

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NO. 15 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR CAMAT TANJUNG TIRAM
KABUPATEN BATU BARA**

TESIS

OLEH

**DEDI ANGGARA
NPM. 161801057**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NO. 15 TAHUN 2014 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR CAMAT TANJUNG TIRAM
KABUPATEN BATU BARA**

T E S I S

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



**DEDI ANGGARA
NPM. 161801057**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun
2014 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kantor
Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara**

N a m a : Dedi Anggara

N P M : 161801057

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada tanggal 12 Mei 2018

N a m a : Dedi Anggara

N P M : 161801057



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Sekretaris : Ir. Azwana, MP
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono
Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.


Medan, Mei 2018

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL

C38DBA55749

6000
ENAM RIBURUPIAH


Dedi Anggara

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NO. 15 TAHUN 2014 TENTANG STÁNDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR CAMAT TANJUNG TIRAM
KABUPATEN BATUBARA**

**DEDI ANGGARA
NPM. 161801057**

ABSTRAK

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Penelitian ini mengarah pada penelitian deskriptif kualitatif yang lebih menekankan pada pengungkapam makna dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian adalah bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisa Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dan dalam melaksanakannya.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dalam penulisan tesis ini dapat ditarik kesimpulan mengenai Implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram berdasarkan teori Edward III yang meliputi 4 variabel antara lain komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi secara umum sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal dilaksanakan.

Kata kunci: implementasi, standar pelayanan public, tanjung tiram

**IMPLEMENTATION OF REGULATION OF THE MINISTER OF
MANAGEMENT OF STATE APPARATUS AND REFORM OF BUREAU
NO. 15 YEAR 2014 ABOUT STÁNDAR PUBLIC SERVICES
AT OUR TANJUNG TIRAM OFFICE**

**DEDI ANGGARA
NPM. 161801057**

ABSTRACT

Local government agencies such as sub-districts are one example of government agencies performing public services. District as a public service provider has the main duty to assist the Regent in the implementation of government, development and community, the authors are interested to conduct research on the implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform. 15 Year 2014 on Public Service Standards at Tanjung Tiram Sub-district Head Office Batu Bara District. This research leads to qualitative descriptive research that emphasizes more on the expression of the meaning of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucracy Reform. 15 Year 2014.

Based on the background of the problem and the focus of the research is how the Implementation of Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucracy Reform (Permen PANRB) no. 15 Year 2014 on Public Service Standards at Tanjung Tiram Sub-district Head Office Batu Bara District. The purpose of this research is to know the Implementation of the Minister of Administrative Reforms and Bureaucracy Reform No. 15 of 2014 on Public Service Standards at Tanjung Tiram Sub-district Office of Batu Bara Regency and in implementing it.

Based on the description of research result and discussion which has been described in the previous chapter, the writing of this thesis can be drawn the conclusion about the Implementation of Candidate of PANRB no. 15 Year 2014 on Public Service Standards at the Head Office of Tanjung Tiram District based on the Edward III theory which includes 4 variables such as communication, resources, disposition, and bureaucratic structure in general has been running well but not maximally implemented.

Keywords: implementation, public service standards

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Stándar Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara”**. Tesis ini disusun sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Megister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan tesis ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Sc, M.Eng, selaku Rektor Universitas medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Univesitas Medan Area, sekaligus sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini
4. Bapak Drs. Kariono, MA, sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini
5. Bapak Junaidi, SH, Selaku Camat Kecamatan Tanjung Tiram beserta Sekretaris, Kasi dan Staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama penulis mengadakan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf pengajar Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini.
7. Istri, Anak, ayahanda, dan Ibunda tercinta serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa selama penulis menjalani masa pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area Angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Batu Bara, Mei 2018

Penulis

DEDI ANGGARA



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10

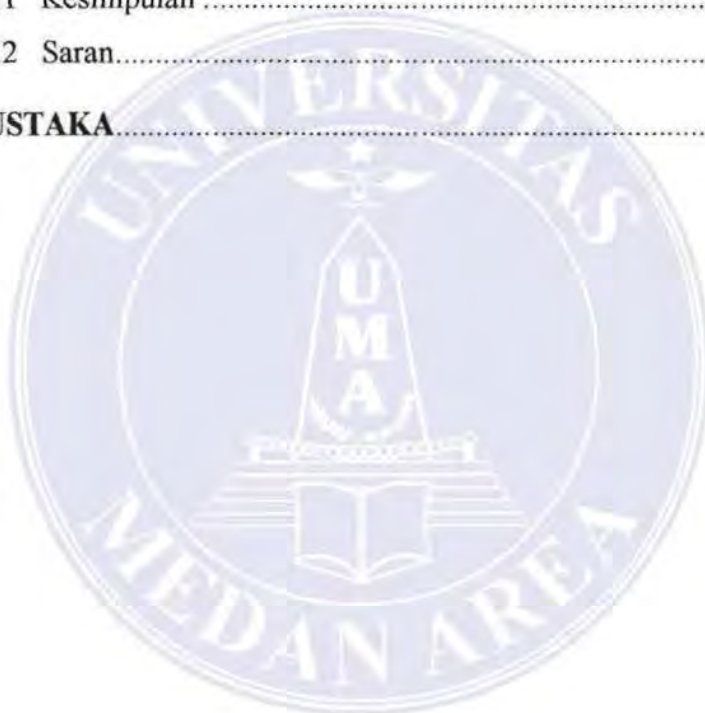
BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 11

2.1 Implementasi Kebijakan.....	11
2.2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014.....	19
2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	32
2.4 Penelitian Terdahulu.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 38

3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Jenis Data.....	38
3.4 Sumber Data.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Batubara	43
4.2 Gambaran Umum Kecamatan Tanjung Tiram	50
4.3 Hasil Penelitian	72
4.4 Pembahasan.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	122





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (German, 2012).

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan (Ones, 2015).

Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Atik Septi, 2007).

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik (Ratminto & Atik Septi, 2007).

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk

pembangunan infrastuktur negara seperti jembatan dan jalan tol (Moenir H.A.S. 2002).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan (Macpal & Mandej, 2013).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka

pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Tjiptono, 2000).

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari merdeka.com (<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publikke-ombudsman-meningkat-350.html>), jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350%, ujar Ketua Ombudsman RI Danang Girindrawardana. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat insidental pelayanan publik saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan. Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa Instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik (www.merdeka.com).

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan (Tjiptono, 2000).

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2011).

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada bulan Oktober dan Nopember 2017 di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan

publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Sebenarnya standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara hanya memiliki satu loket pelayanan umum, dan hanya terdapat satu pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di loket tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya tidak dilakukan. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara, tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan.

Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai di Kecamatan kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang

mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya filing cabinet yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam filing cabinet penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Masalah yang terakhir yaitu mengenai jumlah pegawai di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara yang masih kurang. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu

lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di dalam Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023 dijelaskan mengenai isu-isu strategis yang berpengaruh terhadap perencanaan strategis Kecamatan Tanjung Tiram timbul baik dari sudut kelebihan maupun kekurangan yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor internal banyak dipengaruhi yang bersumber pada kebijakan vertikal dan horizontal.

1. Isu-isu internal dilingkungan Kantor Kecamatan Tanjung Tiram antara lain :
 - a. SDM yang belum profesional.
 - b. Prasarana belum lengkap.
 - c. Sistem kerja yang belum optimal.
 - d. Administrasi yang belum tertib.
2. Isu-isu eksternal antara lain :
 - a. Kondisi masyarakat yang heterogen baik suku, agama, ras dan antar golongan .
 - b. Perkembangan/Penataan Permukiman yang asri.
 - c. Peningkatan Potensi pengembangan Jasa Perdagangan.
 - d. Belum adanya peran aktif masyarakat dalam menciptakan rasa aman.
 - e. Laju pertumbuhan penduduk yang belum terkendali.
 - f. Belum adanya Fasilitas kesehatan yang representative.
 - g. Belum adanya sarana promosi yang representative.

Dari latar belakang masalah dan isu strategis yang dihadapi oleh Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut, namun fokus penelitian yang akan dilakukan adalah mengenai Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

1.2. Perumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan pada penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian adalah:

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara?
2. Apakah hambatan yang dihadapi Kantor Camat Tanjung Tiram dalam melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisa Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.
2. Menganalisa hambatan yang dihadapi Kantor Camat Tanjung Tiram dalam melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Memberikan pengetahuan dan pemahaman terhadap masalah yang diteliti. Baik untuk penulis, maupun untuk yang membacanya.
2. Memberikan suatu rekomendasi kepada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara untuk mengambil langkah terbaik dalam melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
3. Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara konkrit ke masyarakat (Gaffar, 2009).

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk undang-undang atau Peraturan Daerah adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan (Gaffar, 2009).

Kebijakan publik yang bisa langsung dioperasionalkan antara lain Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dll (Dwijowijoto, 2004). Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979) yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab, menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa: memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian (Wahab, 1997).

Pengertian implementasi di atas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau diimplmentasikan, tetapi sebuah kebijakan harus dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu (Sunggono 1994).

Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut (C.V. Som, 2011).

2.1.1. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

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 (Winarno, 2002).

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. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna

9. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna. (Wahab,1997).

Menurut Teori Implementasi Kebijakan George Edward III, yang dikutip oleh Budi winarno, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan, yaitu :

1. Komunikasi.

Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan (clarity). Faktor pertama yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Faktor kedua yang mendukung implementasi kebijakan adalah kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi tersebut harus jelas. Faktor ketiga yang mendukung implementasi kebijakan adalah konsistensi, yaitu jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

2. Sumber-sumber

Sumber-sumber penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi : staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik..

3. Kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku-tingkah laku.

Kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal.

4. Struktur birokrasi.

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi-organisasi swasta (Winarno,2002).

Menurut Teori Proses Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Horn yang dikutip oleh Budi Winarno, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan yaitu :

1. Ukuran-ukuran dan tujuan kebijakan.

Dalam implementasi, tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran suatu program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan-tujuan itu tidak dipertimbangkan.

2. Sumber-sumber Kebijakan

Sumber-sumber yang dimaksud adalah mencakup dana atau perangsang (incentive) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.

3. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Implementasi dapat berjalan efektif bila disertai dengan ketepatan komunikasi antar para pelaksana.

4. Karakteristik badan-badan pelaksana

Karakteristik badan-badan pelaksana erat kaitannya dengan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

5. Kondisi ekonomi, sosial dan politik

Kondisi ekonomi, sosial dan politik dapat mempengaruhi badan-badan pelaksana dalam pencapaian implementasi kebijakan.

6. Kecenderungan para pelaksana

Intensitas kecenderungan-kecenderungan dari para pelaksana kebijakan akan mempengaruhi keberhasilan pencapaian kebijakan (Winarno, 2002).

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011: 93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup: sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau *target group* termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh *target group*, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

Sedangkan Wibawa (dalam Samodra Wibawa dkk, 1994) mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut :
Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.

- a. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- b. Derajat perubahan yang diinginkan.
- c. Kedudukan pembuat kebijakan.
- d. (Siapa) pelaksana program.
- e. Sumber daya yang dihasilkan

Sementara itu, konteks implementasinya adalah:

- a. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.
- b. Karakteristik lembaga dan penguasa.
- c. Kepatuhan dan daya tanggap.

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisikondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja, akan tetapi ditujukan dan harus dilaksanakan pula oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya.

Menurut James Anderson yang dikutip oleh Bambang Sunggono (1994), masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan :

1. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan-badan pemerintah;
2. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan;
3. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional, dan dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan;
4. Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi;
5. Adanya sanksi-sanksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan (Sunggono, 1994).

2.1.2. Upaya Mengatasi Hambatan Implementasi Kebijakan

Peraturan perundang-undangan merupakan sarana bagi implementasi kebijakan publik. Suatu kebijakan akan menjadi efektif apabila dalam pembuatan maupun implementasinya didukung oleh sarana-sarana yang memadai. Adapun unsur-unsur yang harus dipenuhi agar suatu kebijakan dapat terlaksana dengan baik, yaitu :

1. Peraturan hukum ataupun kebijakan itu sendiri, di mana terdapat kemungkinan adanya ketidakcocokan-ketidakcocokan antara kebijakan-kebijakan dengan hukum yang tidak tertulis atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat.

2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara 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.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan 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.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.2.2. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.2.3. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu: A.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:

1. Dasar hukum
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
3. Kompetensi pelaksana
4. Pengawasan internal
5. Jumlah pelaksana
6. Jaminan pelayanan
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
8. Evaluasi kinerja pelaksana

Dalam peraturan ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan

pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan.

Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
 - b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)
2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.

Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

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

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
 - b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
 - c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).
5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat. Format yang dapat dipakai dalam membuat Rancangan Standar Pelayanan sebagai bahan diskusi antara lain:

Rancangan Standar Pelayanan

1.	Jenis Pelayanan	:	...diisi nama jenis pelayanan
2.	Dasar Hukum	:	...diisi hasil identifikasi
3.	Persyaratan	:	...diisi hasil identifikasi
4.	Prosedur	:	...diisi hasil identifikasi
5.	Waktu Pelayanan	:	...diisi hasil identifikasi
6.	Biaya/Tarif	:	...diisi hasil identifikasi
7.	Produk	:	...diisi hasil identifikasi
8.	Pengelolaan Pengaduan	:	...diisi hasil identifikasi

2.2.4. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan ditujukan untuk membangun kesepakatan, kompromi antara harapan masyarakat dan kesanggupan penyelenggara pelayanan, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan;
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas;

3. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

1. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

2. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

Pada proses pembahasan dengan masyarakat, organisasi penyelenggara pelayanan dapat mempertimbangkan pula komponen-komponen lain, seperti: sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Selain itu bagi penyelenggara pelayanan yang menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), pembahasan Standar Pelayanan juga perlu memperhatikan SPM berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan SPM yang dimiliki. Hasil dari pembahasan Rancangan Standar Pelayanan adalah Standar Pelayanan yang sudah disetujui.

Standar Pelayanan tersebut sekurangkurangnya memuat: persyaratan, prosedur, waktu, biaya dan produk pelayanan serta mekanisme pengaduan. Format Standar Pelayanan yang dapat digunakan antara lain:

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis pelayanan) (*)
 Dasar hukum:.....

1. Persyaratan	:	1... 2....dst
2. Prosedur	:	1... 2....dst
3. Waktu Pelayanan	:	1... 2....dst
4. Biaya/Tarif	:	1... 2....dst
5. Produk	:	1... 2....dst
6. Pengelolann Pengaduan	:	1... 2....dst

(*) Unsur-unsur dalam Standar Pelayanan dapat dikembangkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dibuatkan standar.

2.2.5. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihakpihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan.

Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan

evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat.

Metode yang dapat dipergunakan antara lain: analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari *Survei Kepuasan Masyarakat*.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat

diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (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.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah 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.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat wilayah Tanjung Tiram harus dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

2.4. Penelitian Terdahulu

Afif Amrulloh Suganda (2013) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pos Kabupaten Klaten” dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Pos Klaten memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada Kantor Pos Klaten yaitu pada dimensi Tangibel, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayan publik agar lebih maksimal.

Ones Gita Crystalia (2015) dengan judul penelitian Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta

indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud mengetahui dan menggambarkan bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara, dengan demikian penelitian akan mengarah pada penelitian deskriptif kualitatif yang lebih menekankan pada pengungkapam makna dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara, serta hambatan-hambatan yang dihadapi.

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu Februari s.d Maret 2018 di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Alasan penulis melakukan penelitian mengenai pelaksanaan standar pelayanan publik berdasarkan Permen PAN-RB No. 15 Tahun 2014 di Kantor Camat Tanjung Tiram karena hal tersebut merupakan isu aktual yang menarik untuk diteliti.

3.3. Jenis Data

Adapun jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari hasil wawancara

langsung pada subjek yang diteliti. Prosedur pengumpulan data primer yang dilakukan didalam penelitian ini adalah wawancara (Arikunto, 2010).

2. Data Sekunder

Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010).

3.4. Sumber Data

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci (key informan) yang dibutuhkan di lokasi penelitian. Berdasarkan kebutuhan data yang ada, maka penulis menentukan yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Selanjutnya dalam pengambilan informasi, peneliti menggunakan teknik Insidensial Sampel yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono, 2012:96).

Untuk mengetahui secara cermat dan menyeluruh tentang pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara, subyek informan lainnya didasarkan kebutuhan pada saat pengumpulan data di lapangan, antara lain Sekretaris Camat, pegawai

kecamatan dan tokoh masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah ketika pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dan hanya subyek penelitian tertentu yang dapat memberikan datanya, karena penelitian ini ingin menggali informasi sebanyak-banyaknya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari lapangan, yang diperoleh melalui :

- a. Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan key informan (informan kunci) secara mendalam yang dianggap mengerti permasalahan yang diteliti.
- b. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

Sedangkan data sekunder, dilakukan dengan teknik dokumentasi, yaitu data yang diperoleh telah diolah baik dalam bentuk angka maupun berupa uraian sesuatu hal yang berhubungan dengan penelitian ini dan dapat dijadikan bahan informasi yang diperoleh dari pihak yang terkait dalam Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

3.6. Teknik Analisa Data

Teknik Analisa data yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif, dimana data-data dalam bentuk kualitatif khususnya dari wawancara. Secara induktif peneliti akan mencoba mengolah data yang bersifat kualitatif untuk

menarik kesimpulan tentang bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara berdasarkan teori Edward III yang didukung oleh empat variabel, yakni komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan atau tingkah laku dan struktur birokrasi.

Reduksi data, yakni data dengan diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) di tuangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan dari lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi data.

Sajian data yakni memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Data yang disajikan adalah ringkasan data primer (hasil wawancara) dan data sekunder (dokumen-dokumen) dalam bentuk tabel gambar maupun deskripsi.

Penarikan kesimpulan, yakni sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisa data, yang dikumpulkan dengan cara mencari tema dari hal-hal sering timbul, dimana persamaan yang sering muncul, antara lain “kesulitan teknis, koordinasi, dan kualitas SDM.” Akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka diperoleh kesimpulan, dengan kata lain setiap

kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung, adapun data yang sering memerlukan verifikasi antara lain data yang terkait dengan kesulitan teknis dan data kualitas SDM.





BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Batu Bara

4.1.1. Sejarah Singkat

Kabupaten Batu Bara terbentuk setelah pihak legislative (DPR-RI) dalam Sidang Paripurna pada hari Jum'at tanggal 8 Desember 2006 membahas tentang pembentukan Kabupaten Batu Bara dan dinyatakan syah menjadi sebuah Kabupaten melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Batu Bara di Propinsi Sumatera Utara dan Lampiran Negara Nomor 7 Tahun 2007 (<https://www.batubarakab.go.id>).

Sejarah Perjuangan Pembentukan Kabupaten Batu Bara berawal dari keinginan masyarakat di wilayah eks Kewedanan Batu Bara untuk membentuk sebuah kabupaten Otonom. Upaya dimaksud sudah dirintis sejak tahun 1957, namun akibat dinamika politik nasional hingga akhir tahun 60-an (1969) masyarakat Batu Bara kembali mengaspirasikan bergabungnya 5 (lima) kecamatan yang ada dalam sebuah kabupaten Batu Bara, maka dibentuklah Panitia Pembentukan Otonom Batu Bara (PPOB) yang di prakarsai oleh salah seorang tokoh masyarakat yang pernah menjadi anggota DPRD Asahan. PPOB ini berkedudukan di jalan Merdeka Kecamatan Tanjung Tiram. Karena Undang-undang Otonom belum di keluarkan oleh Pemerintah, perjuangan ini pun tertunda (<https://www.batubarakab.go.id>).

Masyarakat Batu Bara menilai bahwa terbentuknya Kabupaten Batu Bara adalah hasil perjuangan masyarakat. Sejak dicetuskannya kembali pada tahun 1999 usaha dan keinginan masyarakat Batu Bara ini di tolak oleh Pemerintah Kabupaten Asahan melalui Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2001 tentang Program Pembangunan Daerah (PROPEDA) yang bertentangan dengan aspirasi masyarakat dan peraturan Pemerintah yang lebih tinggi. Isi PROPEDA tersebut tertuang pada angka 2 (dua) pada kegiatan pokok program pembangunan daerah menyebutkan “ Upaya rasional pola berfikir masyarakat melalui pendekatan persuasive, khususnya terhadap provokasi memisahkan diri dari wilayah kabupaten Asahan, serta sosialisasi kepada masyarakat bahwa sampai pada tahun 2005 tidak akan pernah ada yaitu apa yang disebut dengan pemekaran (<https://www.batubarakab.go.id>).

Walaupun tidak direstui oleh Pemerintah Kabupaten Asahan, Masyarakat Batu Bara yang tergabung dalam Lembaga Swadaya Masyarakat Gerakan Masyarakat Menuju Kabupaten Batu Bara (LSM-GEMKARA) mengPentarisir Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan berasal dari putra asli daerah Batu Bara. Atas kesepakatan bersama, ditunjuklah OK ARYA ZULKARNAIN,SH,MM, menjadi pemimpin organisasi sekaligus pelaksana perjuangan pemekaran. Usah-usaha pendekatan persuasif kepada pemerinth provinsdi dan pemerintah pusat, dengan prinsip “ Surut Berpantang Batu Bara Harus Menjadi Kabupaten”, akhirnya kerja berat ini berhasil diselesaikan dengan hasil yang memuaskan (<https://www.batubarakab.go.id>).

Jumlah penduduk Batu Bara keadaan Bulan Juni Tahun 2016 diperkirakan sebesar 379.400 jiwa, luas wilayah 904,96 Km², Jumlah rumah tangga sebanyak 87.592. Sebagian besar penduduk bertempat tinggal di daerah pedesaan yaitu sebesar 77,11 persen dan sisanya 22,89 persen tinggal di daerah perkotaan. Bila dilihat per kecamatan maka Kecamatan Lima Puluh merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar dengan tingkat persebaran penduduk sebesar 22,85 persen sedangkan Kecamatan Sei Balai adalah yang terkecil yaitu 7,63 persen. Untuk Kecamatan terpadat urutan pertama adalah Kecamatan Medang Deras dengan kepadatan mencapai 705 jiwa per km² disusul dan yang terjarang adalah Kecamatan Sei Suka yaitu 311 jiwa per km² (<https://www.batubarakab.go.id>).

Penduduk Kabupaten Batu Bara didominasi oleh etnis Melayu, Jawa dan Suku Batak, Orang Mandailing merupakan sub-etnis Batak yang paling banyak bermukim disini. Pada masa kolonial, untuk memperoleh prestise serta jabatan dari sultan-sultan Melayu, banyak di antara orang-orang Mandailing yang mengubah identitasnya dan memilih menjadi seorang Melayu. Etnis Jawa atau yang dikenal dengan *Pujakesuma* (Putra Jawa Keturunan Sumatra) mencapai 43% dari keseluruhan penduduk Batu Bara. Mereka merupakan keturunan kuli-kuli perkebunan yang dibawa para pekebun Eropa pada akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20. Kuala Tanjung yang diprogramkan menjadi pelabuhan internasional tersebut persis berhadapan dengan kedua negara tetangga itu. Jadi, kapal-kapal asing dari Eropa misalnya, setelah sampai di kawasan Asia Selatan, Sri Lanka misalnya langsung ke Singapura, Malaysia dan Kuala Tanjung. Atau

sebaliknya. Dan setelah itu melanjutkan perjalanan ke utara, Hongkong, Jepang lewat Laut China Selatan dan selanjutnya ke Samudra Pasifik dan Amerika. Tentu saja kawasan strategis Batu Bara sangat erat dengan Simalungun bawah, tepatnya PTPN-4 Sei Mangkei yang letaknya sebenarnya tidak jauh dari Batu Bara. Hanya 10-20 kilometer lewat Stasiun Bandar Tinggi yang antara kedua daerah tersebut dibangun jalur rel kereta api (<https://www.batubarakab.go.id>).

Tabel 4.1. Luas Wilayah, Jumlah Rumah Tangga, Penduduk dan Persebaran Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Batu Bara, 2016

Kecamatan <i>Subdistrict</i>	Luas Wilayah Area (km ²)	Jumlah / Total		Persebaran Penduduk Population Spread (%)
		Rumah Tangga Household	Penduduk Population (Jiwa / Person)	
Sei Balai	92,64	6 295	27 073	7,11
Tanjung Tiram	173,79	14 880	63 996	16,8
Talawi	89,80	12 659	54 445	14,29
Lima Puluh	239,55	20 014	86 079	22,59
Air Putih	72,24	10 968	47 171	12,38
Sei Suka	171,47	12 371	53 206	13,96
Medang Deras	65,47	11 405	49 053	12,87
Batu Bara	904,96	88 592	381 023	100,00

Sumber : Barada, 2017

Tahun 2016 wilayah Administrasi pemerintahan Kabupaten Batu Bara terdiri dari 7 kecamatan, 141 desa dan 10 kelurahan. Dari 151 kepala desa atau lurah, 11 diantaranya dikepalai oleh perempuan atau sekitar 7,28 persen. Kesehatan merupakan salah satu hal terpenting dalam kehidupan manusia. Dengan tersedianya sarana dan prasarana kesehatan yang memadai sangat

membantu dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas sumber daya manusia (<https://www.batubarakab.go.id>).

Di Kabupaten Batu Bara hanya terdapat satu buah Rumah Sakit milik swasta yaitu milik PT Inalum di Kecamatan Sei Suka. Sedangkan Puskesmas yang ada berjumlah 12 buah juga terdapat Puskesmas Pembantu dan Posyandu masing-masing berjumlah 62 dan 496 buah semuanya tersebar di tiap kecamatan. Sedangkan jumlah klinik mencapai 60 unit. Tenaga Medis yang tersedia di Kabupaten Batu Bara baik negeri maupun swasta ada 24 orang dokter umum, 8 orang dokter gigi dan tidak ada dokter spesialis. Sementara itu tenaga medis pemerintah lainnya seperti bidan ada 224 orang, perawat dan pembantu perawat ada 221 orang, juga terdapat 21 orang bidan swasta dan 101 perawat swasta. Di Kabupaten Batu Bara, jumlah Pasangan Usia Subur (PUS) mengalami peningkatan setiap tahunnya (<https://www.batubarakab.go.id>).

4.1.2. Perekonomian Batu Bara

Pada tahun 2017 PDRB Batu Bara atas dasar harga berlaku mencapai Rp 18,995 triliun. Sektor usaha yang paling memberikan peran terbesar terhadap total PDRB adalah sektor industri pengolahan sebesar 53,55%. Selanjutnya diikuti oleh sektor perdagangan, hotel dan restoran sebesar 22,72% dan sektor pertanian, peternakan, kehutanan dan perikanan sebesar 15,37%. Laju pertumbuhan ekonomi Kabupaten Batu Bara mengalami penurunan tahun 2011 sebesar 5,36% dibandingkan tahun 2010 sebesar 6,91%. Penurunan terjadi disebabkan adanya penurunan dari sektor pertanian, perdagangan dan industri. Struktur ekonomi di Batu Bara secara garis besar terbagi tiga yaitu pertanian 15,37% tahun 2011,

industri pengolahan 53,55% dan perdagangan, hotel dan restoran sebanyak 22,72% selama lima tahun terakhir. Transformasi struktur ekonomi dapat dilihat Kabupaten Batu Bara memiliki struktur industri yang seharusnya mampu menyerap banyak tenaga kerja dan mengurangi kemiskinan (<https://www.batubarakab.go.id>).

Tabel 4.2. Struktur Ekonomi Kabupaten Batu Bara Tahun 2013-2017

Lapangan Usaha Industrial Origin	2013	2014	2015	2016	2017
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pertanian, Peternakan, Kehutanan, dan Perikanan/ <i>Agriculture, Livestock, Forestry, and Fishery</i>	15,31	15,44	15,51	15,37	15,37
Pertambangan dan Penggalian/ <i>Mining and Quarrying</i>	0,11	0,11	0,11	0,12	0,11
Industri Pengolahan/ <i>Manufacturing Industry</i>	53,18	53,54	53,57	53,55	53,60
Listrik, Gas, dan Air Bersih/ <i>Electricity, Gas, and Water Supply</i>	0,69	0,69	0,68	0,67	0,66
Bangunan/ <i>Construction</i>	1,53	1,59	1,61	1,66	1,70
Perdagangan, Hotel, dan Restoran/ <i>Trade, Hotel, and Restaurant</i>	23,67	22,95	22,76	22,72	22,57
Pengangkutan dan Komunikasi/ <i>Transport and Communication</i>	2,61	2,72	2,72	2,83	2,84
Keuangan, Real Estat, dan Jasa Perusahaan/ <i>Financial, Real Estate, and Business Services</i>	1,20	1,21	1,20	1,18	1,20
Jasa-Jasa/ <i>Services</i>	1,70	1,75	1,83	1,91	1,94
PDRB	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Sumber : Barada, 2017

Tabel 4.3 Garis Kemiskinan dan Jumlah Penduduk Miskin di Kabupaten Batu Bara Tahun 2013-2017

Tahun Year	Garis Kemiskinan Poverty Line	Penduduk Miskin Poor People	
		Jumlah Total (000 jiwa)	Persentase Percentage
(1)	(2)	(3)	(4)
2013	189 522	51,67	13,64
2014	232 538	49,50	12,87
2015	253 846	46,00	12,29
2016	277 434	44,34	11,67
2017	303 214	43,00	11,24

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Batu Bara

Jumlah penduduk miskin di Kabupaten Batu Bara tahun 2017 sebanyak 43.000 ribu jiwa atau sebesar 11,24%. Jumlah penduduk tersebut tidak diketahui secara pasti pemetaannya. Analisis penelitian ini akan membuktikan pemetaan kemiskinan berdasarkan beberapa pertimbangan yang kemudian akan ditemukan masing-masing pemetaan sebagai dasar pengambilan kebijakan pengentasan kemiskinan. Faktor penduduk miskin tersebut dipengaruhi oleh masih rendah dan dibawah garis rata-rata, dimana indeks pembangunan manusia Kabupaten Batu Bara tahun 2016 sebesar 72,05 lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata indeks pembangunan manusia Sumatera Utara sebesar 74,53. Rendahnya IPM Batu Bara tersebut salah satunya disumbang oleh masih rendahnya angka rata-rata lama sekolah sebesar 7,61 tahun lebih rendah dibandingkan rata-rata lama sekolah Sumatera Utara 8,86 tahun (<https://www.batubarakab.go.id>).

Tabel 4.4. Tingkat Kesejahteraan Penduduk Kabupaten Batu Bara Tahun 2013-2017

Kecamatan <i>Subdistrict</i>	Tingkat Kesejahteraan <i>Level of Prosperity</i>				
	Pra-S	KS-I	KS-II	KS-III	KS-III Plus
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2013	15 737	11 927	22 371	26 428	7 782
2014	14 445	13 447	26 534	24 958	7 096
2015	13 485	14 109	31 046	24 963	6 656
2016	11 344	13 521	34 796	27 028	6 459
2017	11 484	13 709	35 284	27 406	6 549

Sumber : Barada 2017

Jumlah keluarga pra sejahtera di Kabupaten Batu Bara tahun 2012 sebesar 11.484 keluarga. Keluarga pra sejahtera yang paling banyak berasal dari Kecamatan Tanjung Tiram sebanyak 3.210 keluarga. Kemudian Kecamatan Lima Puluh sebanyak 2.584 keluarga (<https://www.batubarakab.go.id>).

4.2. Gambaran Umum Kecamatan Tanjung Tiram

4.2.1. Gambaran Singkat

Kecamatan Tanjung Tiram merupakan salah satu dari 7 (Tujuh) Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Batu Bara, yang meliputi 20 Desa dan 2 Kelurahan, 187 (Seratus Delapan Puluh Tujuh) Dusun/Lingkungan dengan luas wilayah ± 17.399 Hektar (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023).

Sejarah perkembangan peradaban dan Pemerintahan telah berlangsung sejak lama diawali kerajaan melayu, sebuah kerajaan kecil bernama Nibung

Hangus. Nama Nibung Hangus adalah kerajaan yang dibakar oleh seorang datuk. Kemudian berubahlah Nibung Hangus menjadi Kerajaan Lima Laras. Lima adalah lima suku yaitu Lima Laras, Tanah Datar, Lima Puluh Koto, Datuk Bogak dan Pagurawan. Sedangkan laras adalah tongkat. Kemudian pada zaman Belanda Lima Laras pecah menjadi dua yaitu Bogak dan Lima Laras yang dikenal dengan nama Suku Dua. Dari Suku Dua inilah menjadi kecamatan Tanjung Tiram (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023).

Sejak Kabupaten Batu Bara terbentuk pada tahun 2017 Kecamatan Tanjung Tiram telah dipimpin oleh 7 (tujuh) orang Camat yaitu (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023):

1. H. MAHDINOR S.Pd (Camat Pertama)
2. Drs. ABDUL RAHMAN HADI
3. Drs. YAFRIZAL
4. MUHAMMAD NASHIR YUHANAN
5. ZAHARI, SE
6. JUNAIDI,SH

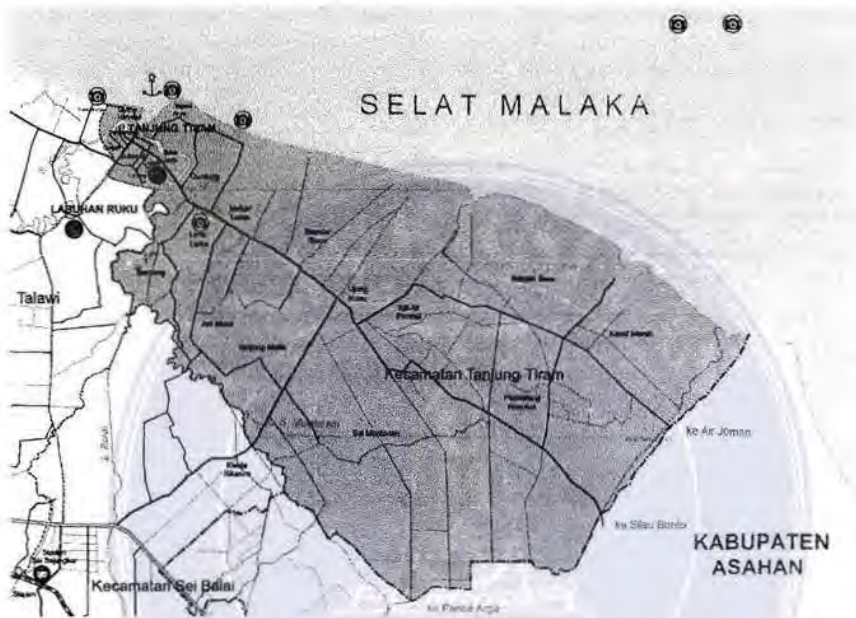
Kecamatan Tanjung Tiram merupakan salah satu dari 7 (Tujuh) Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Batu Bara dengan luas \pm 17.399 Hektar, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Selat Malaka;
- Sebelah Selatan : Kec. Sei Balai dan Kec. Meranti (Kab. Asahan);
- Sebelah Barat : Kecamatan Talawi;
- Sebelah Timur : Kecamatan Air Joman

Selanjutnya posisi Wilayah Kecamatan Tanjung Tiram terletak pada :

- Koordinat 3° Lintang Utara
- Koordinat 0° Lintang Selatan

Gambar 4.1. Peta Wilayah Kecamatan Tanjung Tiram



Sumber : Expose Kecamatan Tanjung Tiram, 2016

Sementara ketinggian dari permukaan Laut antara 0 - 5 Meter, yang terdiri dari dataran rendah. Wilayah Kecamatan ini di lintasi oleh 2 (dua) aliran sungai yang airnya dipengaruhi oleh pasang surut yang dikenal dengan nama Sungai Batu Bara Kiri dan Sungai Batu Bara Kanan dengan jarak tempuh dari Ibu Kota Kabupaten \pm 36 Km dengan waktu \pm 60 Menit (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023).

Kecamatan Tanjung Tiram mempunyai banyak objek wisata bahari, dengan mayoritas penduduk bermata pencaharian Nelayan dan Suka yang mendominasi adalah Suku Melayu dengan agama mayoritas Islam. Disamping itu Kecamatan Tanjung Tiram juga mempunyai objek wisata yang indah seperti

Pulau Salah Nama, Pulau Pandang, Pantai Bunga di Bandar Rahmat, Pantai Laksamana di Kelurahan Bagan Arya, Pantai Galuh di Guntung dan Istana Lima Laras Semua obyek wisata ini bisa menghasilkan pemasukan yang besar terhadap perekonomian Kecamatan Tanjung Tiram dan juga terhadap Kabupaten Batu Bara (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023).

Kecamatan Tanjung Tiram telah melaksanakan pemekaran Desa/Kelurahan guna untuk peningkatan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, Desa & kelurahan yang dimekarkan meliputi (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023):

- Kelurahan Tanjung Tiram (Kelurahan Induk).
- Kelurahan Bagan Arya (Kelurahan Pemekaran).
- Desa Bogak (Desa Induk)
- Desa Bandar Rahmat (Desa Pemekaran).
- Desa Pahlawan (Desa Pemekaran).
- Desa Suka Maju (Desa Induk).
- Desa Kampung Lalang (Desa Pemekaran).
- Desa Bagan Dalam (Desa Induk).
- Desa Suka Jaya (Desa Pemekaran).
- Desa Lima Laras (Desa Induk).
- Desa Mekar Laras (Desa Pemekaran).
- Desa Ujung Kubu (Desa Induk).
- Desa Bandar Sono (Desa Pemekaran).
- Desa Tanjung Mulia (Desa Induk).
- Desa Jati Mulia (Desa Pemekaran).
- Desa Bagan Baru (Desa Induk).
- Desa Tali Air Permai (Desa Pemekaran).

- Desa Kapal Merah (Desa Pemekaran).

Visi Kecamatan Tanjung Tiram adalah menjadikan masyarakat Tanjung Tiram yang TERDEPAN (Tertib, Damai, Elok dan menjadi Panutan) memiliki SDM yang tangguh untuk mencapai masyarakat Batu Bara sejahtera berjaya yang gemilang (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023).

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka Kecamatan Tanjung Tiram menjalankan misi (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023):

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial budaya dan perekonomian yang kuat
2. Meningkatkan kemandirian masyarakat di segala aspek kehidupan dan kegotong royongan
3. Meningkatkan kinerja aparatur dan kapasitas organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi dalam pelayanan kepada masyarakat
4. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam kegiatan pembangunan
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak
6. Meningkatkan kewaspadaan masyarakat dalam mengatasi bencana alam.
7. Meningkatkan peran serta masyarakat menjaga keamanan, ketertiban di tengah masyarakat dalam mencegah masuknya pengaruh luar yang memecah belah kehidupan bermasyarakat.

4.2.2. Gambaran Struktur Organisasi Kecamatan Tanjung Tiram

Sesuai dengan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 33 Tahun 2014 Rincian Tugas dan Fungsi Organisasi Kecamatan Kabupaten Batu Bara, Kecamatan adalah Perangkat Daerah Kabupaten sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang

mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Camat adalah pemimpin dan kordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023).

Dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan di tingkat Kecamatan, mengacu pada Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 32 tahun 2004), Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Batu Bara di Provinsi Sumatera Utara dan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 33 Tahun 2014 tentang rincian tugas dan fungsi organisasi kecamatan, kedudukan dan susunan organisasi sebagai berikut (Renstra Kecamatan Tanjung Tiram 2018 - 2023):

1. Kecamatan adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah
2. Pemerintah Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
3. Susunan Organisasi Kecamatan terdiri dari :
 - a. Camat;
 - b. Sekretaris Kecamatan;
 - c. Seksi Tata Pemerintahan;
 - d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;

- e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- f. Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya;
- g. Seksi Pelayanan Masyarakat;
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

1. Camat

Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat. Camat mempunyai tugas melaksanakan sebagai kewenangan Pemerintah Daerah yang berada di Kecamatan, yang meliputi urusan Pemerintah Pemberdayaan desa, Pembinaan Perekonomian Masyarakat dan meningkatkan Kesejahteraan Sosial masyarakat, dan melaksanakan tugas-tugas Pemerintah Daerah yang di limpahkan kekecamatan, melaksanakan tugas pembantu yang ditugaskan oleh pemerintah Daerah, Membina serta menkoordinasikan pelaksanaan tugas pelaksanaan teknis Dinas yang ada dikecamatan. Dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. menyusun perumusan kebijakan pemerintah kecamatan yang meliputi urusan Pemerintah, pemberdayaan Desa, Pembinaan Perekonomian Masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas pemerintah Daerah dilimpahkan ke Kecamatan, melaksanakan tugas pembangunan yang ditugaskan oleh Pemerintah Daerah, membina serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas unit pelaksanaan Teknis Dinas yang ada dikecamatan;
- b. memberi petunjuk, membagi tugas, membimbing dan memberi arahan kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib;

- c. mengkoordinasikan Sekretaris Kecamatan dan para seksi secara langsung maupun melalui pertemuan berkala agar terjalin hubungan kerjasama yang baik dan saling mendukung dalam pelaksanaan tugas masing-masing;
- d. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dilingkungan Sekretariat kecamatan dan seksi-seksi untuk mengetahui perkembangan, hambatan dan permasalahan yang timbul dan upaya tindak lanjut penyelesaian;
- e. meneliti, mendisposisi, memaraf dan menandatangani surat-surat yang berkaitan dengan pemerintahan kecamatan;
- f. memecahkan masalah yang timbul dalam melaksanakan tugas dibanding pemerintah kecamatan;
- g. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Bupati, wakil bupati dan Sekretaris Daerah menyangkut Pemerintahan Kecamatan;
- h. mengkoordinir pelaksanaan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh satuan organisasi Pemerintah Kecamatan yang meliputi urusan perencanaan, hukum dan penerangan, tata usaha dan umum serta monitoring dan evaluasi;
- i. mengkoordinir pelaksanaan urusan tata pemerintahan, pembinaan pelayanan umum, pembinaan ketentraman dan ketertiban serta pembinaan usaha peningkatan pendapatan Daerah;
- j. mengkoordinir pelaksanaan pembinaan dalam rangka pemberdayaan Pemerintah Daerah Kelembagaan pemerintah dan masyarakat desa serta pembinaan pengembangan sumber daya desa;

- k. mengkoordinir pelaksanaan Pembinaan usaha perekonomian masyarakat yang meliputi pembinaan potensi Desa kebersihan, keindahan, fisik dan prasarana serta pembinaan perekonomian, produksi, distribusi serta pemasaran;
- l. mengkoordinir pelaksanaan tugas pembinaan kesejahteraan masyarakat, mental dan spiritual, serta penanggulangan masalah sosial;
- m. membina dan melaksanakan kerjasama dalam bidang pemerintah kecamatan dengan instansi pemerintah serta pihak-pihak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan pemerintah;
- n. menilai hasil kerja bawahan di lingkungan pemerintah kecamatan berdasarkan hasil yang mencapai sebagai bahan peningkatan karir pegawai;
- o. melaporkan hasil pelaksanaan tugas pemerintah kecamatan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah sebagai pertanggungjawaban dan penilaian;
- p. melaksanakan tugas lain yang diberikan Bupati/Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah sesuai dengan tugas masing-masing;

2. Sekretaris Camat

Sekretariat Kecamatan dipimpin oleh seorang Sekretaris. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh satuan organisasi pemerintah kecamatan yang meliputi urusan perencanaan, hukum dan penerangan, tata usaha dan umum serta monitoring dan evaluasi. Dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. menyusun langkah kegiatan Sekretariat kecamatan dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi serta Visi dan arah pembangunan Daerah serta kegiatan terdahulu dalam melaksanakan tugas;
- b. mengatur dan mendistribusikan tugas kepada Kepala Seksi pada Sekretariat Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c. memberikan petunjuk dan bimbingan kepada para Kepala urusan pada Sekretariat Kecamatan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku;
- d. mengkoordinasikan Kepala Seksi pada Sekretariat Kecamatan baik secara Langsung maupun melalui pertemuan berkala agar terjalin hubungan kerjasama yang baik dan saling mendukung dalam pelaksanaan tugas masing-masing;
- e. mengatur dan mendistribusikan surat-surat sesuai disposisi Camat baik keluar maupun kedalam Pemerintah Kecamatan;
- f. mengkoordinir pelaksanaan tugas menyusun rencana dan program pembangunan serta penyelenggaraan administrasi keuangan yang meliputi penyusunan anggaran, penatausahaan serta menyusun pertanggungjawaban keuangan;
- g. mengkoordinir pelaksanaan tugas menyusun dan menyiapkan bahan pelaksanaan pembinaan hukum serta melaksanakan penerangan, penyebarluasan informasi hasil pembangunan kepada masyarakat;

- h. mengkoordinir pelaksanaan tugas urusan ketata usahaan, kearsipan rumah tangga dan perlengkapan serta pembinaan administrasi dan kesejahteraan pegawai;
- i. menilai prestasi kerja bawahan dilingkungan Sekretariat berdasarkan hasil yang dicapai;
- j. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan menyangkut bidang pelayanan administrasi pada satuan organisasi pada Pemerintah Kecamatan;
- k. membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan di lingkup Kecamatan sebagai pertanggungjawaban dan penilaian atasan;
- l. melaksanakan tugas lain yang di berikan atasan sesuai dengan tugas masing-masing;

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretaris Kecamatan di bantu oleh :

1. Kepala Subbagian Umum;
2. Kepala Subbagian Keuangan;
3. Kepala Subbagian Program;

3. Subbagian Umum

Subbagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala. Kepala Subbagian Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, ekspedisi, pengadaan perlengkapan, administrasi rumah tangga, administrasi perjalanan dinas, pemeliharaan barang, inventaris, pengolahan perlengkapan kantor dan inventarisasi dan melaksanakan pengolahan administrasi kepegawaian.

Dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi sesuai dengan peraturan berlaku;
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- c. mengawasi dan mengevaluasi tugas staf Subbagian Umum dan Kepegawaian untuk mengetahui hasil yang dicapai;
- d. menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis bidang umum dan kepegawaian;
- e. melaksanakan agenda surat menyurat, kearsipan dan ekspedisi
- f. memberikan pelayanan dan informasi terhadap tamu-tamu sesuai dengan maksud dan tujuan;
- g. menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan hasil yang dicapai;
- h. membuat laporan pelaksanaan Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai pertanggungjawaban;
- i. melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas masing-masing;

Adapun jumlah pegawai kantor Camat Tanjung Tiram berjumlah 21 orang, Tenaga Kerja Sukarela (TKS) di Kantor Camat Tanjung Tiram berjumlah 11 orang

4. Subbagian Keuangan dan Program

Kepala Sub Bagian Keuangan dan Program mempunyai tugas melakukan sebagian tugas Sekretaris Camat dalam menyiapkan bahan koordinasi, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas dan melaksanakan kebijakan teknis

penyusunan program dan pengelolaan keuangan. Rincian tugas Kepala Sub Bagian Keuangan dan Program adalah sebagai berikut:

- a. menyusun perencanaan dan program, evaluasi dan pelaporan;
- b. menyusun Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) penetapan dan perubahan;
- c. pengkoordinasian dan penyusunan Renstra, Renja, Perjanjian Kerja, Laporan Kinerja, LPPD dan LKPJ;
- d. mengkoordinasikan administrasi pengelolaan keuangan satuan kerja mulai dari pembuatan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) sampai dengan pengumpulan bukti pertanggungjawaban keuangan serta Buku Kas Umum dan Buku Bantu Keuangan;
- e. menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan perkembangan penyerapan anggaran kegiatan;
- f. menyusun laporan keuangan dan akuntansi;
- g. melaksanakan kebijakan umum dan teknis dibidang keuangan;
- h. melaksanakan verifikasi perbendaharaan dan pembukuan;
- i. melakukan pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja;
- j. mengkoordinasikan penyusunan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan;
- k. melaksanakan analisa dan evaluasi pelaksanaan kegiatan;
- l. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan guna kelancaran pelaksanaan kegiatan;

- m. melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala. Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas menyiapkan dan menyusun bahan serta melaksanakan tata usaha pemerintahan, pembinaan masyarakat, menyiapkan bahan dan melaksanakan pelayanan umum serta melaksanakan pembinaan dan upaya peningkatan pendapatan Daerah. Dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi serta data dan program kerja Pemerintah Kecamatan dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku , dan memberi arahan sesuai dengan bidang tugas dan permasalahannya.
- c. mengawasi dan mengavaluasi kegiatan staf pada Seksi Tata Pemerintahan untuk mengetahui permasalahan agar tidak terjadi penyimpangan.
- d. menyiapkan bahan pembinaan masyarakat
- e. menyiapkan bahan dan pelaksanaan pelayanan umum
- f. menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan seksi Tata Pemerintahan serta menyiapkan bahan pemecahannya.
- g. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan kepada atasan sebagai pertanggungjawaban dan penilaian atasan.

- h. menilai prestasi kerja bawahan dilingkungan seksi Tata Pemerintahan berdasarkan hasil yang di capai;
- i. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan kepada Atasan sebagai pertanggungjawaban dan penilaian atasan;
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas masing-masing;

Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas menyiapkan dan menyusun bahan serta melaksanakan tata usaha pemerintahan, pembinaan masyarakat, menyiapkan bahan dan melaksanakan pelayanan umum yang terdiri dari beberapa kegiatan melakukan koordinasi terhadap Kepala Desa/Lurah beserta aparat Desa dengan mengadakan Rapat Koordinasi Pemerintahan setiap bulannya Rapat Koordinasi Pemerintahan (Rakorpem) Kecamatan Tanjung Tiram setiap bulannya dilaksanakan dengan mengundang Rekan Muspika /Kepala Puskesmas, UPT Kecamatan Tanjung Tiram, OKP/ ORMAS serta Kepala Desa/ Lurah se Kecamatan Tanjung Tiram dalam hal koordinasi, penyampaian informasi dan evaluasi pekerjaan dengan mengambil tempat dan lokasi di Kecamatan, Desa/Kelurahan secara bergantian setiap bulannya.

7. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dipimpin oleh seorang Kepala. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dalam rangka pemberdayaan pemerintahan Desa, kelembagaan pemerintah dan masyarakat Desa serta pembinaan pengembangan sumber daya desa. Dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi serta data dan program kerja pemerintah Kecamatan dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku serta memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing;
- c. Mengkoordinasikan para bawahan dilingkungan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa baik secara langsung maupun melalui pertemuan berkala agar terjalin hubungan kerjasama yang baik dan saling mendukung dalam pelaksanaan masing-masing;
- d. Mengkoordinir pelaksanaan tugas pembinaan dalam rangka pemberdayaan lembaga pemerintah dan lembaga masyarakat Desa;
- e. Mengkoordinir pelaksanaan tugas pembinaan dalam rangka pengembangan sumberdaya alam dan sumber daya manusia serta melaksanakan pembinaan terhadap penggalian, pengembangan dan pengelolaan sumber pendapatan dan Keuangan Desa.
- f. Mengatur dan mendistribusikan tugas kepada para bawahan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- g. Meneliti dan menyeleksi konsep rencana kegiatan Seksi dilingkungan seksi Pemberdayaan Masyarakat dan desa agar sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku;

- h. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pada Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa untuk mengetahui perkembangan, hambatan dan permasalahannya yang timbul serta upaya tindak lanjut penyelesaiannya;
- i. Menilai prestasi kerja bawahan di lingkungan Seksi Pemberdayaan dan Desa berdasarkan hasil yang dicapai;
- j. Menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa kepada atasan sebagai pertanggungjawaban;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas masing-masing;

Dalam meningkatkan pelayanan pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan Desa sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yaitu pembinaan penyelenggaraan pemerintah Desa dan kelembagaan Desa yang terdiri dari beberapa kegiatan antara lain musrenbang tingkat Desa dilaksanakan pada awal bulan setiap tahunnya membahas skala prioritas yang dituangkan dalam rencana kerja pembangunan setiap tahunnya, yang telah tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa.

Musrenbang diawali dari Musrenbangdes yang dilaksanakan di tiap Desa dan Kelurahan dan hasilnya di musyawarahkan di tingkat Kecamatan diprioritaskan untuk diangkat di musrenbang tingkat Kabupaten.

Dasar Hukum :

- UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123);

8. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan pembinaan ketentraman dan ketertiban, pembinaan wawasan kebangsaan dan perlindungan masyarakat, serta pembinaan organisasi kemasyarakatan. Rincian tugas Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum adalah sebagai berikut:

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi serta data dan program kerja Pemerintah Kecamatan dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku dan memberi arahan sesuai dengan bidang tugas dan permasalahannya;
- c. mengawasi dan mengevaluasi kegiatan staf di lingkungan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum untuk mengetahui permasalahan agar tidak terjadi penyimpangan;
- d. menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- e. menyelenggarakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum;
- f. menyiapkan bahan pembinaan wawasan kebangsaan dan perlindungan masyarakat serta pembinaan organisasi kemasyarakatan;

- g. menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum serta menyiapkan bahan pemecahannya;
- h. menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis penertiban perizinan umum;
- i. melaksanakan penyelenggaraan penertiban perizinan yang dilimpahkan kepada Kecamatan sesuai peraturan yang berlaku;
- j. melaksanakan penyelenggaraan penerbitan perizinan yang dilimpahkan kepada Kecamatan sesuai peraturan yang berlaku;
- k. menilai prestasi kerja bawahan dilingkungan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum berdasarkan hasil yang dicapai sebagai bahan peningkatan karir.
- l. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan menyangkut pelaksanaan tugas Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum untuk pembinaan dan peningkatan tugas selanjutnya;
- m. membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum kepada atasan sebagai pertanggungjawaban dan penilaian atasan;
- n. melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugas dan permasalahan.

9. Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya

Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan kesejahteraan masyarakat,

mental dan spiritual serta penanggulangan masalah sosial. Rincian tugas Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya adalah sebagai berikut:

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi serta data dan program kerja Pemerintah Kecamatan dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- b. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku dan memberi arahan sesuai dengan bidang tugas dan permasalahannya;
- c. memberi petunjuk dan bimbingan kepada para bawahan di lingkungan Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku;
- d. mengkoordinasikan para bawahan di lingkungan Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya baik secara langsung maupun melalui pertemuan berkala agar terjalin hubungan kerjasama yang baik dan saling mendukung dalam pelaksanaan tugas masing-masing;
- e. mengkoordinir pelaksanaan tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan program pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, rastra, kepemudaan, peranan wanita dan olahraga;
- f. mengkoordinir pelaksanaan tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan program pembinaan mental dan spritual yang meliputi pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan dan kesehatan masyarakat;

- g. mengkoordinir pelaksanaan tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan program pembinaan dan penanggulangan masalah sosial yang meliputi penanggulangan penyakit masyarakat, korban bencana serta korban narkoba;
- h. menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya serta menyiapkan bahan pemecahannya;
- i. menilai prestasi kerja bawahan dilingkungan Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya berdasarkan hasil yang dicapai sebagai bahan peningkatan karir pegawai;
- j. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan menyangkut pelaksanaan tugas Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya untuk pembinaan dan peningkatan tugas selanjutnya;
- k. menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya kepada atasan sebagai pertanggungjawaban dan penilaian atasan;
- l. melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugas dan permasalahannya.

10. Seksi Pelayanan Masyarakat

Kepala Seksi Pelayanan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan pembinaan usaha perekonomian masyarakat yang meliputi pembinaan potensi desa, kebersihan dan keindahan, fisik dan prasarana serta pembinaan perekonomian, produksi, distribusi serta pemasaran. Rincian tugas Kepala Seksi Pelayanan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. menyusun rencana kegiatan Seksi Pelayanan Masyarakat dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi serta data dan program kerja Pemerintah Kecamatan dan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja;
- b. melakukan pembinaan dan upaya peningkatan pendapatan Kecamatan;
- c. melaksanakan pembinaan dan pengutipan pendapatan asli daerah;
- d. membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku dan memberi arahan sesuai dengan bidang tugas dan permasalahannya;
- e. memberi petunjuk dan bimbingan kepada para bawahan di lingkungan Seksi Pelayanan Masyarakat sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku;
- f. mengkoordinasikan para pegawai di lingkungan Seksi Pelayanan Masyarakat baik secara langsung maupun melalui pertemuan berkala agar terjalin hubungan kerjasama yang baik dan saling mendukung dalam pelaksanaan tugas masing-masing;
- g. mengkoordinir pelaksanaan tugas pembinaan penggalan, pengembangan dan pengelolaan potensi desa;
- h. mengkoordinir pelaksanaan tugas pembinaan terhadap kebersihan dan keindahan lingkungan;
- i. mengkoordinir pelaksanaan tugas pembinaan dan pemanfaatan pembangunan fisik dan prasarana sehingga dapat berdayaguna dan berhasilguna;
- j. mengkoordinir pelaksanaan tugas pembinaan peningkatan perekonomian, produksi serta meningkatkan kelancaran distribusi dan pemasaran hasil produksi masyarakat;

- k. meneliti dan menyeleksi konsep rencana kegiatan Seksi Pelayanan Masyarakat agar sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku;
- l. memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Masyarakat untuk mengetahui perkembangan, hambatan dan permasalahan yang timbul serta upaya tindak lanjut penyelesaiannya;
- m. menilai prestasi kerja bawahan dilingkungan Seksi Pelayanan Masyarakat berdasarkan hasil yang dicapai sebagai bahan peningkatan karir pegawai;
- n. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan menyangkut pelaksanaan tugas Seksi Pelayanan Masyarakat untuk pembinaan dan peningkatan tugas selanjutnya;
- o. menyampaikan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Masyarakat kepada atasan sebagai pertanggungjawaban dan penilaian atasan;
- p. melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugas dan permasalahannya.

4.3. Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam tesis ini yaitu mengetahui Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu mengenai teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara meliputi pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer yang akan dikumpulkan

dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dan faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Data ini diperoleh dari hasil wawancara dan hasil pengamatan. Berikut ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara berdasarkan teori implementasi menurut Edward III yang didukung oleh empat variabel, yakni komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan atau tingkah laku dan struktur birokrasi.

4.3.1. Komunikasi

4.3.1.1. Proses Komunikasi Dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Permasalahan pertama yang diduga menjadi penyebab belum berjalannya implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik adalah berkaitan dengan variabel komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam terciptanya suatu efisiensi kerja. Terwujudnya suatu komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat akan mewujudkan adanya hubungan yang sinergis dan terhindar dari kesalahpahaman atau *miss* komunikasi sehingga tujuan yang telah dirumuskan dapat tercapai. Komunikasi dikonsepsikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain atau pemberian pesan dari sumber kepada penerima. Komunikasi dilihat sebagai proses linear yang

menggambarkan adanya proses pemindahan sesuatu yang kongkret dari suatu tempat ketempat lain. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang konkrit dan relatif bersifat tetap, sehingga ketika dipindahkan akan tetap dengan jumlah yang sama dan relatif bersifat tetap.

Komunikasi dalam implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik diwujudkan dalam suatu penyampaian berupa informasi mengenai apa itu kebijakan pelayanan publik beserta isi, serta bagaimana tata cara, prosedur dan ketentuan-ketentuan mengenai pelayanan publik yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Proses komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan terdiri dari *transmission* (penyampaian informasi), *clarity* (kejelasan), dan *consistency* (konsisten). Mekanisme yang digunakan dalam komunikasi jika diterapkan dengan baik pada implementasi kebijakan peraturan ini oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram maka akan membawa perubahan pada pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri ini. Komunikasi dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini untuk lebih jelasnya akan peneliti jelaskan sebagai berikut:

a. Transmisi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Transmisi merupakan suatu penyampaian informasi dari pihak satu ke pihak lainnya. Penyampaian informasi disini adalah cara aparatur dalam menyampaikan informasi mengenai pelayanan publik kepada masyarakat Tanjung Tiram. Penyampaian informasi ini harus dilakukan dengan baik untuk

menghasilkan suatu pelaksanaan kebijakan yang optimal. Penyampaian informasi tentunya tidak selalu berjalan dengan baik seringkali terjadi masalah dalam penyampaian informasi seperti adanya salah pengertian atau kesalahpahaman yang disebabkan oleh *human error* atau faktor lainnya seperti banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses penyampaian informasi.

Proses penyampaian informasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik dilakukan dengan cara beberapa hal yaitu sosialisasi secara langsung maupun melalui edaran dan pengumuman. Penyampaian informasi ini dilakukan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram kepada masyarakat. Tujuan yang direncanakan Kantor Camat Tanjung Tiram dalam proses penyampaian informasi adalah untuk memberikan pengetahuan, pemahaman kepada masyarakat tentang pelayanan publik, oleh karena itu dibutuhkan suatu penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami agar masyarakat yang menerimanya bisa mudah mengerti dan paham akan maksud dari kebijakan tersebut.

Seiring dengan hal tersebut hasil wawancara dengan salah seorang staf Kantor Camat Tanjung Tiram menurutnya :

“penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram sudah berjalan dengan baik dengan cara menyampaikan langsung maksud dan tujuan dari Peraturan Menteri ini kepada masyarakat melalui lisan ataupun di papan pengumuman”(26/03/2018)

Melihat hasil wawancara di atas, penyampaian informasi ini sudah berjalan baik kepada masyarakat. Namun, komunikasi kepada masyarakat sendiri dirasa belum tersampaikan dengan baik. Hal ini dikarenakan dalam sosialisasi kepada masyarakat melalui edaran ataupun papan pengumuman tidak

tersampaikan secara merata, hal ini diduga karena beberapa lapisan masyarakat yang tidak berada dirumah pada saat disampaikan edaran melalui kepling dan membuang begitu saja edaran tersebut dan juga jarang membaca pengumuman yang dipajang di Kantor Camat sehingga tidak mengetahui mengenai kebijakan Peraturan Menteri ini.

Hal ini berdampak pada tidak tersampainya informasi yang diberikan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram mengenai Peraturan Menteri ini kepada masyarakat yang berakibat pada kurangnya peran serta masyarakat dalam implementasi Peraturan Menteri ini. Kantor Camat Tanjung Tiram sendiri tidak memberikan sosialisasi secara langsung, namun hanya melalui edaran dan papan pengumuman. Tidak sampainya penyampaian informasi kepada masyarakat ini juga sejalan dengan pernyataan dari masyarakat yang menyatakan:

“tidak pernah ada sosialisasi dari kecamatan mengenai Peraturan Menteri tersebut, akan tetapi jika kami melihat ada pelanggaran-pelanggaran yang mengganggu ketenangan masyarakat maka kami akan melaporkan langsung ke pihak yang berwenang”(26/03/2018).

Penyampaian informasi yang tidak disampaikan secara langsung oleh Kantor Camat Tanjung Tiram sendiri berdampak kepada hanya sebagian masyarakat yang mengerti dan mengetahui kebijakan ini. Akibat dari permasalahan tersebut penyampaian informasi itu tidak berjalan dengan semestinya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana masyarakat juga turut serta dalam proses pelayanan publik. Tidak adanya sosialisasi secara langsung ini juga menyebabkan kuarangnya peran serta masyarakat dalam pengawasan implementasi kebijakan ini.

No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Tidak sampainya penyampaian informasi kepada masyarakat ini berdampak pada kurangnya peran serta masyarakat dalam implementasi Peraturan Menteri ini.

b. Kejelasan Tujuan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Syarat komunikasi berikutnya adalah komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan atau ambigu. Penyampaian informasi harus disampaikan dengan benar-benar jelas supaya tidak akan terjadi kesalahpahaman antara individu yang satu dengan individu lainnya. Kejelasan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dapat menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan, maka dari itu dibutuhkannya suatu komunikasi yang benar-benar jelas. Kejelasan dalam berkomunikasi bukan hanya ditujukan kepada aparatur pelaksana kebijakan atau implementor melainkan kepada masyarakat. Hal tersebut juga sangat penting untuk masyarakat agar dapat memahami apa yang dimaksud aparatur dalam kebijakan tersebut.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran dalam proses penyampaian informasi. Informasi yang jelas menjadi faktor keberhasilan dalam menyampaikan informasi, dengan informasi yang jelas pula dapat menyebabkan maksud dan tujuan dalam suatu program dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kejelasan informasi haruslah bersifat terbuka dan menyeluruh kepada pihak-pihak yang membutuhkan, supaya aparatur maupun masyarakat mudah mengetahui, memahami, dan mengerti satu sama lain. Hal tersebut merupakan suatu

Kemudian adapun komunikasi penyampaian informasi yang dilakukan Kantor Camat Tanjung Tiram maupun pihak terkait dalam melaksanakan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini. Komunikasi yang berupa penyampaian informasi ini dilakukan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram dengan Disduk Kabupaten Batu Bara. Menurut hasil wawancara peneliti dengan informan dari salah seorang pegawai Disduk Kabupaten Batu Bara, beliau menyebutkan :

“penyampaian informasi yang dilakukan Kantor Camat Tanjung Tiram kepada kami berjalan dengan baik dan lancar, penyampaian informasi ini salah satunya berupa adanya laporan dari Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa”(26/03/2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menilai penyampaian informasi yang dilakukan antar pihak terkait dalam menegakkan dan mengimplementasikan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kerjasama yang baik antara Kantor Camat Tanjung Tiram dengan Disduk Kabupaten Batu Bara dalam implementasi peraturan ini.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa penyampaian informasi yang dilakukan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram mengenai penerapan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik sudah berjalan sebagaimana mestinya namun kepada masyarakat belum tersampaikan dengan baik. Hal ini disebabkan karena penyampaian informasi hanya tersampaikan secara jelas antara Kantor Camat Tanjung Tiram dengan Disduk Kabupaten Batu Bara namun masih berbanding terbalik dengan masyarakat. Penyampaian informasi ini belum optimal karena sebagian besar masyarakat belum mengetahui mengenai keturutsertaannya dalam pengawasan implementasi Permen PANRB

keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui dan keterbukaan aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan informan yaitu salah seorang tokoh masyarakat di Tanjung Tiram mengenai kejelasan informasi dalam penyampaian kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik menyampaikan bahwa:

“penyampaian informasi yang dijelaskan oleh aparatur Kantor Camat Tanjung Tiram sudah cukup baik dan jelas kepada masyarakat mengenai penerapan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Namun, kami juga pernah melakukan pelanggaran yang ga sesuai dengan aturan itu, hal ini kami lakukan karena aparatur kecamatan biasa saja waktu kami melakukan itu, mungkin karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram tentang implementasi kebijakan itu”(27/03/2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut proses komunikasi yang terjadi antara Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram dengan masyarakat sudah berjalan baik. Namun, hal ini berbanding terbalik dengan kejelasan yang diperoleh masyarakat Tanjung Tiram, hal ini berdasarkan data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan informan dari masyarakat Tanjung Tiram mengenai kejelasan dalam kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik bahwa :

“informasi yang diberikan belum jelas sehingga masyarakat mengalami kebingungan dan ketidakpahaman bahkan tidak tahu mengenai kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik apalagi peranan kami dalam implementasinya” (27/03/2018).

Kurangnya komunikasi yang jelas dari pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram mengenai ketentuan-ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat menyebabkan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui secara jelas

bagaimana proses pelayanan publik, mengingat sosialisasi mengenai Peraturan Menteri ini tidak dilakukan secara langsung dan kontinyu. Padahal untuk membantu dalam segi pengawasan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini masyarakat bisa banyak membantu karena berada langsung di Tanjung Tiram.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa komunikasi yang disampaikan atau diberikan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram kepada masyarakat sudah dilaksanakan namun belum begitu jelas, terbukti dengan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui apa itu kebijakan Peraturan Menteri ini, bagaimana bunyi kebijakan Peraturan Menteri ini, serta apa saja isi dari kebijakan ini. Akibat dari ketidakjelasan informasi, masyarakat menjadi kurang peduli karena tidak mengetahui mereka juga berperan serta dalam implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik dari segi pengawasan, oleh karena itu dibutuhkan suatu peran aktif dari Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram dalam memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat dalam menjalankan Peraturan Menteri ini.

c. Konsistensi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Syarat komunikasi berikutnya adalah konsisten. Hal tersebut menjadi penting mengingat didalam sebuah komunikasi yang diberikan dalam pelaksanaan suatu kebijakan haruslah bersifat konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah dan dalam pelaksanaannya tidak sesuai, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakjelasan dan kebingungan bagi pelaksana kebijakan dilapangan dalam menjalankan suatu kebijakan. Konsistensi ini terkait dengan sikap, persepsi, dan respon dari

pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram sebagai pelaksana dalam memahami secara jelas dan benar terhadap mekanisme-mekanisme dan pedoman yang dilaksanakan.

Tingkat keefektifan kebijakan tergantung kepada konsistensi dan kejelasan perintah pelaksanaannya. Walaupun perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi apabila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik. Disisi lain, perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan.

Konsistensi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan kerja. Konsistensi dimaksudkan untuk menjaga kinerja aparatur agar tetap pada alur sesuai dengan isi dari kebijakan. Pelaksanaan kerja akan sesuai dengan prosedur kerja apabila tujuan yang telah dirumuskan dilaksanakan secara konsisten. pelaksanaan kerja yang sesuai dengan prosedur akan menghasilkan kualitas kerja yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram dalam menjalankan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik dilakukan dengan cara penetapan tujuan yang ingin dicapai terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Tanjung Tiram mengenai konsistensi dalam kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik bahwa:

“Kantor Camat Tanjung Tiram dalam kebijakan Peraturan Menteri ini telah konsisten berdasarkan tugas pokok dan wewenangnya dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti salah satu contohnya Kantor Camat Tanjung Tiram selalu mengevaluasi pelayanan sekali dalam seminggu” (28/03/2018).

Menguatkan pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Tata Pemerintahan Kantor Camat Tanjung Tiram menurut beliau bahwa:

“kami telah menjalankan tugas dan wewenang kami dalam melakukan sosialisasi kebijakan dengan bantuan dari lurah dan tokoh masyarakat.” (28/02/2017)

Namun, karena belum maksimalnya komunikasi mengenai penyampaian informasi/sosialisasi tentang kebijakan tersebut dari Kantor Camat Tanjung Tiram kepada masyarakat, maka pengawasan pun kurang ketat yang mengakibatkan terjadinya beberapa pelanggaran yang diakibatkan sedikit longgarnya pengawasan yang diberikan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram dan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram sudah cukup konsisten dalam menjalankan kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Namun ada beberapa hal yang sedikit menyulitkan jalannya kebijakan ini, yaitu dalam hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi antara pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram dan masyarakat yang mengakibatkan kurangnya pengawasan yang berdampak pada terjadinya pelanggaran kebijakan tersebut.

Berdasarkan dari penjelasan ketiga indikator yang mempengaruhi variabel komunikasi yaitu *transmission* (penyampaian informasi), *clarity* (kejelasan), dan *consistency* (konsisten) bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan

Peraturan Menteri ini sudah berjalan cukup baik namun belum optimal. Hal ini dikarenakan oleh tidak adanya komunikasi secara langsung yang dilakukan Kantor Camat Tanjung Tiram dalam bentuk sosialisasi langsung dan kontinyu mengenai Peraturan Menteri ini kepada masyarakat yang berakibat pada kurang optimalnya peran pengawasan masyarakat terhadap implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

4.3.2. Sumber Daya Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Sumber daya dalam kebijakan merupakan kebutuhan yang mutlak harus dilaksanakan pada setiap organisasi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar kemitraan. Pengembangan sumber daya dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Tiram diarahkan kepada pembangunan Kecamatan Tanjung Tiram.

Untuk mewujudkan visi Kecamatan Tanjung Tiram yaitu menjadikan masyarakat Tanjung Tiram yang TERDEPAN (Tertib, Damai, Elok dan menjadi Panutan) memiliki SDM yang tangguh untuk mencapai masyarakat Batu Bara sejahtera berjaya yang gemilang, maka salah satu hal yang sangat dibutuhkan adalah pengembangan sumber daya aparatur yang bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan yang terus berjalan secara dinamis dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan supaya aparatur mampu menyesuaikan dengan keadaan dan kondisi yang senantiasa berubah.

Untuk mendukung jalannya implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Tiram dibutuhkan suatu sumber daya yang optimal baik itu sumber daya manusianya maupun sumber daya finansial. Dalam implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Tiram sumber daya belum memadai, meliputi sumber daya aparatur dan sumber daya informasi. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

a. Aparatur Pelaksana Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Melihat kepada kualitas aparatur peneliti menilai sebagian besar aparatur telah paham dan mengerti akan Peraturan Menteri ini, karena dilihat dari saat peneliti mengajukan pertanyaan mengenai Peraturan Menteri ini, aparatur Kecamatan Tanjung Tiram dengan lugas menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, dan dari situ peneliti dapat menyimpulkan jika dilihat dari kualitas aparatur yang ada di Kantor Camat Tanjung Tiram sudah cukup baik.

Dilihat dari segi kuantitas aparatur pelayanan publik masih kurang untuk melaksanakan implementasi Peraturan Menteri ini. Aparatur pada Kantor Camat Tanjung Tiram berjumlah 21 orang menurut hasil wawancara peneliti dengan seorang aparatur Seksi Pelayanan Masyarakat berikut:

“dari segi sumber daya manusia sendiri kita di Kantor Camat Tanjung Tiram masih kekurangan pegawai, kita di Kantor Camat Tanjung Tiram berjumlah 21 orang termasuk didalamnya 5 seksi pelayanan masyarakat, dan kami harus mengurus ratusan masyarakat di Kecamatan Tanjung Tiram” (28/03/2018)

Melihat kepada jumlah aparatur tersebut dan jumlah masyarakat yang ada di Tanjung Tiram, dengan jelas bahwa jumlah tersebut tidak sesuai dengan tugas

yang embannya. Akibat dari jumlah aparatur yang minim menimbulkan beberapa permasalahan seperti adanya kewenangan ganda dan pelemparan wewenang sehingga dalam implementasi kebijakan pelayanan publik seringkali menemui sedikit kesulitan. Proses implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik yang dinilai tidak terlalu sulit dan rumit dinilai menjadi sulit yang diakibatkan dari kurangnya aparatur pada Kantor Camat Tanjung Tiram.

Kurangnya aparatur pada Kantor Camat Tanjung Tiram berpengaruh terhadap kinerja aparat pelaksana dalam implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Hal ini berdampak pada sulitnya aparatur pelaksana dalam mengawasi kebijakan pelayanan di Kantor Camat Tanjung Tiram. Hal ini membuat cela bagi masyarakat Tanjung Tiram untuk melanggar aturan yang ada.

Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung didalamnya menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan. Sumber daya manusia yang bermutu dan profesional merupakan kunci utama dalam tercapainya tujuan dan berjalannya suatu implementasi kebijakan. Sumber daya manusia adalah unsur penting dalam suatu proses pengolahan data. Peran sumber daya manusia didalam suatu organisasi sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan organisasi.

Aparatur selain diharapkan mampu, pandai, dan terampil, aparatur juga hendaknya berkeinginan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja secara

efektif dan efisien. Sebaliknya apabila aparatur yang kurang mampu, kurang cakap, dan kurang terampil dapat mengakibatkan pekerjaan tidak dapat terselesaikan secara optimal tepat dan cepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aparatur ini merupakan aset yang sangat penting dan berharga untuk Kantor Camat Tanjung Tiram dalam proses implementasi kebijakan pelayanan publik.

Faktor sumber daya manusia ini mendapatkan perhatian yang besar dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Aparatur merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal ini dikarenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksana dari kebijakan itu sendiri. Aparatur dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi, aparturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap atasan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diembannya.

Kebijakan tidak akan berhasil apabila jumlah aparatur tidak memadai dan aparatur tidak ahli dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan. Perkembangan yang terus berjalan secara dinamis menuntut aparatur harus ahli dalam segala hal. Hal ini untuk menciptakan pelayanan prima dan maksimal kepada masyarakat. Sumber daya aparatur atau sumber daya manusia dalam mendukung jalannya Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik dilihat dari kualitas dan kuantitas aparatur Kecamatan Tanjung Tiram.

Berdasarkan uraian di atas bahwa ketersediaan aparatur yang dipilih belum merata terkait dengan kurangnya jumlah aparatur yang bertugas sehingga proses implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik belum berjalan dengan lancar, namun dilihat dari kualitas aparatur sudah memadai dengan melihat kepada tingkat intelektual berdasarkan hasil wawancara, akan tetapi hal tersebut masih dinilai kurang apabila kuantitas aparturnya masih belum memadai sehingga menghambat keberhasilan dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini.

b. Informasi Mengenai Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Informasi yang relevan tentang bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan khususnya dalam kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik harus terintegrasi dengan baik. Hal ini dimaksudkan agar pelaksana kebijakan tidak akan melakukan suatu kesalahan dalam menginterpretasikan bagaimana cara mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik tersebut, disamping itu informasi sangat penting untuk menyadarkan aparatur yang terlibat dalam implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik agar diantara mereka dapat melaksanakan dan mematuhi apa yang sudah menjadi tugas dan kewajibannya masing-masing sesuai dengan prosedur standar operasional yang sudah ditetapkan oleh Bupati.

Berdasarkan wawancara dengan Camat Tanjung Tiram yang menyatakan bahwa

“kami sudah mendapatkan sumberdaya informasi yang baik dan jelas, baik dari masyarakat, Disduk maupun Bupati. Informasi yang telah ditentukan oleh Bupati mengenai prosedur pelayanan publik harus tetap memperhatikan aspek-aspek lainnya selain yang tertera dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik seperti hak asasi manusia hal ini untuk mewujudkan visi pembangunan di Kecamatan Tanjung Tiram”.(28/03/2018)

Informasi yang didapatkan oleh Camat Tanjung Tiram sebagai pelaksana kebijakan ini cukup jelas. Hal ini dilakukan karena dengan dalam melaksanakan implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik dapat terlaksana dengan baik dan dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Batu Bara.

Informasi yang diberikan Bupati kepada Camat Tanjung Tiram sebagai pelaksana kebijakan kemudian oleh pegawai Kantor Camat Tanjung Tiram diterapkan dalam pelaksanaannya. Sejalan dengan pernyataan tersebut, peneliti pun mendapatkan informasi serupa berdasarkan hasil wawancara dengan Sekertaris Camat Tanjung Tiram yang menyatakan bahwa:

“sumber daya informasi yang kami dapatkan sudah berjalan baik, contohnya kami bisa berperan optimal dalam penegakan Peraturan Menteri ini karena informasi yang kami dapatkan dari masyarakat yang melaporkan tindak dugaan pelanggaran Peraturan Menteri tersebut.”(28/03/2018)

Informasi merupakan sumber daya yang penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan atau program serta bagaimana pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan Peraturan Menteri. Informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi bagi

aparatur pelaksana kebijakan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan aparatur pelaksana. Pengembangan dan analisis sistem informasi pada suatu organisasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas informasi yang akan dihasilkan, meningkatkan kontrol pada organisasi dan penghematan daya perolehan informasi.

Berdasarkan uraian tersebut informasi mengenai implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik masih belum tersampaikan secara merata dan menyeluruh kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui, mengerti, dan paham akan ketentuan-ketentuan baru dalam proses implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

c. Kewenangan Dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Kewenangan yang dimiliki Kantor Camat Tanjung Tiram dalam implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik bersifat formal. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang sudah ditetapkan, ketika wewenang itu nihil maka kekuatan para pelaksana tidak terlegitimasi sehingga dapat menggagalkan proses pelaksanaan itu sendiri. Tetapi, dalam konteks yang lain ketika wewenang formal tersebut sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas dari kewenangan itu sendiri. Disatu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, tetapi disisi lain efektivitas akan menyusut pada saat wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

Kewenangan Kantor Camat Tanjung Tiram yang dilimpahkan dalam kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik ini berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum Kantor Camat Tanjung Tiram, beliau menyatakan bahwa:

“Wewenang kami sebagaimana yang disampaikan Bupati kepada kami adalah *pertama*, melaksanakan pengawasan atau pemantauan terhadap proses kegiatan implementasi Peraturan Menteri ini. *Kedua*, memberikan penyuluhan atau sosialisasi dan pembinaan tentang implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini kepada aparatur dan masyarakat. *Ketiga*, memberikan teguran kepada aparatur yang tidak mentaati aturan yang telah ditetapkan.”(29/03/2018)

Dari pernyataan tersebut sudah jelas bahwa wewenang Kantor Camat Tanjung Tiram dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini adalah dari segi pengawasan, penyuluhan, pembinaan dan pemberian teguran. Kewenangan-kewenangan yang telah diuraikan tersebut terkadang tidak dijalankan dengan optimal karena kurangnya sumber daya manusia. Kantor Camat Tanjung Tiram yang alangkah lebih baiknya melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat umum namun tidak dilakukan sosialisasi secara langsung.

Dengan tidak dilakukannya sosialisasi secara langsung oleh Kantor Camat Tanjung Tiram yang dilakukan kepada masyarakat maka berdampak pada tidak semua masyarakat umum mengetahui tentang peran mereka dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini. Penyebab dari tidak dilakukannya sosialisasi langsung dengan masyarakat adalah karena kewalahannya aparatur dalam pelaksanaan tugas pokoknya, ditambah dengan kuantitas pegawai yang kurang.

Hal ini berakibat pada kurang optimalnya proses menjalankan wewenang dalam implementasi Peraturan Menteri ini.

Kewenangan untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan menjadi penting kehadirannya ketika mereka dihadapkan kepada suatu masalah dan mengharuskan mereka mengambil suatu keputusan yang pada saat itu lembaga tidak memberikan kewenangan untuk membuat keputusan itu sendiri dalam memecahkan masalah yang dihadapi yang menyebabkan wibawa lembaga itu merosot dimata masyarakat.

Sedangkan kewenangan Disduk Kabupaten Batu Bara dalam pelaksanaan kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik menurut hasil wawancara peneliti dengan salah seorang pegawai Disduk Kabupaten Batu Bara yang menyatakan bahwa:

“kewenangan Disduk adalah penegakan peraturan pelayanan. Dalam hal ini kewenangan kami sendiri yaitu membantu Kantor Camat Tanjung Tiram dalam melaksanakan pelayanan dan penertiban kepada masyarakat maupun aparatur yang menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang berlaku.”(29/03/2018)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal implementasi Peraturan Menteri ini wewenang Disduk Kabupaten Batu Bara adalah dalam bidang pelayanan dan penertiban yang menyimpang dan melanggar dari Peraturan Menteri yang ada.

Setiap SKPD mempunyai aparatur dan kewenangan yang berbeda-beda atau mempunyai kewenangan masing-masing, namun karena keterbatasan kuantitas pegawai menyebabkan setiap pegawai mempunyai kewenangan dan

tugas yang berlebih. Keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini tidak terlepas dari kewenangan SKPD terkait dalam melaksanakannya. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kewenangan yang dimiliki Kantor Camat Tanjung Tiram masih belum berjalan dengan lancar dikarenakan kurangnya sumberdaya manusia. Hal tersebut berakibat pada kurang optimalnya pelaksanaan kewenangannya dalam menjalankan/mengerjakan beberapa tugas pokoknya, sedangkan kewenangan pada Disduk Kabupaten Batu Bara sudah berjalan dengan baik.

d. Fasilitas Dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Peralatan dan perlengkapan yang memadai dapat menjadi modal yang dapat diwujudkan pada setiap program dan tujuan lembaga pemerintah kearah yang lebih baik. Fasilitas fisik merupakan sumber daya yang penting dalam implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, disamping fasilitas sebagai penunjang aparatur pelaksana untuk melaksanakan kebijakan Peraturan Menteri ini, tentunya harus memiliki sumber daya yang handal dan memahami perangkat-perangkat berbasis teknologi. Selain itu jika fasilitas seperti kantor dan kondisi tempat kerja yang tidak memadai akan berdampak pada implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini tidak akan terlaksana dengan baik.

Fasilitas-fasilitas yang berada di Kantor Camat Tanjung Tiram pada umumnya memiliki beberapa fasilitas yang dibutuhkan aparatur pelaksana kebijakan Peraturan Menteri ini dan menunjang berjalannya Peraturan Menteri ini. Fasilitas-fasilitas yang ada baik yang berada di Kantor Camat Tanjung Tiram

sudah cukup memadai untuk mendukung aparatur untuk menjalankan tugasnya masing-masing. Menurut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kantor Camat Tanjung Tiram menyatakan bahwa:

“dari segi fasilitas yang ada di Kantor Camat Tanjung Tiram belum cukup memadai dalam membantu kami dalam melaksanakan implementasi Peraturan Menteri ini, contohnya saat kita melakukan pelayanan ke lapangan, kita menggunakan kereta dinas yang ada, dan itu pun jika tidak sedang digunakan, jika ada yang sedang menggunakannya kita melakukan monitoring menggunakan kendaraan pribadi.”(28/03/2018)

Berdasarkan keterangan tersebut dapat peneliti ketahui bahwa dari segi fasilitas yang ada di Kantor Camat Tanjung Tiram dalam menunjang pelaksanaan implementasi Peraturan Menteri ini belum cukup baik. Fasilitas-fasilitas yang belum terpenuhi tentunya akan berdampak pada keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini. Kurangnya fasilitas pendukung seperti kendaraan yang digunakan aparat pelaksana Peraturan Menteri terkait membuat mobilitas pelaksana dalam memberikan pelayanan menjadi terbatas. Hal ini sangat berpengaruh terhadap implementasi.

Berdasarkan uraian di atas, Fasilitas pendukung untuk melaksanakan kebijakan Peraturan Menteri ini sudah cukup lengkap dan terpenuhi. Namun, dari segi fasilitas operasional yang berada di Kantor Camat Tanjung Tiram masih kurang, namun hal ini masih bisa tertutupi oleh kendaraan operasional pribadi milik aparatur Kantor Camat Tanjung Tiram. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas belum cukup memadai dan baik, karena masih kurangnya kendaraan operasional yang ada di Kantor Camat Tanjung Tiram.

Berdasarkan penjelasan dari indikator-indikator tersebut mengenai sumberdaya dari aparatur, informasi, kewenangan dan fasilitas belum cukup

optimal dalam menunjang berjalannya implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya sumberdaya aparatur yang dimiliki Kantor Camat Tanjung Tiram sebagai pemeran utama dalam melaksanakan implementasi Peraturan Menteri ini. Hal ini pun berakibat tidak maksimalnya Kantor Camat Tanjung Tiram dalam menjalankan wewenangnya yang bisa berdampak pada tidak optimalnya implementasi Peraturan Menteri ini.

4.3.3. Disposisi Dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Salah satu faktor yang menunjang keberhasilan implementasi kebijakan adalah sikap implementor atau sikap para pelaksana kebijakan. Jika aparatur setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan yang akan dan harus dilaksanakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan aparatur pelaksana berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah dan tidak tercapainya program yang telah dibuat.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan mengenai Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik dapat dilihat melalui tingkat kepatuhan pelaksana dan pemberian upah/*reward* kepada para pelaksana kebijakan, jika pelaksana ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Disposisi ini merupakan keinginan dan kecenderungan sikap para pelaksana untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dapat diwujudkan. Disposisi ini akan

muncul diantara para pelaksana, sehingga yang diuntungkan tidak hanya organisasinya saja melainkan diri sikap pelaksana tersebut.

Pengetahuan, pemahaman menimbulkan sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak terhadap kebijakan. Sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak akan menimbulkan disposisi pada diri pelaksana kebijakan dan disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan tersebut.

Karakteristik dari sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik dapat dilihat melalui komitmen, norma-norma atau aturan dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Komitmen-komitmen aparatur dalam melakukan proses implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram adalah terwujudnya pembangunan dan pelayanan kecamatan yang baik.

Komitmen yang ditunjukkan oleh aparatur selalu diimbangi dengan pola-pola hubungan-hubungan antar sesama aparatur dan hubungan bawahan kepada pimpinan yang baik agar mendukung proses implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Sikap merupakan salah satu dari budaya birokrasi, sikap ini merupakan individu tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua pelaksana kebijakan. Penerapan norma-norma oleh Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram sudah dilakukan sesuai dengan peraturan atau tata tertib yang

sudah ditetapkan dan masih berlaku. Prinsip ini selalu diingatkan oleh Bupati Batu Bara dalam setiap rapat koordinasi.

Oleh karena itu, norma-norma akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram dalam proses implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Norma menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh aparatur, dan menentukan cara-cara kerja yang tepat. Berikut ini peneliti akan menerangkan indikator-indikator dalam disposisi dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini:

a. Efek Disposisi Dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Efek disposisi atau tingkat kepatuhan pelaksana dalam implementasi kebijakan dapat menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Hambatan-hambatan yang sering muncul adalah maksud umum dari suatu standar dan tujuan suatu kebijakan ketika para pelaksana kebijakan tidak sepenuhnya menyadari dan memahami terhadap tujuan umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan merupakan hal yang sangat penting. Pemahaman terhadap standar dan tujuan kebijakan merupakan sebuah potensi yang besar dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Sebagaimana diamanatkan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik adalah terwujudnya pembangunan dan pelayanan publik yang sesuai harapan. Selain peraturan Peraturan Menteri tersebut Pemerintah

Daerah berpaku pada Peraturan Pusat tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan-peraturan tersebut dijadikan pedoman umum yang dijadikan komitmen aparatur Kecamatan Tanjung Tiram. Komitmen merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen mereka dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa menyelewengkan suatu pekerjaan apapun.

Pelaksanaan proses implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik sepenuhnya mengacu pada prosedur, dasar hukum dan peraturan yang telah ditetapkan, sejalan dengan kenyataannya berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di lapangan pada pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan, dasar hukum maupun peraturan yang ditetapkan khususnya Peraturan Menteri ini.

Komitmen dari para pelaksana implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, dimana aparatur Kecamatan Tanjung Tiram sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa yang menjadi tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai struktur organisasinya masing-masing. Hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Kantor Camat Tanjung Tiram yang mengatakan:

“dalam melaksanakan implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik ini, kami selalu berkomitmen berusaha menjalankan tupoksi kami seoptimal dan semaksimal mungkin itu menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan kami atas apa yang ditruksikan Camat maupun Bupati dan atas apa yang tertera di Peraturan Menteri kami jalankan dengan baik.”(2/04/2018)

Para aparatur Kecamatan Tanjung Tiram menjalankan komitmennya dengan didasari untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada saat pelaksanaan Peraturan Menteri ini. Sejalan dengan pengamatan peneliti tidak ada kendala yang terjadi pada saat proses pelaksanaan Peraturan Menteri ini, semuanya berjalan cukup baik.

Tingkat komitmen dan kejujuran dalam implementasi kebijakan adalah hal terpenting dari efek disposisi, karena dalam melaksanakan suatu kebijakan dapat berdampak pada keinginan dan kemauan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Pemahaman dan pendalaman suatu kebijakan dan penerimaan aparatur bisa dilihat dari pengetahuan suatu kebijakan apakah menerima, menolak ataukah netral.

Sikap kepatuhan pelaksana aparatur Kantor Camat Tanjung Tiram dilihat dari tingkat kepatuhan semua aparatur sangat mematuhi prosedur-prosedur dan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Komitmen dalam tingkat kepatuhan dari aparatur pelaksana kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjung Tiram yang mengurus pelayanan publik. Melihat kepada sikap kepatuhan yang didasarkan ketentuan yang berlaku tersebut sudah patuh terhadap peraturan yang berlaku.

b. Insentif Dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Insentif yang ada pada pelaksana kebijakan disampaikan melalui keuntungan-keuntungan atau biaya-biaya tambahan yang akan membuat pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik khususnya mengenai implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar

Pelayanan Publik. Merubah aparatur dalam birokrasi pemerintahan merupakan pekerjaan tersulit dan terkadang tidak menjamin proses implementasi berjalan sesuai tujuan. Umumnya para aparatur bertindak menurut kepentingannya sendiri dengan menambah keuntungan-keuntungan atau biaya tertentu akan mendorong pelaksanaan menjadi lebih baik meskipun itu diluar peraturan yang telah ditetapkan dimana para aparatur tidak diperbolehkan meminta sesuatu kepada masyarakat diluar administrasi dengan alasan untuk mempercepat proses pekerjaan.

Aparatur yang melakukan proses implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik juga dapat menerima masukan atau aspirasi dari masyarakat apabila dalam pelaksanaan kebijakan dinilai menyimpang dari kebijakannya. Sikap tersebut adalah sikap demokratis yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang mampu menerima masukan dari pihak lain, karena pelaksana kebijakan juga harus mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat sesuai dan tepat serta tidak merugikan pihak lain. Sifat demokratis yang dimiliki aparatur yang bertugas melaksanakan proses implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik merupakan bukti bahwa mereka menerima masukan atau aspirasi dari pihak lain.

Berbicara mengenai insentif sendiri, melalui insentif kinerja pelaksana dalam pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri ini berjalan optimal, sehingga dalam implementasi Peraturan Menteri ini menjadi efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pelayanan Masyarakat Kantor Camat Tanjung Tiram yang menyatakan bahwa:

“ada insentif yang kami terima dalam pelaksanaan implementasi Peraturan Menteri ini, dan dengan adanya insentif bisa lebih meningkatkan kinerja kami dalam pelaksanaan implementasi Peraturan Menteri ini. Dan karena adanya insentif kami lebih bekerja semaksimal mungkin menjalankan tupoksi kami dalam implementasi Peraturan Menteri ini.”(2/04/2018)

Berdasarkan pernyataan tersebut, ada insentif yang di berikan kepada aparatur Kantor Camat Tanjung Tiram dalam menjalankan implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Dan ini berdampak pada kinerja mereka dalam menjalankan implementasi Peraturan Menteri ini tanpa harus ada insentif. Adanya insentif yang diberikan kepada aparat pelaksana Peraturan Menteri membuat kinerja aparat pelaksana dalam menjalankan tugasnya lebih meningkat, dan hal ini baik untuk mencapai tujuan Peraturan Menteri ini. Karena dengan meningkatnya kinerja aparat pelaksana maka secara otomatis berdampak pada keberhasilan implementasi Peraturan Menteri terkait.

Jadi pada kesimpulan dari uraian di atas, insentif pada proses implementasi ini sudah ada untuk aparatur Kecamatan Tanjung Tiram. Dan insentif ini bertujuan meningkatkan kinerja aparat pelaksana dalam melaksanakan implementasi Peraturan Menteri ini sehingga tujuan dari Peraturan Menteri bisa terlaksana. Berdasarkan uraian dari dua indikator di atas yaitu efek disposisi dan insentif dapat ditarik kesimpulan bahwa disposisi atau sikap pelaksana dalam melaksanakan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini sudah berjalan dengan optimal. Hal ini juga merupakan dampak dari adanya insentif. Insentif

sendiri bisa meningkatkan kinerja pelaksana dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini, dan ketika kinerja pelaksana baik maka besar kemungkinan berdampak pada keberhasilan implementasi Peraturan Menteri ini.

4.3.4. Struktur Birokrasi Dalam Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Struktur birokrasi adalah pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing SKPD yang terlibat dalam implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Struktur birokrasi merupakan salah satu indikator dalam keberhasilan implementasi Peraturan Menteri ini. Struktur birokrasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan kepada SKPD. Hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap cara setiap SKPD melaksanakan tugasnya dalam implementasi Peraturan Menteri ini. Ketika arah dan strategi SKPD secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur birokrasi telah dibentuk, maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana SKPD tersebut melakukan kegiatan atau menjalankan tugas dan fungsinya.

Struktur birokrasi merupakan suatu gambar yang menggambarkan tentang jenis atau tipe SKPD, pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab serta rentang kendali sistem pimpinan SKPD. Struktur birokrasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam kebijakan Peraturan Menteri ini. Salah satu aspek yang terpenting dalam SKPD adalah adanya Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi atau

penyebaran tanggung jawab. Berikut peneliti akan menjelaskan struktur birokrasi dalam implementasi Peraturan Menteri ini melalui 2 indikator tersebut, yaitu:

a. Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Salah satu aspek yang terpenting dalam birokrasi adalah adanya Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (S.O.P). SP adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. S.O.P adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan untuk mencapai tujuan. S.O.P merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. S.O.P di Kantor Camat Tanjung Tiram berpedoman kepada rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, tujuan dan sasaran strategis Kecamatan Tanjung Tiram.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Camat Tanjung Tiram mengenai Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (S.O.P) bahwa:

“sebenarnya sudah ada SP dan S.O.P khusus yang mengatur ini, sesuai visi, misi dan tupoksi kami, kami melakukan sosialisasi dan pembinaan saat Peraturan Menteri ini di terbitkan, dan kemudian kami melakukan mengevaluasi seminggu sekali, jika ada dugaan pelanggaran kami beri teguran sebanyak 3x”(2/04/2018)

Berdasarkan keterangan di atas, SP dan S.O.P dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini, Kantor Camat Tanjung Tiram sudah mempunyai SP dan S.O.P khusus. serta, dalam melaksanakan tugas-

tugasnya, Kantor Camat Tanjung Tiram menyesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku berdasarkan perintah Camat dan visi dan misi pembangunan Kecamatan Tanjung Tiram. SP dan S.O.P dibentuk untuk memperlancar proses jalannya implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini, dimana dalam Peraturan Menteri ini SKPD yang akan melaksanakan implementasi Peraturan Menteri ini harus melalui beberapa tahapan atau ketentuan yang berlaku. Hal ini meliputi proses sosialisasi, pembinaan, pengawasan, penyidikan jika diduga melanggar kebijakan, dan penjatuhan hukuman jika terbukti melakukan pelanggaran.

Ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram dan dijalankan terkait sebagai pelaksana kebijakan implementasi Peraturan Menteri ini. SP dan S.O.P dijalankan oleh aparatur dengan ketentuan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam struktur birokrasinya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat sanksi tegas yang diberikan oleh Camat. Hal tersebut dilakukan agar mereka bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sehingga tidak ada satupun instansi melakukan tugasnya melebihi prosedur yang sudah ditetapkan, kecuali dengan adanya konfirmasi terlebih dahulu.

SP dan S.O.P dalam implementasi Peraturan Menteri ini sebenarnya sudah ada didalamnya yang dikuatkan oleh peraturan pemerintah Kabupaten Batu Bara mengenai pelayanan publik dan harus dilaksanakan Kantor Camat Tanjung Tiram yang kemudian disosialisasikan kepada aparturnya. Pengawasan oleh Kecamatan Tanjung Tiram dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan, jika terjadi

pelanggaran ringan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan maka akan ada peringatan yang diberikan oleh Camat kepada aparatur yang melanggar.

Berdasarkan uraian di atas SP dan S.O.P merupakan pedoman yang digunakan untuk mendorong aparatur dalam mendukung jalannya kinerja aparatur yang optimal dalam menjalani tugas pokok dan fungsinya masing-masing, baik itu Kecamatan Tanjung Tiram. Setiap SKPD sudah ditetapkan tugasnya masing-masing sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagiannya. Mengenai SP dan SOP dalam implementasi kebijakan ini pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram dalam melaksanakan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini, SKPD terkait sudah cukup baik dalam melaksanakan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini sesuai tupoksi masing-masing SKPD dan perintah dari Bupati.

b. Fragmentasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Struktur birokrasi merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing SKPD, struktur biorkrasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan. Struktur birokrasi menjelaskan bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi yang dialokasikan dalam organisasi. Hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap cara setiap SKPD melaksanakan tugasnya dalam implementasi kebijakan. Ketika arah dan strategi SKPD secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur birokrasi telah dibentuk maka hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana SKPD tersebut melakukan/menjalankannya tugas dan fungsinya.

Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab yang terjadi didalam implementasi Peraturan Menteri ini yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tanjung Tiram terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini. Masing-masing SKPD pelaksana implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama dengan baik. Hal itu dilakukan demi mencapai keberhasilan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini guna mewujudkan visi pembangunan Kecamatan Tanjung Tiram.

Kantor Camat Tanjung Tiram sebagai pelaksana implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif dan sehat.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Camat Tanjung Tiram mengenai fragmentasi bahwa:

“mengenai penyebaran tanggung jawab, tanggung jawab Kantor Camat Tanjung Tiram sendiri dalam implementasi Peraturan Menteri ini adalah melakukan sosialisasi, pembinaan dan pengawasan yang di serahkan/fokuskan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram, tanggung jawab ini diberikan/di intruksikan langsung oleh Bupati sesuai tupoksi masing-masing seksi.”(2/04/2018)

Berdasarkan keterangan di atas, tanggung jawab Kantor Camat Tanjung Tiram dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini adalah melakukan sosialisasi, pembinaan dan pengawasan. Penyebaran tanggung jawab tersusun berdasarkan bagian-bagian/bidang-bidang yang terdapat pada struktur organisasinya. Setiap bidang melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang

diberikan kepada masing-masing bagiannya. Dalam hal penyebaran tanggung jawab di Kantor Camat Tanjung Tiram dilakukan secara merata tidak ada kesenjangan-kesenjangan atau pilih kasih kepada para aparatur pelaksana. Penyebaran tanggung jawab diberikan sesuai dengan struktur organisasi yang sudah ditetapkan Camat Tanjung Tiram.

Dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini, tugas sepenuhnya diberikan pada Kantor Camat Tanjung Tiram. Sedangkan tanggung jawab Disduk Kabupaten Batu Bara sendiri dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini menurut hasil wawancara peneliti dengan pegawai Disduk Kabupaten Batu Bara yang menyatakan:

“tanggung jawab kami adalah penegakkan peraturan pelayanan, dalam hal ini tanggung jawab kami adalah melakukan penertiban dan penyidikan yang melanggar ketentuan-ketentuan Peraturan Menteri yang berlaku”(2/04/2018)

Berdasarkan keterangan di atas, tanggung jawab Disduk dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini adalah melakukan penertiban dan penyidikan terhadap yang melanggar ketentuan-ketentuan hukum/Peraturan Menteri yang berlaku.

Penyebaran tanggung jawab kepada SKPD pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat. Hal itu dilakukan untuk membangkitkan semangat pelaksana kebijakan dalam mencapai keberhasilan menerapkan kebijakan Peraturan Menteri ini. Aparatur dari masing-masing SKPD pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka sehingga hubungan yang terjadi adalah hubungan kerjasama.

Penyebaran tanggung jawab tersebut dapat diwujudkan dalam kinerja antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, antara bagian tersebut saling bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Misalnya petugas lapangan dari Kantor Camat Tanjung Tiram bekerja sama dengan Disduk untuk melakukan proses pengawasan dan penyidikan ke lapangan mengenai implementasi Peraturan Menteri ini. Penyebaran tanggung jawab yang diberikan oleh Bupati kepada SKPD pelaksana kebijakan tersusun sesuai dengan tupoksi SKPD yang sudah ditetapkan sebelumnya. Hal demikian dilakukan agar SKPD pelaksana kebijakan dapat mengetahui tugas pokok dan fungsinya supaya penyebaran tanggung jawab ini dapat terlaksana dan membawa keberhasilan dalam kebijakan Peraturan Menteri ini.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menilai bahwa dalam penyebaran tanggung jawab apabila dilihat dari struktur birokrasi beserta tugas pokok dan fungsinya sudah berjalan dengan baik dan sesuai tupoksi masing-masing SKPD dalam melaksanakan kebijakan Peraturan Menteri ini. Berdasarkan uraian tersebut mengenai fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini, baik di Kantor Camat Tanjung Tiram maupun Disduk Kabupaten Batu Bara sudah berjalan cukup baik.

Dan berdasarkan penjelasan dari kedua indikator tersebut baik SP/S.O.P maupun fragmentasi maka dapat ditarik kesimpulan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini berjalan optimal. Hal ini dikarenakan adanya SP dan S.O.P yang mengatur di dalam Peraturan Menteri dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan publik.

Dibawah ini akan dijelaskan salah satu contoh SP dan SOP pembuatan

surat keterangan Ahli Waris di Kantor Camat Tanjung Tiram:

STANDAR PELAYANAN

SKPD : KANTOR CAMAT TANJUNG TIRAM
JENIS KEWENANGAN : KEWENANGAN NON PERIZINAN
JENIS PELAYANAN : SURAT KETERANGAN AHLI WARIS

NO	NO KOMPONEN	URAIAN
1	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none">1. Undang Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Undang Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;3. UU No.5 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Batu Bara4. Perda No. 7 Tahun 2013 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja.
2	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none">1. FC surat nikah orangtua (dilegalisir);2. Surat kematian orangtua (bapak/ibu) (dilegalisir);3. FC akta kelahiran para ahli waris (dilegalisir);4. FC KTP para ahli waris (dilegalisir);5. FC KK para ahli waris (dilegalisir);6. FC KTP dua orang saksi (dilegalisir);7. surat pernyataan ahli waris yang telah ditandatangani seluruh Ahli Waris
3	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang ke Kantor Kecamatan untuk menyerahkan berkas permohonan.2. Pemeriksaan berkas, Petugas mengecek dan meneliti kesesuaian persyaratan.3. a. Jika berkas belum benar dan lengkap serta apabila tidak sesuai maka permohonan akan ditolak. b. Jika berkas benar dan lengkap maka Surat Keterangan Ahli Waris akan diproses.4. Pamarafan oleh pejabat yang berwenang5. Penyerahan Surat Keterangan Ahli Waris
4	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	Maksimal 2 (dua) hari kerja terhitung persyaratan diterima lengkap dan Camat berada di tempat
5	BIAYA/TARIF	Tidak dipungut bayaran (GRATIS)

6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keterangan Ahli Waris
7	SARANA, PRASARANA, FASILITAS	1. Buku register 2. ATK 3. Komputer
8	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Camat 2. Kasi Pensosbud 3. Pelaksana Pelayanan 4. Operator
9	PENGAWASAN INTERNAL	Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana
10	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	- Datang langsung atau Surat ke Kantor Camat - Nomor HP Kasi Pensosbud - Kotak saran Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut : a) Cek administrasi b) Koordinasi internal c) Koordinasi instansi terkait Responsif pengaduan : maksimal 3 x 24 jam Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang diterima
11	JUMLAH PELAKSANA	5 pegawai
12	JAMINAN PELAYANAN	Petugas Pelayanan yang berkualitas, adanya kepastian persyaratan, biaya dan waktu penyelesaian
13	JAMINAN KEAMANAN PRODUK	Spesifikasi Surat Keterangan Ahli Waris yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi dilaksanakan sebulan sekali

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

A. Data Kegiatan

1. Judul SOP	Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris
2. Jenis Kegiatan	Pelayanan
3. Penanggung Jawab	
a. Produk	Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara
b. Kegiatan	Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya
4. Scope (Ruang Lingkup)	Kecamatan Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara

B. Identifikasi Kegiatan

Judul Kegiatan	Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris
Langkah Awal	Menerima Permohonan/Surat Keterangan dari Desa/pemohon
Langkah Utama	Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya membuat draft Surat Keterangan untuk ditandatangani
Langkah Akhir	Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya menyerahkan Surat Keterangan kepada masyarakat/pemohon

C. Identifikasi Langkah

Langkah Awal	1. Menerima Permohonan/Surat Keterangan dari Desa/pemohon
	2. Permohonan didisposisikan ke Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya
Langkah Utama	3. Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya/Staf membuat draft Surat Keterangan
	4. Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya mengajukan draft Surat Keterangan kepada Sekretaris
	5. Sekretaris memeriksa dan memaraf surat keterangan
	6. Camat memeriksa draft dan menandatangani surat keterangan,
Langkah Akhir	7. Kepala sub bagian Umum menyerahkan Surat Keterangan kepada Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya untuk diarsipkan/didokumentasikan
	8. Kepala Seksi Pendidikan dan Sosial Budaya menyerahkan surat keterangan kepada masyarakat/pemohon

4.4. Pembahasan

Setelah penjelasan 4 variabel meliputi komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam pelaksanaan/implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini dapat disimpulkan bahwa implementasi belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh;

pertama, komunikasi yang berjalan belum cukup baik antara Pemerintah Daerah Kabupaten Batu Bara yang diwakili oleh Kantor Camat Tanjung Tiram dengan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram tidak melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung dan kontinyu. Hal ini berakibat pada hanya sebagian masyarakat yang mengetahui kebijakan Peraturan Menteri ini, dan berdampak pada kurangnya peran serta masyarakat dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini.

Kedua, Sumberdaya dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini masih kurang, khususnya di Kantor Camat Tanjung Tiram. Kurangnya sumberdaya manusia maupun fasilitas pendukung dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini akan berdampak langsung pada tidak optimalnya pelaksanaan/implementasi kebijakan Peraturan Menteri terkait.

Ketiga, struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini belum berjalan dengan optimal. Hal ini disebabkan walau dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini, Kantor Camat Tanjung Tiram sudah mempunyai SP dan S.O.P khusus. serta, dalam melaksanakan tugas-tugasnya, Kantor Camat Tanjung Tiram menyesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku berdasarkan perintah Camat dan visi dan misi

pembangunan Kecamatan Tanjung Tiram tetapi tidak mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dalam Pasal 20 ayat 3 UU Nomor 25 Tahun 2009. oleh tidak adanya keikutsertaan masyarakat dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dapat berdampak pada tidak optimalnya implementasi kebijakan Peraturan Menteri terkait. Sedangkan dari segi disposisi sendiri sudah berjalan dengan baik. Jadi, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik di Kantor Camat Tanjung Tiram berjalan dengan baik.

Sasaran Terwujudnya Peningkatan Pelayanan Kantor Camat Tanjung Tiram pada Masyarakat dapat dilihat dari 6 (enam) indikator: Persentase Penyelesaian perekaman KTP sesuai standar pelayanan, Persentase Penerbitan Pengesahan Surat Keterangan Tanah, Persentase Penyelesaian Surat Pengantar Pindah, Persentase Penerbitan Rekomendasi Surat izin HO dan IMB, Persentase Penerbitan Pengesahan Surat Keterangan Waris, Persentase Penerbitan izin hiburan.

1. Analisis Pencapaian Indikator Persentase Penyelesaian perekaman KTP sesuai standar pelayanan

Capaian kinerja nyata indikator Persentase Penyelesaian perekaman KTP sesuai standar pelayanan adalah sebesar 0,00 dari target sebesar 100 yang direncanakan tahun 2017, sehingga persentase capaian kinerjanya adalah 0,00% atau belum mencapai target. Capaian ini menurun dibandingkan capaian tahun sebelumnya yaitu sebesar 100%.

Hal ini disebabkan karena alat (fasilitas) perekaman KTP di Kecamatan Tanjung Tiram rusak (tidak dapat berfungsi). Hal tersebut terjadi pada awal-awal tahun 2017, sehingga banyak pemohon terpaksa diarahkan agar merekam langsung ke Dinas Dukcapil Kabupaten Batu Bara. Telah dilaporkan ke Dinas Dukcapil Kabupaten Batu Bara, tapi belum ditindaklanjuti. Kemudian tiang tower radionya pun telah tumbang saat terjadi angin kencang pada pertengahan tahun 2017. Hingga saat ini untuk pelayanan perekaman KTP Pemerintah Kecamatan Tanjung Tiram hanya dapat memberikan rekomendasi setelah meneliti keabsahan data pemohon perekaman KTP. Kecamatan Tanjung Tiram terus berkoordinasi dan bermohon agar fasilitas perekaman KTP dapat berfungsi seperti sebelumnya, sehingga pelayanan perekaman KTP dapat berjalan lancar.

2. Analisis Pencapaian Indikator Persentase Penerbitan Pengesahan Surat Keterangan Tanah

Capaian kinerja nyata indikator Persentase Penerbitan Pengesahan Surat Keterangan Tanah adalah sebesar 100 dari target sebesar 100 yang direncanakan tahun 2017, sehingga persentase capaian kinerjanya adalah 100% atau sesuai target. Capaian ini tetap dibandingkan capaian tahun sebelumnya yaitu sebesar 100%.

Tabel 4.5
Capaian Persentase Pengesahan Surat Keterangan Tanah
Kecamatan Tanjung Tiram Tahun 2016-2017

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2016			Tahun 2017		
		Jumlah Pemohon	Terbit/ Selesai	Capaian	Jumlah Pemohon	Terbit/ Selesai	Capaian
1	Surat Keterangan Tanah (SKT)	457	457	100%	410	410	100%
2	Surat Ganti Rugi	237	237	100%	255	255	100%
3	Silang Sengketa Tanah	5	5	100%	2	2	100%
Jumlah		699	699	100%	667	667	100%

Sumber data Seksi Tata Pemerintahan, 2017

Tabel 4.6
Data Pelayanan Surat Keterangan Tanah yang disahkan
Kecamatan Tanjung Tiram Tahun 2014-2017

No	Jenis Pelayanan	2014	2015	2016	2017
1	Surat Keterangan Tanah (SKT)	789	568	457	410
2	Surat Ganti Rugi (SGR)	350	244	237	255
3	Silang Sengketa Tanah	10	3	5	2
Jumlah		1149	815	699	667

Sumber data Seksi Tata Pemerintahan, 2017

3. Analisis Pencapaian Indikator Persentase Penyelesaian Surat Pengantar Pindah

Capaian kinerja nyata indikator Persentase Penyelesaian Surat Pengantar Pindah adalah sebesar 100 dari target sebesar 100 yang direncanakan tahun 2017,

sehingga persentase capaian kinerjanya adalah 100% atau sesuai target. Capaian ini tetap dibandingkan capaian tahun sebelumnya yaitu sebesar 100%.

Tabel 4.7
Capaian Persentase Penyelesaian Surat Pengantar Pindah
oleh Kecamatan Tanjung Tiram Tahun 2016-2017

Jenis Pelayanan	Tahun 2016			Tahun 2017		
	Jumlah Pemohon	Selesai	Capaian	Jumlah Pemohon	Selesai	Capaian
Surat Pengantar Pindah	78	78	100%	85	85	100%

Sumber data Seksi Tata Pemerintahan, 2017

4. Analisis Pencapaian Indikator Persentase Penerbitan Rekomendasi Surat izin HO dan IMB

Capaian kinerja nyata indikator Persentase Penerbitan Rekomendasi Surat izin HO dan IMB adalah sebesar 100 dari target sebesar 100 yang direncanakan tahun 2017, sehingga persentase capaian kinerjanya adalah 100% atau sesuai target. Capaian ini tetap dibandingkan capaian tahun sebelumnya yaitu sebesar 100%. Indikator ini dimaksudkan tidak sebatas hanya pada rekomendasi izin Ho dan IMB saja, tetapi termasuk kepada semua pelayanan perizinan yang dikelola Kecamatan Tanjung Tiram, yaitu:

- ❖ Rekomendasi SIUP, TDP;
- ❖ Izin UMK;
- ❖ Izin Ho, dan
- ❖ Izin IMB

Tabel 4.8
Capaian Persentase Penerbitan Rekomendasi dan Surat Izin
Kecamatan Tanjung Tiram Tahun 2016-2017

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2016			Tahun 2017		
		Jumlah Pemohon	Terbit/ Selesai	Capaian	Jumlah Pemohon	Terbit/ Selesai	Capaian
1	Rekomendasi SIUP, TDP	10	10	100%	10	10	100%
2	Rekomendasi IMB	5	5	100%	5	5	100%
3	Rekomendasi Ho	2	2	100%	2	2	100%
4	Izin UMK	15	15	100%	37	37	100%
5	Izin Ho	13	13	100%	11	11	100%
6	Izin IMB	1	1	100%	1	1	100%
Jumlah		46	46	100%	66	66	100%

Sumber data Seksi Trantib, 2017

Tabel 4.9
Perbandingan Data Penerbitan Rekomendasi dan Surat Izin
Kecamatan Tanjung Tiram Tahun 2015-2017

No	Jenis Pelayanan	2015	2016	2017
1	Rekomendasi SIUP, TDP	22	10	10
2	Rekomendasi IMB	7	5	5
3	Rekomendasi Ho	3	2	2
4	Izin UMK	-	15	37
5	Izin Ho	29	13	11
6	Izin IMB	-	1	1
Jumlah		61	46	66

Sumber data Seksi Trantib, 2017

5. Analisis Pencapaian Indikator Persentase Penerbitan Pengesahan Surat

Keterangan Waris

Capaian kinerja nyata indikator Persentase Penerbitan Pengesahan Surat

Keterangan Waris adalah sebesar 100 dari target sebesar 100 yang direncanakan

tahun 2017, sehingga persentase capaian kerjanya adalah 100% atau sesuai target. Capaian ini tetap dibandingkan capaian tahun sebelumnya yaitu sebesar 100%. Bahwa pada tahun 2017 ada 6 (enam) permohonan Surat Keterangan Waris yang diajukan dan semuanya telah dilayani dengan baik. Jumlah tersebut sedikit meningkat dari tahun 2015 yaitu ada 5 (lima) permohonan Surat Keterangan Waris yang telah dilayani.

6. Analisis Pencapaian Indikator Persentase Penerbitan izin hiburan

Capaian kinerja nyata indikator Persentase Penerbitan izin hiburan adalah sebesar 100 dari target sebesar 100 yang direncanakan tahun 2017, sehingga persentase capaian kerjanya adalah 100% atau sesuai dengan target. Capaian ini tetap dibandingkan capaian tahun sebelumnya yaitu sebesar 100%.

Terdapat beberapa alasan yang menjadi alasan penolakan penerbitan izin hiburan diantaranya, bahwa hiburan tersebut:

- termasuk hiburan yang melanggar etika masyarakat;
- termasuk hiburan yang mengganggu ketentraman masyarakat;
- termasuk hiburan yang menampilkan asusila (porno aksi);
- tidak direkomendasikan oleh pihak berwajib;

Dari uraian di atas dapat disimpulkan pencapaian kinerja masing-masing sasaran Kecamatan Tanjung Tiram Tahun 2017 seperti tabel berikut:

Tabel 4.10
Capaian Kinerja Sasaran Kecamatan Tanjung Tiram
Tahun 2017

No	Sasaran	Jumlah Indikator	Capaian %
1	2	3	4
1.	Terwujudnya Pola Koordinasi Bidang Ekonomi Pembangunan, Pemerintahan, Kesejahteraan Masyarakat, Aset Pertanahan dan Keamanan Wilayah	9	100,15
2.	Terwujudnya Sinergitas dan Kerjasama yang Harmonis antar Pemerintah Desa, SKPD di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Batu Bara dan Instansi Vertikal (Jalur Kemuspikaan)	3	83,78
3.	Terwujudnya Peningkatan Pelayanan pada Masyarakat	6	83,33

Sumber data Seksi Trantib, 2017



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dalam penulisan tesis ini dapat ditarik kesimpulan mengenai Implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram berdasarkan teori Edward III yang meliputi 4 variabel antara lain komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagai berikut :

1. Komunikasi belum cukup baik antara Pemerintah Daerah Kabupaten Batu Bara yang diwakili oleh Kantor Camat Tanjung Tiram dengan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram tidak secara langsung dan kontinyu melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini berakibat pada hanya sebagian masyarakat yang mengetahui kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik dan berdampak pada kurangnya peran serta masyarakat dalam implementasi peraturan menteri ini.
2. Sumberdaya dalam implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik ini masih kurang, khususnya di Kantor Camat Tanjung Tiram. Kurangnya sumberdaya manusia maupun fasilitas pendukung dalam implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini akan berdampak langsung pada tidak optimalnya pelaksanaan/implementasi kebijakan Peraturan Menteri terkait.

3. Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan walau dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Peraturan Menteri ini Kantor Camat Tanjung Tiram sudah mempunyai Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus, serta dalam melaksanakan tugas-tugasnya, Kantor Camat Tanjung Tiram menyesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku berdasarkan perintah Camat dan visi dan misi pembangunan Kecamatan Tanjung Tiram tetapi tidak mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dalam Pasal 20 ayat 3 UU Nomor 25 Tahun 2009. Oleh tidak adanya keikutsertaan masyarakat dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dapat berdampak pada tidak optimalnya implementasi kebijakan Peraturan Menteri terkait.
4. Dari segi disposisi sudah berjalan dengan baik.
5. Secara umum implementasi kebijakan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal dilaksanakan.
6. Faktor yang menjadi hambatan implementasi Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, antara lain :
 - a. Tidak adanya komunikasi secara langsung dan kontinyu yang dilakukan Kantor Camat Tanjung Tiram dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat.
 - b. Ketersediaan aparatur yang dipilih belum merata terkait dengan kurangnya jumlah aparatur yang bertugas ke lapangan.

- c. Fasilitas belum cukup memadai dan baik, seperti kurangnya kendaraan operasional yang ada di Kantor Camat Tanjung Tiram.
- d. tidak mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dalam Pasal 20 ayat 3 UU Nomor 25 Tahun 2009.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan saran agar tercapainya Visi Kecamatan Tanjung Tiram Kantor antara lain:

- a. Kantor Camat Tanjung Tiram harus melakukan komunikasi secara langsung dan kontinyu kepada masyarakat untuk mensosialisasikan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
- b. Kantor Camat Tanjung Tiram harus menambah aparatur khususnya aparatur yang bertugas pada pelayanan kepada masyarakat.
- c. Melengkapi fasilitas dan menambah kendaraan operasional yang ada di Kantor Camat Tanjung Tiram.
- d. dalam menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur harus mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aneta Spendzharova & Esther Versluis, 2013, *Journal of European Public Policy*, Volume 20, Issue 10.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atep, AB. 2003. *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Budiono, B. 2000. *Menelusuri Proses Demokrasi Masyarakat Pedesaan Di Indonesia*. Jogjakarta: Renika.
- Bogdan, R. and Taylor, S.J. 1975. *Introduction to Qualitative Research Methode*. New York : John Willey and Sons, 1975.
- C.V. Som, 2011, *A Network Perspective and Hidden Corruption*, International Journal of Public Policy
- Dahlan, A. 2000. *Pemerintahan Baru Di Indonesia dalam Perspektif Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999*. Jakarta: Obor Mas.
- Delvi, D. 2012, *Motivasi, Komuniku dan Semangat Kerja*. Jurnal Transformasi, Volume 14, Nomor 22.
- Djalal, A. 2000. *Hukum Yang Terkesampingkan Dalam Proses Demokrasi Sebuah Ancaman*. Bandung: Lautan Ilmu.
- Dwijowijoto, RN. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Gaffar, A. 2009. *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*, Yogyakarta, Cetakan V, Pustaka Pelajar.
- German, S. 2012, *Kemampuan Implementasi Manajemen Pemerintahan, Sikap Kerja, Motivasi Kerja dan Efektivitas Kerja*. Jurnal Ilmu Administrasi, Volume IX No.3.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Grote, R. C. (1996). *The complete guide to performance appraisal*. New York: AMACOM
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Harjosoedarmo, Soewarso (1996), *Total Quality Management, Fellow of the world Academy of Quality and productivity Science*, Andi Yogyakarta.
- Heru, C. 2016. *Evaluasi atas Pelaksanaan Otonomi Khusus Aceh : Gagal Menyejahterakan Rakyat dan Sarat Konflik Internal*, e-journal.lipi.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

- Katherine Baicker, 2014, *Patient Cost-Sharing and Healthcare Spending Growth*, Journal of Economic Perspectives, Volume 28, Issue 1,.
- Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Macpal & Mandej, 2013. *Penilaian Kinerja Pelayanan Berbasis Sumber Daya Manusia*, Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah, Volume 9, Nomor 1.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- _____.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ngabiyanto, dkk. 2006. *Bunga rampai politik dan hukum*. Semarang: Rumah Indonesia.
- Omoriegie Charles Osifo, 2014. *The effects of ethical governance on public trust: a comparative analysis of anti-corruption policies and procedures in Nigeria, Ghana, and Cameroon*. International Journal of Public Administration, Volume 37, Issue 4.
- Ones, GC. 2015. *Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Samuel P. Huntington, *The Clash of Civilizations and the Remaking of World Order*, paperback, First Touchstone Edition, by Touchstone.
- Skok & Harrisbury, 1995, *Policy Issue Networks and The Public Policy Cycle*, 55.4.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Snider & Rendon, 2008, *The Effects of Ethical Governance on Public Trust*. Journal of Public Procurement.
- Sunggono, B. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Wahab, SA. 1997. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Walters, Aydelotte, Miller, 2000, "Putting more Public in Policy Analysis", Journal Public Administration. Review, July/August/2000, 60,4
- Winarno, B. 2002. *Teori Dan proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media press.

Undang-Undang

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara.2004.System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi negara

Website

<https://www.batubarakab.go.id>

<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publikke-ombudsman-meningkat-350.html>

