

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Pasal 34)

Sabrina Zakirah Aripah, Supardi, Citra Iasha, Fina Dian Arini

Program Studi Administrasi Publik, STIA Satya Negara Palembang

satyanegarapalembang@yahoo.co.id

Abstrak

Layanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam konteks pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atau penduduk barang, layanan, atau layanan administrasi yang disediakan oleh administrator publik. Pelaksana layanan publik, selanjutnya disebut sebagai pelaksana, adalah pejabat, karyawan, petugas, dan semua orang yang bekerja di organisasi yang menyediakan layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Pusat Kecamatan Sematang Borang, Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34). Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui pengamatan, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Teknik analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data, mengurangi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sematang Borang, Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34) telah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari para karyawan yang telah memberikan pelayanan terbaik meskipun masih ada pelayanan yang belum dilakukan dengan baik, namun para karyawan di Kantor kecamatan formal sematang borang akan lebih meningkatkan pelayanan di kantor kecamatan, sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Kata Kunci: implementasi; pelayanan publik

Abstract

Public service is an activity or a series of activities aimed at fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen or resident, covering goods, services, and administrative services provided by public service providers, where the implementers are officials, employees, officers, and all individuals working within public service organizations. This study aims to analyze the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services at the Sematang Borang Sub-district Head Office, Palembang City, with a focus on Article 34, using a qualitative research method. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature study, and analyzed through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Based on the research results and discussion, it can be concluded that the implementation of Law Number 25 of 2009 at the Sematang Borang Sub-district Office has generally been carried out well, as reflected in the employees' efforts to provide optimal services, although there are still some services that have not been implemented properly; nevertheless, the employees continue to strive to improve service quality so that the community can be satisfied with the services provided.

Keywords: implementation; public service

Pendahuluan

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan disegala bidang, bahkan secara prinsip dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian 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 pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Robert Kwik dalam Kholid (2012), menyatakan bahwa perilaku adalah tindakan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dipelajari dan arti pelayanan menurut Suparlan (Alfian, 2015: 32), bahwa pelayanan adalah salah satu usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri, jadi dapat disimpulkan bahwa perilaku pelayanan adalah suatu tolak ukur perilaku pelayanan ini adalah sesuai dengan perilaku pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi dan memiliki dasar hukum.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 34 Tentang Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan yang berisi sebagai berikut pelaksana dalam menyelenggara-kan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a) adil dan tidak diskriminatif;
- b) cermat;
- c) santun dan ramah;
- d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e) profesional;
- f) tidak mempersulit;
- g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik ;
- j) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34) ?”

Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu *implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.

Menurut Laster dan Stewart dalam Deddy Mulyadi (2016:11) Implementasi merupakan pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan setelah penetapan undang-undang.

Menurut Van Metter dan Van Horn dalam Leo Agustino (2016: 195) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Esensi utama dari implementasi kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha untuk mengadministrasi-kannya dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:12) Implementasi adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to delivery policy output*) yang dilakukan untuk implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan.

Implementasi menurut Daniel A Mazmaniar dan Paul A.Sabatier dalam Solichin (2014:135) Memahami apa yang sebenarnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah dipisahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Model – Model Implementasi

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan *A model of the policy implementation* dalam buku Widodo (2011 : 90). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performasi suatu pengejawantahan kebijakan pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Ada enam variabel menurut Van Metter dan Van Horn yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu :

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mengada di

tingkat pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal, maka akan sulit direalisasikan. Van Metter dan Van Horn mengemukakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan ukuran dan tujuan kebijakan tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

2. Sumber daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit diharapkan. Tetapi di luar sumber daya manusia, sumber-sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu.

3. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksanaannya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku manusia secara radikal, maka agen pelaksana itu haruslah berkarakteristik tegas, keras, dan ketat dalam melaksanakan aturan sesuai dengan sanksi hukum yang telah ditetapkan. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

4. Sikap dan Kecenderungan Pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan ‘dari atas’ (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

5. Komunikasi Antar-Organisasi

Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahannya akan sangat kecil terjadi dan begitu juga sebaliknya.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh van metter dan van horn adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud termasuk lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak

konduif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

George C. Edwards III menyatakan implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan dimaksud. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, Edwards memulai dengan mengajukan pertanyaan yakni : faktor apa yang diperlukamm sehingga suatu implementasi kebijakan berhasil. Untuk itu Edward mengajukan empat faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureucratic structure* (Edward dalam Widodo, 2011: 96-110).

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat dan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumber Daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya melaksanakan , implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya manusia yakni kompetensi implementor dan sumberdaya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif.

3. Disposisi

Adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono (2010: 94) ada tiga variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yaitu :

1. Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*)

- a. Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan.
- b. Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran.
- c. Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi.
- d. Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.

2. Karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implemention*)
 - a. Kejelasan isi kebijakan.
 - b. Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis.
 - c. Besarnya alokasi sumber daya finansial terhadap kebijakan tersebut.
 - d. Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana.
 - e. Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana.
 - f. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.
 - g. Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan.
3. Lingkungan kebijakan (*nonstatutory variables affecting implementation*)
 - a. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi.
 - b. Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan.
 - c. Sikap dari kelompok pemilih (*constituency gruops*).
 - d. Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor.

Pengertian Pelayanan publik

Menurut Agung Kurniawan (Alfian,2015:128) pelayan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan .

Menurut Hayat (2017:22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang,jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah,pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat Panji Santosa dalam Alfian (2015:57).

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7 dan Pasal 8 ruang lingkup pelayanan publik meliputi :

1. Pelayanan barang publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, sesuai kewenangan Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan penyelarasaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Daerah. Contohnya Penyediaan tenaga listrik (PLN) dan Penyediaan air bersih (PDAM)
2. Pelayanan jasa publik merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan negara atau anggaran pendapatan daerah. Contohnya layanan kesehatan, layanan perbankan , layanan pos dan lain-lain.
3. Pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Contohnya Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) , Kartu Keluarga dan sebagainya.

Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku manusia pada dasarnya terbentuk setelah melewati keseluruhan dari aktivitas. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Hersey (dalam Ismail Nurdin 2019 : 9) bahwa perilaku pada dasarnya berorientasi tujuan. Artinya, perilaku orang pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk meraih tujuan-tujuan tertentu, tetapi tujuan tersebut tidak selamanya diketahui secara sadar oleh yang bersangkutan.

Perilaku merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang berwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya (Notoatmojo,2010)

Dengan demikian, pada prinsipnya perilaku manusia tampak dalam berbagai dimensi. Jika aktivitasnya secara individu maka perilaku yang diperagakan adalah perilaku individu. Sebaliknya jika seseorang tampil dan berada dalam kelompok maka perilaku yang dipergakan adalah perilaku kelompok. Jika seseorang hidup dalam lingkungan sosial kemasyarakatan, maka perilaku yang diperagakan adalah perilaku sosial. Jika seseorang warga organisasi, maka perilaku yang diperagakan adalah perilaku organisasi. Perilaku adalah fase peragaan terakhir atau akibat dari suatu siklus aktivitas pemenuhan kebutuhan, kepentingan, motivasi dan sikap tertentu.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 1, pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Alfian (2015:44) menyebutkan bahwa pelayanan (service) ialah sebagai suatu tindakan atau kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga dikenal dengan service menurut Moenir dalam Alfian (2015:16) di dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan perilaku pelaksana pelayanan adalah suatu tindakan atau tingkah laku untuk memberikan pertolongan kepada seseorang yang melakukan aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Wujud perilaku pelayanan administrasi kemanusiaan yang diterapkan dalam perilaku birokrasi pemerintahan yaitu mengamalkan nilai-nilai manusia dalam melayani setiap orang untuk mendapatkan kepuasan dari pelayanan administrasi, sehingga pelayanan administrasi yang diperoleh memuaskan sesuai kualitas layanan yang terbaik kepada pihak yang dilayani dan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pada Pasal 34 tentang perilaku pelaksana pelayanan yang diberikan oleh aparatur (pegawai) kepada masyarakat harus sesuai dengan undang-undang sebagai berikut :

- a) Adil dan tidak diskriminatif.
- b) Cermat.
- c) Santun dan ramah
- d) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e) Profesional
- f) Tidak mempersulit
- g) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- j) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan pihak terkait. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi dan studi pustaka, dengan menelaah buku, artikel, dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, serta sumber informasi lain yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Pada Bab ini berisi pemaparan hasil penelitian mengenai: Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34). Pengkajian bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara mendalam mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34).

Jika implementasi sesuai dengan sebagaimana telah direncanakan, tentu kebijakan ini akan membawa hasil sebagaimana yang telah dicita-citakan. Permasalahannya adalah

terkadang implementasi dari suatu kebijakan tidak seperti yang diharapkan. Sebagaimana Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan informan diantaranya Bapak Drs. Moh. Esman Faridy, M.Si selaku Camat, Bapak Supriadi, SH selaku Sekretaris Camat, Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum, Ibu Laila dan Bapak Davi selaku masyarakat pada Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

Tipe wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah tipe wawancara terstruktur, dimana sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu menyusun pedoman wawancara, pertanyaan yang disajikan disusun sesuai dengan permasalahan yang berhubungan dengan Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 34, di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang pada dasarnya telah dilaksanakan sebagai pedoman perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran dan tujuan kebijakan dalam undang-undang tersebut telah dipahami oleh aparatur sebagai landasan dalam bersikap adil, tidak diskriminatif, cermat, santun, profesional, serta tidak mempersulit masyarakat dalam proses pelayanan. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala, terutama terkait konsistensi penerapan perilaku pelayanan yang sesuai dengan ketentuan, seperti ketepatan waktu pelayanan dan sikap responsif aparatur pada kondisi tertentu.

Dari aspek sumber daya, penelitian ini menemukan bahwa jumlah aparatur di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang secara umum telah mencukupi untuk melaksanakan pelayanan publik. Pembagian tugas antar aparatur juga telah ditetapkan sesuai dengan fungsi masing-masing. Akan tetapi, kualitas sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional ketika volume pelayanan meningkat. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan turut memengaruhi kenyamanan masyarakat dan kelancaran proses pelayanan.

Karakteristik agen pelaksana juga berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pelayanan publik. Aparatur pelayanan pada umumnya telah memahami peran dan tanggung jawabnya sebagai pelaksana pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun, perbedaan karakter dan gaya pelayanan antar aparatur menyebabkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya seragam. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih diperlukan pembinaan dan pengawasan internal agar perilaku pelayanan dapat berjalan secara konsisten sesuai dengan ketentuan Pasal 34.

Sikap dan kecenderungan pelaksana pelayanan pada dasarnya mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan publik. Sebagian besar aparatur menunjukkan sikap patuh terhadap aturan, bertanggung jawab, serta berupaya melayani masyarakat dengan baik. Meski demikian, pada situasi tertentu, seperti tingginya beban kerja, masih ditemukan sikap kurang responsif yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pelaksana perlu terus ditingkatkan agar sejalan dengan nilai-nilai pelayanan publik yang diamanatkan oleh

undang-undang.

Dari sisi komunikasi antar organisasi, koordinasi internal di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang telah berjalan cukup baik melalui arahan pimpinan dan mekanisme kerja yang ada. Namun, komunikasi kepada masyarakat terkait prosedur dan persyaratan pelayanan masih perlu diperjelas dan disosialisasikan secara lebih efektif. Kurangnya kejelasan informasi dapat menimbulkan kesalahpahaman dan memperlambat proses pelayanan, sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik juga turut memengaruhi implementasi kebijakan pelayanan publik di Kecamatan Sematang Borang. Kondisi masyarakat yang heterogen dengan latar belakang pendidikan dan ekonomi yang beragam menuntut aparatur untuk memberikan pelayanan yang lebih adaptif dan komunikatif. Dukungan kebijakan dari pemerintah daerah pada dasarnya telah menciptakan lingkungan yang cukup kondusif, namun meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan perilaku pelayanan sesuai Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, serta penguatan sikap dan konsistensi perilaku aparatur agar pelayanan publik yang diberikan benar-benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34) sudah terlaksana dengan cukup baik hal ini dilihat dari pegawai yang sudah memberikan pelayanan terbaik mereka walaupun masih ada pelayanan yang belum terlaksana dengan baik akan tetapi pegawai di Kantor Kecamatan Sematang Borang akan harus lebih bisa meningkatkan lagi pelayanan yang ada di kantor kecamatan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai

Pihak Kantor Camat Sematang Borang Kota Palembang dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Pasal 34) terhadap perilaku pelaksana pelayanan hendaknya lebih meningkatkan lagi poin-poin yang ada di pasal 34 sehingga dapat dengan baik melakukan pelayanan publik serta pimpinan dapat lebih menekankan kepada pegawai bahwa setiap pelayanan harus bersikap adil serta tidak membedakan baik status sosial, kekerabatan, golongan dan lain-lain.

Referensi

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Alfian, dkk. 2015. *Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik*. Yogyakarta : Saufa.
- Deddy, Mulyadi. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT.Raja Grafindo Persada.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Bandung : Media Sahabat Cendikia.
- Singaribun, Masri dan Effendi Sofyan, 2013. *Metodologi Penelitian Survey, LP3S*. Jakarta : PT.Rajawali.
- Subarsono. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Solichin, A. W. 2014. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang : Media Nusa Creative.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009 . Jakarta : Presiden Republik Indonesia.
- Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- PERWALI Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan