

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG NOMOR
15 TAHUN 2020 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN
MASYARAKAT BERBASIS ELEKTRONIK DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN
PADA KANTOR CAMAT ILIR TIMUR DUA
KOTA PALEMBANG**

**DENNIS PUTRA ALFARIZIE
1911284
ADMINISTRASI NEGARA**

ABDSTRACT

The online-based public service application, namely the SIDEMANG application, is still relatively new, namely in 2020, so there are still many obstacles faced in switching from manual public services to technology-based public services. For this reason, the researcher formulated the aim of the research conducted, namely to determine the effect of implementing Mayor Regulation No. 15 of 2020 concerning Electronic Services on Increasing Employee Performance in Electronic-Based Community Services. The type of research method used by researchers is a qualitative method, namely a type of research method that attempts to describe the entire process of the problem being studied as a unified whole, and tries to reveal the meaning contained in that process.

Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the implementation of the SIDEMANG electronic-based service policy in Ilir Timur Dua sub-district. The use of SIDEMANG at the Ilir Timur Dua District Office has been implemented since 2020. The implementation of the SIDEMANG policy is in accordance with Mayor Regulation No. 15 of 2020 concerning Electronic Services. Ilir Timur Dua District has also fulfilled the requirements of SIDEMANG organizers, namely substantive, administrative and technical requirements. Administrative services using SIDEMANG have the aim of providing convenience to the community in managing administrative issues in the District and the factors that influence the success of policy implementation include: communication, resources, disposition and bureaucratic structure of SIDEMANG implementation, not all of which run smoothly and well.

Keywords: Implementation of Palembang Mayor Regulations, Electronic Based Community Services, Service Quality

PENDAHULUAN

Implementasi dalam arti sesungguhnya adalah pelaksanaan. Untuk lebih jelasnya, implementasi dapat diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan berkesimbangan yang dilakukan dengan tujuan untuk mewujudkan rencana atau program menjadi kenyataan.

Pada dasarnya pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakikatnya pemerintah adalah "*public service*". Pemerintah tidak diadakan dengan tujuan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku adalah pelayanan yang memenuhi prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan (PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014), dengan kata lain apabila pemerintah sebagai penyelenggara layanan sudah memenuhi prinsip-prinsip dalam standar pelayanan publik tersebut maka dapat dikatakan mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik.

Pada masa globalisasi seperti ini, perkembangan Pendidikan dan ilmu pengetahuan serta teknologi yang sangat pesat, dan berbagai kemudahan-kemudahan dalam menjalankan aktivitasnya, baik berupa pekerjaan yang ringan dalam rumah tangga maupun pekerjaan yang rumit dalam dunia industri atau perusahaan, sehingga pada akhirnya kita dimanjakan oleh teknologi tersebut. banyak bidang yang sudah memanfaatkan sistem informasi berbasis komputer menjadi sarana untuk mempermudah pekerjaan. Mulai dari kalangan pebisnis hingga dari

kalangan akademisi memanfaatkan komputer sebagai alat bantu untuk mempermudah pekerjaan dan untuk membentuk hal-hal baru untuk memenuhi kebutuhan kita sesuai dengan zaman kita membutuhkan yang namanya inovasi.

Inovasi adalah proses atau akibat pengembangan dan pemanfaatan suatu produk dari sumber daya yang sudah ada sebelumnya, sebagai feedbacknya memiliki nilai yang lebih bermanfaat daripada sebelumnya, untuk meningkatkan efisiensi.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pemerintah juga melakukan inovasi dengan melakukan reformasi birokrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sebab buruknya pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat dikalangan masyarakat luas. Pada saat ini birokrasi di kalangan masyarakat tentu sudah tidak asing lagi terutama dalam penyediaan pelayanan publik atau bahkan dalam birokrasi memiliki jenis kendala administratif seperti: regulasi yang kaku akibatnya kinerja yang tidak fleksibel, mengutamakan formalitas daripada esensi, prosedur berbelit, peran birokrasi ditinggalkan masyarakat. Struktur organisasi berjenjang dan anggaran yang terbatas.

Hal tersebut dapat terjadi karena birokrasi terikat oleh peraturan atau undang-undang yang berlaku. Sebab birokrasi merupakan alat pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik dan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, penyebab

pelayanan publik selama ini karena masih bercirikan: berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani. Setiap aparat pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah (daerah) mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang akan dilaksanakan melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Jelas nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan,

kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat.⁶ Terkait dengan pelayanan terhadap publik atau masyarakat ini, didalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi, dan Pemerintah daerah Kabupaten/Kota, pada Pasal 7 Ayat (1) ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah daerah kabupaten / kota, berkaitan dengan pelayanan dasar.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat segera menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang paling strategis karena berada di garis depan (frontline) yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang.

Menyadari akan hal tersebut Pemerintah kota Palembang segera melakukan perubahan melalui perwali no 15 tahun 2020 pada bab III pasal 5, dengan meluncurkan aplikasi SIDEMANG namun berdasarkan

pengamatan peneliti hal tersebut juga belum berjalan dengan maksimal. Karena kurangnya fasilitas seperti perangkat komputer, internet, dan juga masih banyak pegawai kecamatan yang belum menguasai penggunaan aplikasi.

Kecamatan Ilir Timur Dua merupakan salah satu Kecamatan yang berada dalam wilayah Kota Palembang. Kecamatan yang memiliki wilayah yang cukup luas dengan jumlah 6 (Enam) Kelurahan yaitu : Kelurahan Satu Ilir, Kelurahan Dua Ilir, Kelurahan Tiga Ilir, Kelurahan Lima Ilir, Kelurahan Lawang Kidul, dan Kelurahan Sungai buah.

Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap karena harapan besar masyarakat terhadap pelayanan yang baik (*good service*) tidak terpenuhi ditambah lagi kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang penggunaan aplikasi SIDEMANG sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang aplikasi tersebut.

Peraturan walikota Palembang No 15 tahun 2020 masih tergolong baru sehingga implementasi terhadap peraturan tersebut akan terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, Secara sederhana implementasi diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman, 2004:70) mengemukakan bahwa “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”. Pengertian implementasi sebagai aktivitas yang saling menyesuaikan juga di kemukakan oleh McLaughlin (dalam Nurdin dan Usman, 2004).

Dari masalah yang ditemukan maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai bagaimana “Implementasi peraturan Walikota

Palembang No 15 tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Camat Ilir Timur Dua Kota Palembang”

LANDASAN TEORI

A. IMPLEMENTASI

Implementasi dalam arti sesungguhnya adalah pelaksanaan. Untuk lebih jelasnya, implementasi dapat diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan berkesimbangan yang dilakukan dengan tujuan untuk mewujudkan rencana atau program menjadi kenyataan. Bernardine R. Wijaya & Susilo Supardo dalam Harbani Pasolog (2011:57) mengatakan bahwa implementasi adalah proses mentransformasikan suatu rencana ke dalam praktek. Secara garis besar implementasi dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan menurut rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Implementasi sebagai sebuah konsep tindak lanjut pelaksanaan kegiatan cukup menarik untuk dikaji lebih lanjut oleh cabang-cabang ilmu. Hal ini akan semakin mendorong perkembangan konsep implementasi itu sendiri, di samping itu disadari bahwa dalam mempelajari implementasi sebagai suatu konsep akan dapat memberikan kemajuan dalam upaya-upaya pencapaian tujuan yang telah di putuskan. Implementasi merupakan tahap yang sangat menentukan dalam suatu proses kebijakan karena tanpa adanya implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan dapat berhasil dilaksanakan.

Proses menghasilkan implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, kemudian program kegiatan

telah disusun untuk proses pelaksanaannya dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran atau tujuan kebijakan yang diinginkan.

Secara ontologis, *subject matter* study implementasi adalah untuk memahami fenomena implementasi kebijakan publik, seperti : mengapa suatu kebijakan publik dapat gagal di implementasikan di suatu daerah; mengapa dalam suatu kebijakan publik yang sama, yang dibuat oleh pemerintah pusat, memiliki tingkat keberhasilan yang berbeda ketika diimplementasikan oleh pemerintah daerah; mengapa suatu jenis kebijakan lebih mudah dibanding dengan jenis kebijakan lain; mengapa jika terdapat perbedaan dari kelompok sasaran kebijakan hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan.

Erwan Agus Purwanto dalam bukunya *Implementasi Kebijakan Publik* (2015), Implementasi merupakan suatu kegiatan yang begitu kompleks melibatkan banyak aktor dengan berbagai kepentingan mereka masing-masing. Kerumitan bisa bertambah ketika kebijakan yang di implementasikan tidak dirumuskan secara jelas sebagai akibat kompromi-kompromi politik yang mewarnai proses perumusan kebijakan tersebut. Kondisi yang sedemikian akan memberi ruang namun bisa jadi sebuah keharusan atau keterpaksaan kepada para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan untuk membuat interpretasi tentang maksud dan tujuan suatu kebijakan sesuai dengan kepentingan mereka masing-masing.

Oleh sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan apa yang dalam ilmu

kebijakan publik disebut “ *Policy delivery system*” (sistem penyampaian/penerusan kebijakan publik) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana-sarana tertentu yang dirancang atau didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang mempunyai arti secara umum, yaitu masyarakat. Kata publik sudah diterima sebagai bahasa Indonesia baku yang menjadi publik, yang berarti umum dan juga orang banyak. Dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017, publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan dari peraturan perundang-undangan. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hayat (2019:22) memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Sinambela (2011:5) mengartikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh

penyelenggara negara. Tujuan dari didirikannya negara tidak lain adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Hakikatnya pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2004:83) adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan publik.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik adalah sebagai suatu kewajiban yang harus diberikan oleh konstintusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar negara atau penduduk atas suatu pelayanan publik. Hal ini bisa dikatakan, pelayanan publik (masyarakat) menuntut dan mengharuskan berbagai bentuk barang dan jasa berdasarkan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang melandasinya (Rokhim, 2014:11). Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara serta instansi untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat itu sendiri. Kebutuhan yang

dimaksud bukan kebutuhan yang bersifat individual melainkan kebutuhan yang bersifat umum seperti kebutuhan mengenai kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Sugiarto (2015:8) menyatakan, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperbolehkan melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala holistik-kontektual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, dengan pendekatan induktif.

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang telah diperoleh oleh penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Jenis metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif, yaitu jenis metode penelitian yang berusaha untuk menggambarkan seluruh proses dari masalah yang diteliti sebagai suatu kesatuan yang utuh, dan berusaha mengungkap makna yang terkandung dalam proses tersebut.

PEMBAHASAN

Implementasi merupakan tahapan proses kebijakan publik yang memiliki

banyak pengertian. Implementasi kebijakan merupakan sesuatu yang penting, bahkan lebih penting dari sebuah impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut-paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, yang menyangkut konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Dalam peraturan Walikota No 15 Tahun 2020 pada pasal 2 berbunyi Penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- a. kemudahan bagi pengguna;
- b. integrasi data antar perangkat daerah dan instansi;
- c. keterbukaan dan ketersediaan informasi publik, dan
- d. perlakuan yang sesuai dan adil.

Implementasi Kebijakan pelayanan berbasis elektronik dengan menggunakan SIDEMANG di Kecamatan Ilir Timur Dua, penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Keberhasilan implementasi kebijakan penelitian menggunakan teori George Edward III:

a. Komunikasi

Komunikasi di kecamatan Ilir Timur Dua antar sesama petugas sudah terjalin dengan baik. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsi-sanya kesalahan-kesalahan yang

dapat ditimbulkan akan sangat kecil terjadi dan, begitu pula sebaliknya. Komunikasi yang dilakukan para pelaksana kebijakan lancar dengan mengadakan pertemuan-pertemuan antara implementor.

Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program SIDEMANG. Kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, ukuran implementasi tidak hanya diterima atau sekedar tahu saja, namun kebijakan itu harus dapat dirasakan dampaknya oleh sasaran kebijakan itu sendiri.

Dengan mengadakan sosialisasi, rapat dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang SIDEMANG kepada seluruh ketua RW dan ketua RT yang ada di Kecamatan Ilir Timur Dua di kantor kecamatan, diharapkan para ketua RW dan RT dapat menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat di lingkungannya masing-masing.

Namun kenyataannya masih banyak kesalahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan juga tidak seluruh masyarakat mengetahui tentang informasi yang diberikan pemerintah melalui para ketua RW dan RT hal ini disebabkan beberapa faktor diantaranya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga yang dimiliki oleh para ketua RW dan RT.

b. Sumberdaya

Sumberdaya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumberdaya yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Selain sumberdaya manusia,

sumberdaya-sumberdaya lain yang perlu diperhitungkan adalah sumberdaya finansial dan sumberdaya waktu.

Ketersediaan sumberdaya manusia dalam melaksanakan proses implementasi kebijakan berbasis online dengan menggunakan SIDEMANG di Kecamatan Ilir Timur II sudah tercukupi. Dengan adanya pelaksana-pelaksana yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing, agar dalam proses implementasi berjalan lancar. Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada.

Ketersediaan sumberdaya yang handal merupakan suatu hal yang wajib, di dalam pelaksanaannya para pegawai juga sudah sesuai dengan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Selain sumberdaya manusia juga dibutuhkan sumberdaya yang lain salah satunya yaitu sumberdaya finansial. Tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tidak dikenakan biaya dan juga tidak diberbolehkan adanya pungutan liar dalam proses pelaksanaannya semua beban anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dibebankan kepada APBD. Jadi dalam hal sumberdaya finansial tidak terjadi kendala. Ketersediaan sarana dan prasarana yang sudah memadai.

c. Sikap/Kecenderungan (Disposisi)

Keberhasilan atau tindakannya kinerja implementasi kebijakan publik. Kecenderungan atau sikap dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan dari kebijakan itu sendiri. Sikap penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan menerima kebijakan yang telah dibuat oleh

pembuat kebijakan. Sikap yang mencerminkan pelaksana menerima kebijakan tersebut, misalnya keramahan, keteladanan, kejujuran, dan komitmen yang tinggi. Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap para pelaksana kebijakan. Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan.

Apabila para pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik maka para pelaksana akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Sikap/kecenderungan (disposisi) para pelaksana dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Ilir Timur Dua sudah terlaksana dengan baik. Disposisi (sikap/ kecendrungan) sebagai faktor pendukung, pegawai di Kecamatan Ilir Timur Dua termasuk dalam disposisi yang sudah baik, karena sudah memiliki komitmen, dedikasi, tanggungjawab dan kejujuran yang tinggi.

d. Struktur birokrasi

Struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan Ilir Timur Dua dan juga sebagai faktor pendukung karena bidang pelayanan sudah terstruktur, yang organisasinya terdiri dari kasi pelayanan, dan staf-staf pelayanan. Keberhasilan kebijakan mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. Ia menekankan perlu adanya Standart Operating Procedure (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan diantara para pelaksana, maka para pelaksana program Ilir Timur Dua ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Struktur Birokrasi para pelaksana

dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Ilir Timur Dua sudah terlaksana dengan baik agar memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dari hasil penelitian dan pembahasan implementasi kebijakan sudah berjalan sesuai yang diharapkan, dengan memberi kemudahan kepada masyarakat.

Mekanisme ini dijalankan di Kecamatan untuk mencegah permasalahan atau kesalahan dalam pengurusan pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan, hal ini dilakukan untuk mengurangi kesulitan bagi masyarakat. Tahap awal permohonan (warga) menyerahkan formulir/berkas untuk persyaratan Timur Ilir Dua ke loket pendaftaran, yang fungsi loket pendaftaran ini sebagai tempat pendaftaran bagi warga yang mengajukan permohonan penyelesaian suatu dokumen, yang tugasnya memeriksa atau melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. Bila persyaratan lengkap, maka berkas dilanjutkan ke tempat pemeriksaan berkas. Petugas kemudian mempersilahkan warga untuk menunggu di ruang tunggu. Pada pemeriksaan ditinjau kembali berkas pemohon apakah mau membuat Surat Keterangan dan Surat Pemakaman dan Pengabuan. Kemudian petugas setelah memeriksa berkas selanjutnya petugas menscan berkas tersebut untuk dimasukan kedalam aplikasi SIDEMANG setelah berkas tersebut sudah di masukkan kedalam aplikasi, petugas mengapprove berkas tersebut untuk validasi oleh kepala seksi pelayanan.

Setelah di cek berkas dan validasi, berkas dilanjutkan ke tempat pengelolaan data dan informasi, lalu berkas yang sudah divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dokumen masuk ke seksi pelayanan yang mana Kasi Pelayanan Umum mengecek kembali berkas tersebut setelah dirasa telah memenuhi persyaratan kasi pelayanan umum menyetujui dokumen tersebut untuk dilanjutkan ke Sekretaris Kecamatan (Sekcam). Sekcam kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan Menyetujui. Selanjutnya dokumen masuk ke Camat untuk ditandatangani secara Elektronik. Setelah dokumen ditandatangani secara elektronik, maka dokumen tersebut secara otomatis siap untuk d print.

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi kebijakan pelayanan berbasis elektronik SIDEMANG dikecamatan Ilir Timur Dua. Penggunaan SIDEMANG pada Kantor Kecamatan Ilir Timur Dua sudah dilaksanakan sejak tahun 2020. Pelaksanaan kebijakan SIDEMANG sesuai dengan Peraturan Walikota No 15 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Elektronik. Kecamatan Ilir Timur Dua juga sudah memenuhi syarat penyelenggara SIDEMANG, yaitu syarat substantif, administratif, dan teknis. Pelayanan administrasi dengan menggunakan SIDEMANG memiliki tujuan agar memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan persoalan administrasi di Kecamatan dan Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan

meliputi: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi dari implementasi SIDEMANG belum semuanya berjalan dengan lancar dan prima.

Kendala dalam implementasi Peraturan Walikota no 15 tahun 2020 :

1. Tidak semua pegawai memahami akan teknologi hal ini dikarenakan faktor usia.
2. Fasilitas pendukung seperti jumlah komputer dikantor camat yang terbatas, dan juga tidak semua masyarakat memiliki smartphone.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran yaitu, Sebelum implementasi sebuah kebijakan dilakukan, diharapkan dilakukan peninjauan kembali terhadap sumberdaya manusia. Perlu dilakukannya sosialisasi atau pelatihan yang rutin kepada para pegawai dan masyarakat . Terutama bagi para pegawai yang tidak bisa menggunakan teknologi, agar para pegawai tersebut dapat memahami kebijakan SIDEMANG yang baik, jadi perlunya peningkatan sumber daya manusia.

Perlunya penambahan perangkat penunjang pelayanan dikantor kecamatan dan seluruh kelurahan di Ilir Timur Dua Kota Palembang, seperti internet dengan kecepatan yang memadai, kemudian penambahan perangkat komputer guna mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat agar tidak terjadi antrian yang menumpuk serta sosialisasi dan pelatihan penggunaan dari SIDEMANG kepada pegawai dan masyarakat.