian kebijakan pelayanan publik, selain sosialisasi langsung ke masyarakat, penggunaan media amat penting dan efisien dengan adanya leaflet, media cetak serta media elektronik.”(wawancara tanggal 12 Desember 2018).

Bapak Agung Prayogo (Pegawai Sekertariat Daerah bagian Pelayanan Kabupaten Majene) beliau mengatakan bahwa :

“agar dapat diterima penyampaian dengan jelas kami pihak sekertariat telah mensolisasikan kebijakan lewat media koran agar masyarakat yang tidak mengetahui kebijakan dapat mengetahui adanya kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, kami juga memberikan penjelasan kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor” (wawancara tanggal 17 Desember 2018)

Bapak Rasyid (selaku Pegawai Sekertariat Daerah), beliau mengatakan bahwa : “Untuk kejelasan kebijakan yang ada sudah sangat jelas dan kami terus bersosialisasi mengenai kebijakan yang ada ke masyarakat ”(wawancara tanggal 27 Desember 2018)

Dengan adanya media tersebut sangatlah membantu bagi masyarakat yang membutuhkan informasi, menurut petunjuk teknis, sosialisasi tidak langsung merupakan penyampaian informasi melalui media cetak dan media elektronik, melalui sosialisasi tidak langsung ini masyarakat diharapkan dapat memahami kebijakan yang ada serta dapat mengerti dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dalam mewujudkan pelayanan publik, untuk penyampaian informasi dengan baik kepada masyarakat diperlukan adanya media yang tepat, baik berupa media cetak maupun media elektronik baik berupa koran, internet, brosur, leaflet dan sebagainya yang mana didalam mengkomunikasikan lewat berbagai media tersebut dapat memberi informasi pada masyarakat.

## C. Pembahasan

Pada penelitian ini, peneliti akan memfokuskan pada pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan George Edward III yang mengukur implementasi kebijakan dengan 3 faktor yaitu disposisi, sumber daya dan sosialisasi.

### 1. Disposisi

Menurut Edward III dalam Winarno (2012:197) kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor yang penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan atau kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya bisa tidak terjadi kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan

implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakn akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksana kebijakan maupun masyarakat sangat mendukung dengan adanya pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi.

Watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

## **2. Sumber daya**

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Winarno (2012:184) mengemukakan bahwa sumber-sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan kebijakan, maka implementasi ini pun cenderung tidak efektif. Sumber daya dibedakan menjadi empat, yaitu sumber daya manusia, informasi, kewenangan, dan fasilitas yang diperlukan untuk menerjemah usul-

usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik yang dijabarkan sebagai berikut :

**a. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam pelaksanaan kebijakan. Sumber daya yang dipilih berdasarkan asas efektif dan efisien dapat menjadi salah satu faktor pendorong agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, implementasi pelayanan publik membutuhkan sumber daya yang cukup dan mampu untuk menguasai di dalam bidangnya dalam melaksanakan program, sumber daya manusia yang dimaksud adalah pegawai pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene. Berdasarkan hasil peneliti di atas diketahui bahwa dalam pelayanan publik, sumber daya manusia implementornya sudah memadai dalam menjalankan proses-proses yang seharusnya dilaksanakan guna menyampaikan isi dari kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Jika isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

**b. Informasi**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012 :151) informasi dalam implementasi kebijakan, mempunyai dua bentuk, yaitu yang pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus

mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Kedua informasi mengenai data kepatuhan dari pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa informasi dalam Implementasi pelayanan publik sudah cukup memadai sebagai bahan acuan pelaksanaan kebijakan. Informasi yang berkaitan dengan Implementasi pelayanan publik yaitu informasi bagaimana maksud dan tujuan kebijakan, informasi tentang pelaporan serta tentang koordinasi antara aparat pelaksana kebijakan. Informasi tentang kebijakan harus jelas, sehingga para pegawai pelaksana kebijakan tahu apa yang akan mereka lakukan dan tahu apakah masyarakat yang terlibat tahu tentang kebijakan ini.

### **c. Kewenangan**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:152) wewenang pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimitasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implemmentor di mata publik tidak legitimitasi, sehingga dapat mengagalkan proses implementasi kebijakan, Tetapi dalam konteks yang lain ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektifitas kewenangan. Dari hasil penelitian diketahui setiap aparat pelaksana kebijakan mempunyai peran dan tanggung jawab masing-masing sesuai kewenangan dari instansi pelaksana kebijakan yang telah ditetapkan. Pembagian peran dimaksudkan untuk mempermudah implementasi pelayanan publik dan mengurangi tingkat kesalahan dalam menjalankan kebijakan

serta mengefisienkan waktu karena pekerjaan dilakukan sesuai dengan bidang masing-masing.

#### **d. Fasilitas**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:152), fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa fasilitas yang digunakan aparat pelaksana kebijakan untuk melaksanakan tugasnya sudah cukup memadai untuk menunjang implementasi pelayanan publik di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene.

Maka, dapat disimpulkan bahwa sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene telah optimal dan cukup memadai.

### **3. Sosialisasi**

Salah satu unsur yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan sebuah kebijakan menurut Edward III dalam Agustino (2012:150) adalah sosialisasi. Sosialisasi dalam konteks penelitian ini digunakan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Sosialisasi dilakukan jika terdapat kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah, misalnya tentang rekrutmen penerimaan CPNS.

Dimensi sosialisasi ditentukan dari beberapa unsur yang terdapat dalam komunikasi, seperti penyampai pesan, isi pesan, media yang digunakan, serta sasaran penerima pesan. Mengenai bagaimana dimensi komunikasi yang terjadi di Sekertariat Daerah Kabupaten Majene dapat dideskripsikan sebagai berikut :

**a. Transmisi**

Transmisi merupakan faktor utama dalam hal komunikasi pelaksana kebijakan. Menurut Edward III dalam Agustino (2012:150), penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa transmisi atau proses penyampaian informasi dilakukan oleh pihak Sekertariat Daerah kepada sasaran kebijakan berjalan dengan baik dan dilaksanakannya kegiatan sosialisasi adalah untuk memberikan penjelasan mengenai isi kebijakan, tujuan serta manfaat kebijakan, agar masyarakat dapat mengerti kebijakan yang ada. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan yang dilakukan secara langsung yaitu dengan bertatap muka langsung antara pegawai Sekertariat Daerah dengan masyarakat yang bersangkutan, dan untuk pelaksanaan sosialisasi tidak langsung yaitu dengan menggunakan leaflet dan pengumuman via web atau surat kabar lokal.

**b. Kejelasan**

Menurut Edward III dalam Agustino (2012:151) komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik, agar penyampaian informasi dapat diterima dengan jelas dan dapat dimengerti maka dalam tata cara teknis menerangkan. Berdasarkan hasil



penelitian, maka dalam mewujudkan pelayanan publik, untuk penyampaian informasi dengan baik kepada masyarakat diperlukan adanya media yang tepat, baik berupa media cetak maupun media elektronik baik berupa koran, internet, brosur, leaflet dan sebagainya yang mana didalam mengkomunikasikan lewat berbagai media tersebut dapat memberi informasi pada masyarakat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini mengenai implementasi pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dengan meneliti peranan disposisi, sumberdaya dan sosialisasi terhadap implementasi kebijakan. Penelitian ini telah mengikuti tahapan-tahapan yang lazim dalam melakukan penelitian yaitu pembuatan instrumen, pengumpulan data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut ini:

1. Disposisi dimana pelaksana kebijakan maupun masyarakat sangat mendukung dengan adanya pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi.
2. sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene telah optimal dan cukup memadai. Dimana sumber daya manusia yang cukup, penyampaian informasi yang memadai, pembagian peran yang sesuai dengan tanggung jawab pegawai dan fasilitas yang mendukung.
3. Sosialisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan penyampaian informasi dengan baik kepada masyarakat diperlukan adanya media yang tepat, baik berupa media cetak maupun media elektronik baik berupa koran, internet, brosur, leaflet dan sebagainya yang mana didalam

mengkomunikasikan lewat berbagai media tersebut dapat memberi informasi pada masyarakat.

## **B. Saran**

Hasil studi ini menghasilkan beberapa saran bagi upaya yang lebih maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

1. Agar fasilitas yang ada dapat ditingkatkan dalam menunjang penyampaian informasi kepada masyarakat.
2. Peningkatan kinerja pegawai dan dukungan pimpinan dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.



**BOSOWA**

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Bailey, Kenneth D. 1982. *Methods of Social Research: Choosing The Research Problem*. New York: Collier Mar Millan.
- Blau, Peter M., Page, Charles H. 1956. *Bureaucracy in Modern Society*. New York: Random House.
- Budiardjo, Miriam. 1998. *Menggapai Kedaulatan Rakyat*. Jakarta: Mizan
- Carin & Sund. 1989. *Teaching Science Through Discovery*. Boston: Merrill College.
- Chandler & Plano. 1982. *The Public Administration Dictionary*. London: John Willey & Sons. Inc.
- Dunn, William N. 2000. *Public Policy Analysis. An Introduction. Second Edition (Terjemahan)*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Dye, R Thomas. 1992. *Understanding Public Policy. An Introduction. Tenth Edition*: Prentice Hall Publishing.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quaterly Press.
- Grindle, Merilee S.. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press
- Isjoni. 2006. *Pendidikan Sebagai Investasi Masa Depan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Koentjaraningrat. 1985. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Mulyana, Deddy. 2006. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustopadijaja, AR. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN.

- Moleong, L.J. 1993. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.
- Nazir, Mohammad. 1999. *Metode Penelitian*, Cetakan IV Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neumann, W. Lawrence. 2006. *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*, (6<sup>th</sup> ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Nugroho Riant. 2003. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Patton, Michael Quinn. 2006. *Metode Evaluasi Kualitatif*. (Terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Soehartono, Irwan. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: CV Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, Solichin Abdul. 2005. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Terjemahan)*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Grasindo



# LAMPIRAN



## Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian dari Universitas



## UNIVERSITAS BOSOWA PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568  
Website: <http://www.univ45.ac.id> E-mail: [pascasarjana\\_empatlima@yahoo.com](mailto:pascasarjana_empatlima@yahoo.com)  
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 10 Maret 2019

No. : **213/B.03/PPs/Unibos/III/2019**  
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**  
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.

**Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Majene**  
di  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Dua Puluh Enam** Bulan **Januari** Tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar atas nama:

Nama : **ABRAR**  
NIM : **4617103034**  
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**  
Konsentrasi Studi : **Administrasi Publik**  
Judul Tesis : **Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Mejene**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Dr. Hj. Juharni, M.Si
2. Dr. Hj. Nurmi Nonci, M.Si

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

  
 Direktur  
 Asisten Direktur,  
**Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.**  
 NIDN. 00 1501 6704

Tembusan:

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peninggal

## Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Instansi



### PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene  
Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpolitik2@gmail.com

#### REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 057 / 391 / I / 2019

1. Dasar : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas perubahan peraturan Menteri dalam Negeri RI No. 64 Tahun 2011 Pedoman Penerbitan Rekomendasi/Izin Penelitian;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majene.
2. Menimbang : 1. Untuk Tertib administrasi pelaksanaan kegiatan penelitian dalam lingkup Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Majene perlu adanya Rekomendasi Penelitian.
2. Surat Permohonan Izin Penelitian Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Nomor: 44/B.03/PPs/Unibos/I/2019 tanggal 14 Januari 2019.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi/Izin Kepada :

Nama : **A B R A R**  
N I M : 4617103034  
Pekerjaan : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa  
Alamat : Jl. Sattigi, Kelurahan Rangas, Kecamatan Banggae, Kabupaten Majene

Untuk melakukan penelitian di **Kantor Sekretariat Daerah Kab. Majene** yang dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan, dengan Proposal berjudul :

**“ Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Majene “**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksampul fotocopy hasil kegiatan.
3. Surat Rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan serta dinyatakan sah apabila telah diberikan nomor register sah saat yang bersangkutan telah melapor sebagaimana ketentuan poin 2 (dua) di atas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Majene, 21 Januari 2019

An. BUPATI MAJENE  
KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK

**H. RUSTAM RAUF, S.Sos., MM.**

Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP. 196311121985011006

#### Tembusandisampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Majene (Sbg. Laporan);
2. Dan Dim 1401 Majene;
3. Kapolres Majene;
4. Direktur Prog. Pascasarjana Universitas Bosowa;
5. Sdr. **ABRAR**
6. Arsip.

Nomor Register Sah :



### LAMPIRAN 3: Pedoman Wawancara

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

Yth. Responden

- Daftar pertanyaan ini hanyalah untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyelesaian tesis pada Universitas Bosowa Makassar. Oleh sebab itu, dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk memberikan jawaban secara obyektif dan sejujurnya sehingga dapat bermanfaat dalam penelitian ini.
- Kerahasiaan jawaban dan identitas Bapak/Ibu/Sdr(i) selalu dijaga sesuai dengan etika penelitian.

#### **A. Identitas Responden**

Nama lengkap :  
Umur :  
Jenis Kelamin : Pria/Wanita  
Pekerjaan :  
Pendidikan terakhir :

## Untuk pegawai Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

### 1. Komunikasi

- a. Apakah Sekertariat Daerah melaksanakan sosialisasi tentang kebijakan publik?
- b. Bagaimana bentuk sosialisasinya (seperti apa)?
- c. Apakah Sekertariat Daerah menerima masukan dari peserta sosialisasi?
- d. Apakah ada kejelasan tentang tujuan dan sasaran kebijakan?

### 2. Sumber daya

- a. Bagaimana ketersediaan informasi tentang kebijakan pelayanan publik? Apakah informasi tentang kebijakan pelayanan publik mudah didapat? Bagaimana dengan kejelasan informasinya?
- b. Apa saja kewenangan yang diberikan kepada bapak/ibu dalam melaksanakan kegiatan?
- c. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan publik?

### 3. Disposisi

- a. Bagaimana tanggapan bapak terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang sedang berjalan saat ini?
- b. Apakah penyampaian informasi dilakukan secara terbuka?

## Untuk Masyarakat Kabupaten Majene

### 1. Komunikasi

- e. Apakah Sekertariat Daerah melaksanakan sosialisasi tentang kebijakan publik?
- f. Bagaimana bentuk sosialisasinya (seperti apa)?
- g. Apakah Sekertariat Daerah menerima masukan dari peserta sosialisasi?
- h. Apakah ada kejelasan tentang tujuan dan sasaran kebijakan?

### 2. Sumber daya

- d. Bagaimana ketersediaan informasi tentang kebijakan pelayanan publik? Apakah informasi tentang kebijakan pelayanan publik mudah didapat? Bagaimana dengan kejelasan informasinya?
- e. Apa saja kewenangan yang diberikan kepada bapak/ibu dalam melaksanakan kegiatan?
- f. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan publik?

### 3. Disposisi

- c. Bagaimana tanggapan bapak terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan publik yang sedang berjalan saat ini?
- d. Apakah penyampaian informasi dilakukan secara terbuka?

**Lampiran 4: Foto-Foto Penelitian**

Ket. Wawancara dengan Sub Bagian Pelayanan Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Majene



Ket. Wawancara dengan Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Majene





Ket. Wawancara dengan Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Majene



Ket. Wawancara dengan Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Majene