
IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SEMATANG BORANG PALEMBANG (Studi Pasal 12)**OLEH :****YESTA ARNITA : 19.11.211****PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRACT

YESTA ARNITA, 2023, *Implementation of Government Regulation Number 96 of 2012 Concerning Public Services at the Sematang Subdistrict Head Office Form Palembang (study article 12)*, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA), Main Supervisor(1) Mr Ir.H.Heru Adi Putranto, M.Si and Assistant Supervisor (11) Mrs. Rahmawati, SH., M.Si

Subdistricts are divisions of administrative areas in Indonesia under a district or city. The sub-district has a position in the district or city area as a regional technical implementer which has a certain work area led by the sub-district head. The Sematang Borang Sub-District Office, Palembang, is one of the sub-districts in Palembang City, a fractional sub-district of Sako Sub-district which consists of 4 (four) sub-districts with an area of 2,585.25 Ha. This research aims to find out how to implement Standard Operating Procedures (SOP) regarding Services. Public at the Sematang Subdistrict Office Form Palembang. This research uses a qualitative descriptive method. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques. The results of this research show that the service standards at the Sematang Borang Subdistrict Office in Palembang have been carried out quite well according to applicable procedures, however the service standards cannot be said to be good, because there are people who receive less friendly service from the Subdistrict Office employees and make people less comfortable in managing all the requirements so that the service does not run according to community expectations

Keywords: *sub-district office, Semang sub-district, Palembang form*

A. PENDAHULUAN**1. Latar Belakang**

Di Indonesia pelaksanaan pelayanan publik diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki kekuasaan atau kewenangan dalam menangani kasus didalam pelayanan publik. sebagaimana telah disebutkan dalam Pasal 1 Undang-undang No.37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman merupakan lembaga Negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik telah menjadi topik masyarakat sampai saat ini, Perkembangan pelayanan publik ini menjadi perhatian utama dalam organisasi publik. Pada dasarnya manusia memang membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan berada pada kehidupan masyarakat. Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan

masyarakat sebagai konsumen ,melainkan melibatkan masyarakat dalam mengambil sebuah keputusan. Peran yang di miliki masyarakat dalam mengambil keputusan ini akan lebih responsif terhadap munculnya pelayanan yang efektif dan efisien.

Meskipun dalam beberapa tahun belakangan ini Indonesia mengalami pandemic virus yang berbahaya atau yang dikenal dengan Covid-19, Pelayanan Publik tetap harus maksimal dalam membantu pelayanan masyarakat. Pelayanan menjadi tolak ukur yang dipergunakan pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka yang berkualitas dan memudahkan masyarakat. Penerapan standar pelayanan yang dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meminimalisirkan terjadinya penyimpangan atau penurunan kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

Permasalahan pelayanan di kecamatan saat ini telah menjadi sorotan tajam oleh masyarakat. Pelayanan yang merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan yang diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik artinya dalam pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang baik secara individu maupun kelompok, dengan tugas pelayanan lebih mendahulukan kepentingan urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan.

Pelayanan Publik salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas maka diberlakukannya peraturan pemerintah dalam negeri Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan publik memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Pusat pelayanan berarti dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik, artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan.

Kecamatan yang merupakan wilayah kerja pegawai pada camat di Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Telah disebutkan dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya.

Oleh karena itu, penulis hendak melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat di Kecamatan Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12)”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat

di Kecamatan Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12)” ?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Camat di Kecamatan Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12) .

B. LANDASAN TEORI

1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi atau Pelaksanaan merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan program/kebijakan. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *policy makers* untuk mempengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran (Subarsono, 2005:87). Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian outputnya adalah kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan. Implementasi bisa juga dianggap suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap fix.

Model Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik memiliki beberapa model yang menjadi acuan dalam merancang dan melaksanakan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan akan mempengaruhi terhadap unsur-unsur yang terlibat didalamnya, baik aparatur maupun masyarakat.

Ada banyak variable yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *policy makers* untuk mempengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. (Subarsono, 2005:87). Adapun dalam mengimplementasi suatu kebijakan dikenal beberapa model yaitu :

a. Teori Van Meter Dan Van Horn

1. Standar kebijaksanaan dan tujuan
Rincian tujuan keputusan kebijaksanaan secara menyeluruh yang berwujud dokumen peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkrit untuk menilai kinerja program.
2. Sumber daya
Kebijaksanaan mencakup lebih dari sekedar standar sasaran, tapi juga menuntut ketersediaan sumber daya yang akan memperlancar implementasi. Sumber daya ini dapat berupa dana maupun insentif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif.
3. Karakteristik agen pelaksana
Meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staf agen, dukungan legislative dan eksekutif, kekuatan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.
4. Komunikasi antar organisasi dan aktifitas pelaksana
Implementasi membutuhkan mekanisme dan prosedur institusional yang mengatur pola komunikasi antar organisasi mulai dari kewenangan yang lebih tinggi hingga yang terendah.
5. Kondisi sosial, ekonomi dan politik
Pengaruh variabel lingkungan terhadap implementasi program, diantaranya sumber daya ekonomi yang dimiliki organisasi pelaksana, bagaimana sifat opini publik, dukungan elit, peran, dan kelompok-kelompok kepentingan dan swasta dalam menunjang keberhasilan program.
6. Disposisi sikap para pelaksana
Persepsi pelaksana dalam organisasi dimana program itu diterapkan, hal ini dapat berubah sikap menolak, netral dan menerima yang berkaitan dengan sistem nilai pribadi, loyalitas, kepentingan pribadi dan sebagainya.

b. Teori Merilee S. Grindle

Menurut Grindle ada dua variabel besar yang mempengaruhi keberhasilan yaitu :

1. Variabel isi kebijakan (content of policy) yang mencakup sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target grup termuat dalam isi 14 kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target grup, sejauh mana perubahan yang diinginkan dari suatu kebijakan, letak suatu program sudah tepat, suatu kebijakan telah

menyebutkan implementasinya dengan rinci, suatu program di dukung oleh sumber daya yang memadai.

2. Variabel lingkungan kebijakan yang mencakup seberapa esar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan, karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa, serta tingkat kepatuhan dan seponsivitas kelompok sasaran. (Subarsono, 2009:99). Dari dua macam model implementasi kebijakan yang ada, penulis menggunakan model implementasi dari Grindle karena dalam teori Grindel variabel yang ada sesuai dengan penelitian penulis.

c. Teori George C Edward III

(dalam Subarsono, 2011: 90:92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel yaitu :

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumber daya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat terwujud synergi sumber daya manusia.
3. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis.
4. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi.

Dalam perspektif kelompok yang ketiga adanya empat paradigma implementasi kebijakan, yakni seperti berikut:

1. Konflik rendah-ambiguitas rendah (implementasi administratif).
2. Konflik tinggi-ambiguitas rendah (implementasi politis).
3. Konflik tinggi-ambiguitas tinggi (implementasi simbolik).
4. Konflik rendah-ambiguitas tinggi (implementasi eksperimental).

Matland (Hamdi, 2014:98) menambahkan, pikiran pokok dari model top-down ke dalam empat hal berikut.

1. Menjadikan tujuan kebijakan bersifat jelas dan konsisten.
2. Meminimalkan jumlah aktor.
3. Membatasi rentang perubahan yang diperlukann
4. Menempatkan tanggung jawab implementasi pada instansi yang bersimpati dengan tujuan kebijakan.

Faktor Pendukung Implementasi

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Budi Winarno, 2002:102).

Adapun syarat-syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna menurut Teori Implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gun yang dikutip Solichin Abdul Wahab, yaitu :

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak akan mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan-hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis dan sebagainya
2. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber-sumber yang cukup memadai
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia
4. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya
6. Hubungan saling ketergantungan kecil
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna
10. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna. (Solichin Abdul Wahab, 1997: 7178).

Pengertian Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan

tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan mempermudah urusan warga, mempersingkat waktu, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang sama proporsional bagi semua, pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan perbedaan yang relavan.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan public adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Unsur-unsur Pelayanan Publik

Ada tiga unsur-unsur dalam pelayanan publik menurut Lovelock Christopher H dan Davit Mc Kevitt yaitu :

1. Unsur pertama, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
2. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki 3 makna, yaitu :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukung cukup memadai serta 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.

Berikut beberapa faktor dalam pelayanan publik menurut Meonir (40:2000) yaitu :

1. Faktor kesadaran Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.
2. Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Jenis-Jenis Pelayanan

Orang awam pada dasarnya hanya mengenal pelayanan kepada pelanggan semata. Artinya Pelayanan hanya ditujukan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga yang selalu menjadi pokok perhatian adalah keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mereka lupa bahwa karyawan sendiri perlu melayani dan dilayani oleh pemimpin dan sesama karyawan. Artinya disamping pelayanan kepada pelanggan juga harus diperhatikan terlebih dulu pelayanan yang ada di dalam yaitu pelayanan di antara karyawan dengan karyawan dan dengan atasan. Mengapa hal itu penting ? Karena jika pelayanan antara pimpinan dengan bawahan kurang berjalan lancar maka akan menghambat pelayanan kepada pelanggan. Demikian pula bila pelayanan antar karyawan kurang baik juga akan dapat menghambat kegiatan pelayanan dengan pelanggannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan dibagi ke 2 (dua) kelompok :

1. Pelayanan ke dalam
Pelayanan ke dalam artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antar karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.
2. Pelayanan ke luar
Pelayanan ke luar artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 12

Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Memberikan Perlindungan Dan Kepastian Hukum Kepada Masyarakat
2. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
3. Memperpendek Proses Pelayanan
4. Mewujudkan Proses Pelayanan Yang Cepat, Mudah, Murah, Transparan, Pasti dan Terjangkau

5. Memberikan Akses Yang Lebih Luas Kepada Masyarakat Untuk Memperoleh Pelayanan

Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada fokus penelitian. Hasil penelitian terdahulu menjelaskan bahwa judul tersebut meneliti bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan publik. Sedangkan pada peneliti ini, peneliti fokus pada perilaku pelaksana dalam pelayanan publik.

Kerangka Berpikir

Model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah urgen. Uma Sekaran dalam Pasolong (2011:83) Maka dari itu penulistelah membuat kerangka berpikir untuk Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Sematang Borang Palembang (pasal 12).

C. PROSEDUR PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Metode Penelitian menurut Prof.Dr.Sugiyono mengatakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah kehidupan manusia.

Sehingga dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif, dimana mengadakan penelitian secara langsung ke objek penelitian yang telah ditentukan agar dapat melihat dan mengganti secara langsung masalah-masalah yang akan diteliti. Dari metode yang digunakan maka akan diperoleh gambaran yang jelas mengenai Implementasi Peraturan Pemerintah

Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Sematang Borang Palembang.

Definisi Konsep

Dalam penelitian ini formulasi yang digunakan untuk mendefinisikan konsep adalah sebagai berikut:

1. Implementasi adalah penerapan keputusan kebijaksanaan dasar, Implementasi juga bisa diartikan sebagai tindakan untuk menjalankan rencana yang telah dibuat. Arti implementasi ialah kegiatan yang dilakukan melalui perencanaan dan mengacu pada aturan tertentu untuk mencapai kegiatan tersebut..
2. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan yang merupakan wujud dari suatu kinerja organisasi. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi Operasional

Definisi operasional variable penelitian menurut Sugiyono (2015,h.38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi Operasional adalah meletakkan arti suatu konstruk atau variable dengan menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu untuk mengukur konstruk atau variabel itu. Sesuai dengan definisi konsep yang telah dijelaskan, maka dapat dikemukakan definisi konsep operasional dari masing-masing penelitian yang dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel Definisi Operasional

No.	Konsep	Indikator
1.	Implementasi Sumber: George Edward III	1. Komunikasi 2. Sumber daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi
2.	Tujuan Sistem Pelayanan Terpadu Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 12	1. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat 2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat 3. Memperpendek proses pelayanan 4. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau 5. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan

Informan Penelitian

Sumber informasi atau lebih mirip actor utama pada sebuah kisah atau film adalah para informasi yang berkompeten mempunyai relevansi dengan penelitian yang dijalankan, yaitu tentang peranan pegawai dan masyarakat yang masuk di dalam daerah Kantor Kecamatan Sematang Borang terhadap pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya.

Tabel Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Sekretaris Camat	1 Orang
2.	Kasi Pemerintahan	1 Orang
3.	Kepala Seksi Pelayanan	1 Orang
4.	Staf Pegawai	1 Orang
5.	Masyarakat	3 Orang
Jumlah		7 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. (Sugiyono 2013:137)

1. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari hasil wawancara atau observasi.
 - a. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan narasumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan masyarakat yang berkebutuhan khusus.
 - b. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis misalnya studi pustaka atau lewat dokumentasi.
 - a. Studi Pustaka, cara ini dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan.
 - b. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan catatan-catatan atau foto-foto yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

Teknik Analisa Data

Analisa data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dengan cara mengorganisasikan ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat

kesimpulan sehingga mudah dipelajari oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono 2011:35)

Penelitian dalam melakukan analisa data mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data (pengumpulan data)
Melakukan proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi data yang di dapat dari hasil penelitian kemudian memberikan interpretasi sehingga dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti.
2. Penyajian Data
Setiap data yang diperoleh disajikan dalam bentuk daftar kategori kemudian melakukan penafsiran dan kemudian memberikan interpretasi adalah memberikan arti yang lebih luas dari penemuan peneliti, penyelesaian masing-masing data yang relevan dengan jelas.
3. Kesimpulan atau verifikasi
Melakukan pemahaman terhadap informasi yang didapat kemudian mencari makna dari catatan mengenai keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat, serta proposisi, kemudian menarik pokok-pokok pemikiran atau member solusi.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bab ini berisi seluruh kegiatan penelitian dari hasil observasi, studi pustaka, wawancara dan dokumentasi. Perolehan data penelitian dilaksanakan penulis pada Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. Data yang diambil berkenaan dengan Implementasi Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 12).

Data mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik pada **Implementasi Undang-Undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang (Studi Kasus Pasal 12)**

A. Kebijakan George C Edward III

Dalam hal ini penulis menggunakan Pendapat Edward III untuk menilai Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 12 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang. Dilakukan melalui pendekatan merupakan judul dari yang telah penuliskan terapkan melalui pertimbangan yang telah dijelaskan pada latar belakang yang kemudian

dikerjakan dengan cara menganalisa dan observasi yang dilakukan di Kantor Camat Sematang Borang Palembang.

1. Komunikasi

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Komunikasi sangat penting dalam proses sosial yang berkaitan dengan kegiatan manusia, pesan dan perilaku adanya komunikasi yang berjalan dengan baik diantara pihak-pihak yang terkait dalam hal implementasi sangat menentukan keberhasilan suatu pencapaian tujuan.

a. Transmisi

Transmisi merupakan penyaluran informasi dengan berbagai cara baik melalui media sosial, sosialisasi atau penyuluhan dan lainnya, sehingga dapat menghasilkan informasi yang jelas.

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis mengenai Komunikasi dalam pelayanan publik yaitu implementasi pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang sudah cukup baik dan sesuai standar kebijakan dan sasaran yang telah direncanakan meskipun belum terpenuhi seutuhnya sehingga harus selalu diarahkan dan berikan penilaian kepada pegawai agar tercapainya tujuan di kantor Camat dengan baik.

b. Kejelasan Informasi

Dalam suatu pelaksanaan implementasi kebijakan kejelasan informasi adalah memberikan kejelasan yang akurat, efektif dan efisien yang mudah dipahami bagi setiap orang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang mengenai Komunikasi yang meliputi, transmisi dan kejelasan informasi maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan kejelasan informasi tentang adanya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan factor yang penting dalam melaksanakan suatu implementasi kebijakan agar berjalan secara efektif, tanpa sumber daya kebijakan itu tidak dapat diimplementasikan dan tidak dapat dilaksanakan. Setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia, sumber daya finansial maupun sumber daya peralatan yang merupakan

faktor penting dalam melaksanakan suatu implementasi kebijakan.

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan orang yang akan melaksanakan kebijakan tersebut, kecukupan yang baik kualitas maupun implementor yang dapat melengkapi seluruh kelompok sasaran dan harus mempunyai keterampilan guna untuk melaksanakan kebijakan agar berjalan dengan baik.

Tabel Jumlah Pegawai di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang

No.	Status Pegawai	Jumlah
1.	Pegawai PNS	13 Orang
2.	Pegawai Non PNSD	20 Orang
Total		33 Orang

Sumber : Kecamatan Sematang Borang Palembang

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menjabarkan bahwa Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Camat Sematang Borang Palembang sudah cukup memadai sesuai kebutuhan masyarakat, meskipun masih belum sepenuhnya tercukupi namun masih dapat berjalan dengan baik dan diimbangi dengan pelatihan dan sharing terhadap masyarakat.

b. Sumber Daya Finansial dan Fasilitas

Unsur yang penting dalam melaksanakan kebijakan dan mendukung berhasilnya suatu kebijakan ialah sumber daya finansial dan fasilitas. Fasilitas merupakan sarana yang akan digunakan untuk operasionalisasi implementasi kebijakan yang meliputi sarana serta prasarana yang mendukung dalam pelayanan dalam implementasi kebijakan. Anggaran merupakan biayanya yang digunakan dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut yang bila tidak tercukupi maka implementasi akan terhambat.

Berikut ini dapat dilihat fasilitas di Kantor Camat Sematang Borang Palembang sebagai berikut:

Tabel Fasilitas Kantor Kec. Sematang Borang

No	Jenis Fasilitas	Kondisi	Jumlah
1	Komputer	Baik	10
2	Printer	Baik	10
3	Lemari	Baik	13
4	Meja	Baik	15
5	Kipas Angin	Baik	8
6	AC	Baik	10
7	Sofa	Baik	5
8	Kursi Tunggu	Baik	25
9	LCD CCTV	Baik	4

Sumber : Kecamatan Sematang Borang Palembang

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka, dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) sudah memadai dalam mengimplementasikan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12), yang terdiri dari pegawai PNS, dan Non PNSD yang mempunyai tugas masing-masing yang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepada mereka.

Mengenai Sumber Daya Finansial dan Fasilitas dalam pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12), sudah cukup memadai dalam fasilitasnya mulai dari Komputer 10 unit, Printer 10 unit, Lemari 13 unit, Meja 15 unit, Kipas Angin 8 unit, AC 10 unit, Sofa 5 unit, Kursi Tunggu 25 unit, dan LCD CCTV 4 unit.

3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap dari pelaksana kebijakan yaitu mencakup kewenangan dari implementasi utama kebijakan kepada bawahan yang bias berupa perintah ataupun bentuk lisan yang diberikan pimpinan langsung untuk mendukung dari pelaksana kebijakan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan petunjuk dan arahan dari atasan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menjabarkan bahwa Disposisi atau sikap pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang menerima dengan baik Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 meskipun masih ada beberapa pegawai yang belum memahaminya.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah tata organisasi dan hirarki yang digunakan dalam suatu pemerintahan, organisasi atau lembaga untuk menjalankan tugas-tugas administrasi dan pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan tugas terutama dalam pelayanan public yang di lakukan oleh Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang telah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, dan seluruh pegawai juga sudah paham akan tugas dan tanggung jawab mereka sehingga mengetahui apa yang akan mereka kerjakan kepada masyarakat agar berjalan dengan baik.

B. Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik, peneliti fokus pada pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Sematang Borang Palembang. Adapun yang dimaksud dalam pelayanan publik yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 12 yang meliputi, memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Berikut bentuk Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Sematang Borang Palembang, sebagai berikut :

1. Memberikan Perlindungan dan Kepastian Hukum Kepada Masyarakat

Perlindungan dan kepastian hukum adalah prinsip-prinsip penting dalam system hukum yang bertujuan untuk memberikan perlindungan, keadilan, dan ketertiban kepada masyarakat.

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang perlindungan dan kepastian hukum mereka sudah memberikan pelayanan yang wajib kepada masyarakat tersebut meskipun belum terpenuhi seutuhnya dari hal menyediakan sarana, prasarana dan fasilitasnya, dan juga mereka sudah memberikan tanggung jawab kepada masyarakat tersebut sesuai keperluan masyarakat itu masing-masing.

2. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat

Untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Sematang Borang Palembang harus memiliki beberapa langkah misalnya dalam berkomunikasi, penting untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat, Dalam hal ini kantor camat harus memiliki saluran komunikasi yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.

Hasil kesimpulan yang dilakukan penulis tentang pendekatan pelayanan kepada masyarakat dengan mengambil langkah-langkah tersebut diharapkan pelayanan kantor camat dapat lebih dekat lagi dengan masyarakat, lebih mudah diakses, dan lebih responsive terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

3. Memperpendek Proses Pelayanan

Dengan mengambil langkah memperpendek pelayanan ini berarti mengurangi waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini juga mengurangi waktu tunggu, meminimalkan birokrasi yang berlebihan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, responsive, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menjabarkan bahwa proses memperpendek pelayanan di Kantor Camat Sematang Borang Palembang sudah cukup baik meskipun belum dioptimalkan cara pemanfaatan teknologi yang ada, agar kepuasan masyarakat pun meningkat.

4. Mewujudkan Proses Pelayanan yang Cepat, Mudah, Murah, Transparan, Pasti dan Terjangkau

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan. Dengan adanya proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dapat memberikan akses yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

Hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan penulis tentang sikap para pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Mereka sebagai pelaksana kebijakan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai Undang-Undang No. 96 Tahun 2012 Pasal 12 meskipun mereka masih minim dalam pelaksanaan tugasnya.

5. Memberikan Akses yang Lebih Luas Kepada Masyarakat Untuk Memperoleh Pelayanan

Pengaruh variabel lingkungan terhadap implementasi program, diantaranya alasan memberikan kebijakan tersebut, bagaimana opini publik terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menjabarkan bahwa memberikan akses yang luas kepada masyarakat di Kantor Camat Sematang Borang Palembang sudah cukup terpenuhi sesuai kebutuhan dan kualifikasi. Secara kebutuhan meskipun masih belum sepenuhnya terlaksana, namun secara kualifikasi sudah mengikuti SOP.

Pembahasan

Berdasarkan analisa penelitian diatas hasil dari observasi, dokumentasi dan wawancara langsung kepada beberapa informan sehingga peneliti mendapatkan jawaban dan penjelasan yang telah disebutkan diatas. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan George Edward III, untuk mengukur Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12) maka pembahasannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12)

Berdasarkan analisis penelitian yang dilakukan penulis tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 12 di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang, bahwa implementasi di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai peraturan meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam mengimplementasikan kebijakan ini.

Sebagaimana secara singkat telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya bahwa George C. Edward III ada 4 (empat) variable yang mempengaruhi implementasi kebijakan yakni, komunikasi, sumber daya, struktur organisasi, dan disposisi. Keempat variable tersebut saling berhubungan satu sama lain.

1. Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang adanya komunikasi internal yang dilakukan pada tingkat pegawai sudah dilakukan dengan cukup baik dan harmonis serta hubungan kerja yang positif. Komunikasi antara Camat dan Staf Pegawai memberikan instruksi dan arahan kepada staf mengenai tugas-tugas yang harus dilaksanakan, Komunikasi sangat penting untuk menjaga kelancaran tugas-tugas administrasi, koordinasi antardepartemen, serta pengambilan keputusan yang efektif.

Hal ini sejalan dengan pendapat George C. Edward dalam kebijakan publik (2014:177-212), bahwa Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan

berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*).

a. Transmisi

Berdasarkan hasil dari penelitian penulis dalam hal komunikasi yaitu penyampaian informasi dalam mentransmisikan kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik pasal 12 sudah dilaksanakan dengan baik.

b. Kejelasan Informasi

Mengenai kejelasan informasi yang disampaikan pihak Camat sudah cukup jelas dengan memberikan informasi yang rinci kepada masyarakat dan menyalurkan informasi melalui media social seperti WA, Instagram, Email maupun melakukan himbauan secara langsung kepada masyarakat.

Dilihat dari hasil penelitian bahwa mentransmisikan dan menginformasikan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang telah berjalan dengan cukup baik dan hal ini sesuai dengan pendapat ahli bahwa komunikasi menentukan keberhasilan pencapaian, dengan tujuan implementasi kebijakan akan lebih aktif terjadi apabila pembuatan keputusan sudah mengetahui apa yang akan dikerjakan dan harus tepat serta akurat.

2. Sumber Daya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang, bahwa Sumber daya yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang sudah cukup terpenuhi sesuai kebutuhan dan kualifikasi. Secara keseluruhan masih belum sepenuhnya tercukupi, namun masih dapat dipenuhi dengan baik. Secara kualifikasi SDM Kantor Camat Sematang Borang Palembang secara rutin telah dilakukan pelatihan dan sharing *knowledge*, pengelolaan sumber daya di kantor camat ini melibatkan alokasi yang efisien dan efektif.

Hal ini sejalan dengan pendapat George C. Edward dalam kebijakan publik (2014:177-212) menyatakan bahwa sumber daya disini berkaitan dengan segala sumber daya yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sumber daya ini mencakup sumber

daya, manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan.

a. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan mengenai Sumber Daya Manusia di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang, sumber daya yang terdiri dari PNS dan Non PNS yang sudah diberikan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

b. Sumber Daya Finansial dan Fasilitas

Kemudian mengenai sumber daya finansial dan fasilitas dalam pelaksanaan Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12) sudah mencukupi, fasilitas yang terdiri dari komputer, printer, lemari, meja, kipas angin, ac, sofa, kursi tunggu dan LCD CCTV.

Dilihat dari hasil penelitian ditemukan bahwa sumber daya manusia yang ada di Kantor Camat Sematang Borang Palembang cukup berjalan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan pegawai (SDM) menjalankan tugasnya cukup baik. Kemudian mengenai fasilitas di Kantor Camat Sematang Borang Palembang sudah cukup memadai dalam melaksanakan programnya.

3. Disposisi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Sematang Borang Palembang menerima dengan baik Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Disposisi merupakan indikator ketiga dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. meskipun masih ada pegawai yang belum betul memahami isi dari Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara Disposisi atau sikap pegawai yang ada di Kantor Camat Sematang Borang Palembang dalam penyampaian program kebijakan yang ditujukan karakter yang penting dimiliki implementor ialah kejujuran dan tingkat komitmen yang senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program kebijakan disposisi di Kantor Camat Sematang Borang Palembang, selain itu juga seluruh pegawai Kantor Camat Sematang Borang Palembang ramah, dan peduli kepada masyarakat dan tidak membedakan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai sudah berjalan dengan cukup baik serta mematuhi aturan yang ada dan semua

pegawai menerima dan mematuhi ketentuan peraturan yang ada dengan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun termasuk tentang aturan pelayanan publik.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Sematang Borang Palembang bahwa struktur birokrasi di Kantor Camat Sematang Borang Palembang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi para pelaksana kebijakan dalam bertindak agar tidak melenceng dari aturan yang berlaku. Standar Operasional Prosedur juga menjadi tujuan dan sasaran kebijakan dan sudah dilaksanakan dengan baik. Namun Terkadang juga dari mereka masih ada yang melalaikan prosedur tersebut yang mengakibatkan masyarakat tersebut kurang dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

Hal ini sejalan dengan pendapat George C. Edward dalam *kebijakan public* (2014:177-212). Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implemementasi kebijakan. Struktur organisasi ini yaitu mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat *Standart Operational Procedur* (SOP).

Dilihat dari hasil penelitian ditemukan bahwa sumber daya manusia yang ada di Kantor Camat Sematang Borang Palembang sudah mengikuti *standart operational procedur* yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditentukan.

Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini penulis fokus pada pembahasan mengenai pelayanan publik yang meliputi pasal 12 di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan Perlindungan dan Kepastian Hukum kepada Masyarakat

Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat adalah tujuan utama system hukum. Prinsip ini melibatkan penerapan hukum secara adil, konsisten dan terbuka bagi semua individu dalam suatu Negara atau masyarakat yang berfungsi untuk melindungi warga Negara dan menyediakan kerangka kerja yang dapat dipahami. Beberapa teori yang

berbicara memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai berikut :

a. Keadilan

Teori ini berfokus pada prinsip kesetaraan dihadapan hukum, setiap orang tanpa pandang status social, ekonomi, atau kekuasaan, harus diperlakukan secara adil dan setara oleh system hukum. Perlindungan hukum yang merata memastikan bahwa hak-hak individu diakui, dipatuhi dan dilindungi.

b. Kemanusiaan

Teori ini menekankan bahwa hukum harus mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan dan mengutamakan martabat setiap individu. Hukum harus mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan melindungi individu dari perlakuan yang tidak manusiawi.

c. Kepastian hukum

Prinsip ini menuntut bahwa hukum harus jelas, stabil dan dapat dipahami oleh semua orang. Kepastian hukum menciptakan prediktabilitas dalam tindakan konsekuensi hukum. Dengan demikian setiap orang dapat mengantisipasi hasil dari tindakan hukum tertentu.

d. Keterbukaan dan Aksesibilitas

Teori ini menekankan pentingnya hukum yang terbuka dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Hukum harus ditulis dengan bahasa yang jelas dan sederhana.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini penulis, Memberikan Perlindungan dan Kepastian Hukum kepada Masyarakat sudah terlaksana dengan baik dimana pihak Camat tersebut sudah mengikuti Standar Operasional prosedur yang ada sehingga pihak masyarakat mengetahui apa saja yang mereka butuhkan.

Maka dapat diuraikan bahwa memberikan Perlindungan dan Kepastian Hukum kepada Masyarakat sudah terlaksana dengan baik yaitu dengan memberikan himbauan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat tersebut.

2. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat

Pendekatan pelayanan kepada masyarakat adalah suatu konsep yang berfokus pada cara dan upaya organisasi atau pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efisien, efektif dan responsive kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup masyarakat serta memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Berikut beberapa teori yang menjadi dasar pendekatan pelayanan kepada masyarakat.

a. Teori Kepuasan Pelanggan

Teori ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Organisasi harus mengidentifikasi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan.

b. Pendekatan Berbasis Masyarakat

Pelayanan publik harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan, preferensi, dan aspirasi masyarakat. Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan implementasi pelayanan dapat membantu memastikan relevansi dan efektivitas program yang dilaksanakan.

Berdasarkan hasil teori diatas, maka dalam hal mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur yang ada dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang sudah memberikan Pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Memperpendek Proses Pelayanan

Memperpendek pelayanan merujuk pada upaya untuk mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan efektivitas bisnis secara keseluruhan. Terdapat beberapa langkah dan strategi yang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan ini, tergantung pada jenis bisnis atau organisasi yang terlibat. Berikut beberapa langkah yang dapat diambil untuk memperpendek pelayanan:

1. Analisis Proses

Lakukan analisis menyeluruh terhadap proses bisnis Anda. Identifikasi titik-titik lemah yang menyebabkan terhambatnya atau hambatan dalam pelayanan. Dengan memahami proses secara menyeluruh, Anda dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian Penulis mengenai Memperpendek Proses Pelayanan di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang, sudah memberikan pengarah yang mudah dari situasi yang sekarat menjadi proses pelayanan yang menghemat waktu.

Maka dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang sudah bekerja sama dengan baik

sehingga masyarakat memerlukan bantuan bisa dibantu secepat mungkin.

4. Mewujudkan Proses Pelayanan yang Cepat, Mudah, Murah, Transparan, Pasti dan Terjangkau

Teori mengenai proses mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Efisiensi Operasional

Teori ini berfokus pada pengoptimalan proses operasional agar berjalan dengan efisien. Dalam hal ini, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap seluruh tahapan pelayanan, membantu hambatan, dan proses penyempurnaan agar tidak ada pemborosan waktu, tenaga, atau sumber daya lainnya. Penggunaan teknologi yang tepat juga dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional

2. Menekankan pentingnya melihat seluruh proses pelayanan sebagai sistem yang saling terkait.

Pendekatan system ini memerlukan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana setiap bagian proses berinteraksi dan mempengaruhi yang lain. Dengan memahami hubungan ini, Anda dapat mengidentifikasi dan mengatasi hambatan serta mencari cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas seluruh sistem pelayanan.

Kegiatan Pelayanan Publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakatnya.

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengenai Mewujudkan Proses Pelayanan yang Cepat, Mudah, Murah, Transparan, Pasti dan Terjangkau di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang sudah cukup dalam menerapkan pelayanannya.

5. Memberikan Akses yang Lebih Luas Kepada Masyarakat Untuk Memperoleh Pelayanan

Memberikan akses pelayanan yang lebih luas adalah suatu konsep atau teori yang berfokus pada upaya untuk meningkatkan ketersediaan dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat atau pelanggan. Tujuan dari memberikan akses layanan yang lebih luas adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyediaan layanan, serta untuk memastikan bahwa lebih banyak orang atau kelompok dapat memanfaatkan layanan tersebut tanpa hambatan yang berarti. Berikut beberapa

teori yang dapat mendukung konsep memberikan akses pelayanan yang lebih luas:

1. Inklusivitas

Teori ini mendasarkan pada keyakinan bahwa semua orang, tanpa memandang usia, jenis kelamin, ras, agama, atau latar belakang sosial-ekonomi, memiliki hak untuk mengakses layanan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

2. Kesetaraan

Teori memberikan akses yang lebih luas tekanan pentingnya memperluas dalam mendistribusikan akses ke berbagai kesempatan dan sumber daya. Ini berarti semua orang harus memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan, pekerjaan, pendidikan, dan fasilitas umum tanpa gangguan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang bahwa bentuk dari memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat yaitu dengan memberikan website atau media sosial yang dapat membantu masyarakat mengakses informasi lebih mudah dan cepat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan telah memenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku di Kantor Kecamatan Sematang Borang Palembang.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Palembang (Studi Pasal 12), telah dilaksanakan dengan baik hanya saja belum optimal. Dapat dilihat melalui pendekatan teori George Edward III dan Studi Pasal 12 bahwa Kantor Kecamatan Sematang Borang sudah mengikuti standar operasional prosedur dengan baik.

2. Saran

Berdasarkan hasil dari simpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :
Diharapkan Kantor Kecamatan Sematang Borang

Palembang kedepannya dapat bekerjasama dengan masyarakat agar menciptakan kenyamanan dan mempunyai kesadaran akan tanggung jawab sebagai pegawai Camat serta memberikan sikap kepedulian yang tinggi, yaitu dengan memberikan himbauan langsung atas kebutuhan ataupun harapan kepada masyarakat agar tujuan dan peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan untuk masyarakat yang ketika melakukan kegiatan pelayanan publik disana.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Prianto, Agus .2006. Menakar Kualitas Pelayanan Publik. Malang : In-Trans
- Subarsono. 2005: 87. Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi. Pustaka belajar. Yogyakarta
- Solichin Abdul Wahab (2004) (Webster dalam Wahab (2004:64). Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta : Bumi Aksara
- Wahab 2001:65. Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara.
- Alfian, dkk. 2015. Undang-undang Tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik. Yogyakarta: Saufa
- Subarsono. 2009:99. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta
- Matland (Hamdi, 2014:98). Kebijakan Publik, Bogor: Ghalia Indonesia
- Mukarom dan Laksana, 2016:41 .Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung.Pustaka Setia
- Sugiyono 2011:35 Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.Afabeta
- Uma Sekaran dalam Pasolong 2011.Research Methods For Business. Jakarta: Salemba Empat
- Budi, Winarno. 2002:102. Kebijakan Publik Teori dan Proses. Yogyakarta
- Moenir 2015:27.Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.Jakarta :Pt Bumi Aksara
- Sinambela (2014 :5).Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara