

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 15 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN PADA UPT.
PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI
MUTU BARANG (PSMB)
MEDAN**

TESIS

OLEH

**INDRA KURNIAWAN
NPM. 201801016**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 15 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN PADA UPT.
PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI
MUTU BARANG (PSMB)
MEDAN**

TESIS

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

OLEH

**INDRA KURNIAWAN
NPM. 201801016**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Implementasi Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara Dan
Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014
Tentang Pedoman Standar Pelayanan Pada
Upt. Pengujian Dan Sertifikasi
Mutu Barang (Psmb) Medan**

Nama : INDRA KURNIAWAN

NIM : 201801016

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Heri Kusmanto , MA

Pembimbing II



Dr. Adam, M.AP

Ketua Program Studi

Magister Administrasi Publik



Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani., MS

Telah diuji pada 26 Januari 2024

Nama : Indra Kurniawan

NPM : 201801016



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si
Sekretaris : Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Dr. Adam, MAP
Penguji Tamu : Dr. Budi Hartono, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

HALAMAN 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,

**INDRA KURNIAWAN
201801016**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Kurniawan
NPM : 201801016
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Indra Kurniawan

Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan

Indra Kurniawan, Heri Kusmanto & Adam

Master's Program in Public Administration, Graduate Program,
Universitas Medan Area, Indonesia
Department of Political Science, Faculty of Social and Political Sciences,
Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis Implementasi Kebijakan Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam peningkatan pelayanan jasa kalibrasi pada UPT. PSMB Medan dan kendala-kendala yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu mengambil data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga diuraikan secara deskriptif, kualitatif dan komperhensif. Teori yang digunakan adalah Edwar III, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek yang perlu dievaluasi. Dari segi komunikasi, telah berjalan dengan baik. Namun, dari sisi sumber daya, terdapat kekurangan personel petugas kalibrasi dan dana anggaran, serta sarana prasarana yang belum memadai. Disposisi sudah baik, meskipun perlu mengantisipasi potensi pengurangan komitmen pegawai terhadap Kepala UPT PSMB Medan yang baru. Dalam hal struktur birokrasi, implementasi sudah berjalan dengan baik. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya SDM Petugas Kalibrasi, kurangnya sumberdaya anggaran, potensi melemahnya komitmen pegawai dan kurangnya koordinasi kepada stakeholder terkait. Mengacu pada beberapa permasalahan tersebut Peneliti memberikan saran beberapa hal yaitu penggunaan tenaga kontrak dan melakukan peningkatan kualitas manajemen, seluruh ASN taat dan berpegang pada aturan dan prosedur, melibatkan unsur akademisi dari perguruan tinggi untuk menyusun kajian ilmiah mengenai potensi PAD, dan mengidentifikasi stakeholder utama yang terkait dengan membentuk forum atau kelompok konsultasi, baik melalui forum grup discussion (FGD) ataupun WA Grup sebagai sarana koordinasi dan konsultasi.

Kata Kunci: Implementasi; Peraturan Menteri; Pedoman Standar Pelayanan; Unit Pelaksana Teknis; Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang

Implementation of the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 Regarding the Guidelines for Service Standards at the Testing and Certification of Goods Quality Unit (UPT PSMB) in Medan.

Indra Kurniawan, Heri Kusmanto & Adam

Master's Program in Public Administration, Graduate Program,
Universitas Medan Area, Indonesia
Department of Political Science, Faculty of Social and Political Sciences,
Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Abstract

The purpose of this writing is to analyze the implementation of Permenpan-RB Policy Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines in improving calibration services at UPT. PSMB Medan and the obstacles faced. This research uses a descriptive method with a qualitative approach, namely taking data related to the problem to be researched so that it is described descriptively, qualitatively and comprehensively. The theory used is Edward III, namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The research results show that several aspects need to be evaluated. In terms of communication, it has gone well. However, in terms of resources, there is a shortage of calibration personnel and budget funds, as well as inadequate infrastructure. The disposition is good, although it is necessary to anticipate the potential for reducing employee commitment to the new Head of UPT PSMB Medan. In terms of bureaucratic structure, implementation has gone well. The obstacles faced are a lack of human resources for Calibration Officers, a lack of budget resources, the potential for weakening employee commitment and a lack of coordination with relevant stakeholders. Referring to several of these problems, the researcher provides several suggestions, namely the use of contract workers and improving the quality of management, all ASN obeying and adhering to rules and procedures, involving academic elements from universities to prepare scientific studies regarding PAD potential, and identifying the main stakeholders involved. by forming forums or consultation groups, either through discussion group forums (FGD) or WA Groups as a means of coordination and consultation.

Keywords: *Implementation; Ministerial Regulation; Service Standards Guidelines; Technical Implementation Unit; Testing and Certification of Goods Quality*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, dan Inayah-Nya. Sholawat serta salam kita haturkan kepada teladan kita semua Nabi Muhammad Shallallahu `alaihi Wa Sallam yang telah memberitahu kepada kita jalan kebenaran yang menjadi rahmat bagi seluruh alam.

Penulis sangat bersyukur dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area Sumatera Utara.

Tesis ini berjudul **“Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan”**.

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

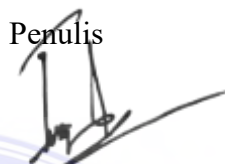
1. Yang terhormat, Ibu **Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS** sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Yang terhormat, Bapak **Dr. Budi Hartono. M.Si** sebagai Ka. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
- 3.

4. Yang terhormat, Bapak **Dr. Heri Kusmanto. M.A**, sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
5. Yang terhormat, Bapak **Dr. Adam, SE, M.AP** sebagai pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan penuh kesabaran dan pengertian dalam memberikan bimbingannya yang berharga untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tesis ini.
6. Istri saya dan kedua orang tua kami, serta seluruh keluarga yang terus memberikan doa, dukungan dan semangat yang sangat berharga.
7. Kepada rekan-rekan UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data-data dalam penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan di Kelas-A Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik UMA Angkatan Tahun 2020.
9. Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
10. Dan semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Tesis ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya saya berharap semoga Allah Subhana Wa Ta'ala meridhoi dan berkenan membalas segala budi baik semua pihak yang telah membantu, dan semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Medan,

Penulis



INDRA KURNIAWAN



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Implementasi	15
2.2. Konsep Pelayanan.....	25
2.3. Penelitian Terdahulu.....	34
2.4. Kerangka Berpikir	41
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.2. Bentuk Penelitian.....	42
3.3. Informan Penelitian	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44
3.5. Teknik Analisis Data	46
3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional.....	48

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
4.2. Pembahasan	63
4.2.1 Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan	63
4.2.2 Kendala yang dihadapi dalam Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan.....	97

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	105
5.2. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Berpikir	41
4.1. Struktur Organisasi.....	57
4.2. Sertifikat Akreditasi	92
4.3. Dokumen ISO/IEC 17025-2017.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Kepatuhan Pemda Sumut terhadap Standar Pelayanan Publik.....	4
1.2. Pihak penyelenggara penyedia layanan jasa kalibrasi di Sumut	6
1.3. Produk Layanan Sertifikat Kalibrasi yang diterbitkan	8
1.4. Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD)	9
1.5. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Laboratorium Kalibrasi	11
4.1. Jumlah pegawai yang menangani pelayanan kalibrasi	73
4.2. Jumlah petugas kalibrasi pada tiap ruang lingkup	74
4.3. Dana APBD dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT. PSMB Medan....	79
4.4. Biaya Tarif Jasa Kalibrasi.....	80
4.5. Besaran TTP Pegawai UPT. PSMB Medan	89
4.6. Alur Pelayanan Jasa Kalibrasi UPT. PSMB Medan.....	92
4.7. Kebutuhan dana anggaran tenaga ahli kalibrasi Non-PNS.....	99
4.8. Kebutuhan dana peralatan kalibrasi.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah saat ini telah menjadi salah satu tolak ukur penilaian kualitas kinerja administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, telah memberikan pergeseran arah paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma rule government bergeser menjadi paradigma good governance.

Seluruh organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia memiliki satu kewajiban yang sama, dimana sebelum memberikan layanan kepada masyarakat, wajib memiliki standar layanan yang telah ditetapkan. Standar tersebut ditujukan sebagai dasar bagi penyelenggara untuk menjalankan tugas pelayanannya.

Hal ini merupakan amanah UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dijabarkan dalam Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009, bahwa standar pelayanan tersebut meliputi diantaranya yakni dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana prasarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, penanganan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan

standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan dan evaluasi kinerja pelaksana. Standar Pelayanan adalah tolok 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.

Terdapat 3 unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Pemerintah Daerah sebagai unsur organisasi yang menyelenggarakan pelayanan memiliki posisi kuat sebagai pemegang monopoli layanan, sehingga menjadikan Pemerintah Daerah akan bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang diperlukan oleh masyarakat yang berkepentingan.

Unsur kedua yaitu pengguna layanan yang kerap kali tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Unsur ketiga yaitu Kepuasan yang diterima oleh penerima layanan. Sehingga hal ini menjadi perhatian pemerintah untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan dengan terus meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah (Rahman Mulyawan, 2016:33). Kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan mutlak harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan memperoleh kepuasan.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka pemerintah telah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyebutkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik, seperti mengenai standar pelayanan; maklumat pelayanan; pengelolaan sistem informasi pelayanan; pengelolaan sarana/prasarana dan fasilitas pelayanan; biaya/tarif pelayanan; perilaku pelaksana dalam pelayanan.

Kemudian untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tersebut telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan Pedoman Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan tetap memperhatikan aspek kemampuan penyelenggara, aspek kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Berkaitan dengan standar pelayanan publik tersebut diatas, jika melihat kondisi tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah di Sumatera Utara terhadap Standar Pelayanan kepada Publik khususnya Pemerintah Provinsi Sumatera Utara saat ini hanyalah meraih predikat Kepatuhan Sedang. Ini dapat diartikan bahwa tingkat kepatuhannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik belumlah baik.

Nilai predikat yang diraih tersebut diperoleh dari hasil penilaian/survey kepatuhan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara terhadap Standar Pelayanan Publik yang dirilis oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Utara pada tanggal 29 Desember 2021 sebagai berikut ini :

Tabel.1.1. Kepatuhan Pemda Sumut terhadap Standar Pelayanan Publik

No.	Nama Pemda	Nilai	Status
1.	Pemkab Deliserdang	98,90	Zona Hijau
2.	Pemkab Dairi	93,29,	
3.	Pemkab Tapanuli Selatan	91,06	
4.	Pemkab Humbang Hasundutan	90,37	
5.	Pemkab Batubara	89,67	
6.	Pemko Medan	89,22	
7.	Pemko Tebingtinggi	86,51	
8.	Pemko Pematangsiantar	83,70	
9.	Pemkab Langkat	80,28	Zona Kuning
10.	Tapanuli Utara	79,34	
11.	Serdang Bedagai	77,03	
12.	Pemprov Sumut	74,68	
13.	Pemkab Asahan	69,69	
14.	Pemko Padangsidempuan	69,53	
15.	Karo	68,62	

Sumber : <https://www.suaramahardika.co.id/kepatuhan-pemerintah-daerah-di-sumut-melayani-publik/diakses>, Juli 2022.

Oleh karena itu, dalam rangka melaksanakan amanat dari Permenpan-RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan telah mengimplementasikannya dengan menetapkan Keputusan Kepala UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan Nomor 800/048/ UPT.PSMB-M Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan dan

Maklumat Pelayanan Jasa Kalibrasi dan Pengendalian Mutu. Kebijakan penetapan standar pelayanan ini bertujuan memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan jasa kalibrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dunia usaha, dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Dengan penetapan standar pelayanan jasa kalibrasi ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Juga menciptakan laboratorium kalibrasi yang handal, berdaya saing dan terus berkembang baik dari aspek kualitas pelayanan maupun jumlah masyarakat yang dilayani.

Hasil implementasi kebijakan penetapan standar pelayanan jasa kalibrasi tersebut nantinya akan tercermin dari banyaknya jumlah alat yang dikalibrasi, sertifikat kalibrasi yang telah diterbitkan serta hasil survey indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan jasa kalibrasi UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan Dinas Perindagsu. Tercapainya efektifitas dari implementasi kebijakan ini juga memberikan gambaran bahwa UPT. PSMB Medan mampu bersaing dengan kompetitor penyedia layanan jasa kalibrasi lainnya di wilayah Sumut.

Menurut data yang diperoleh melalui pencarian portal online website perusahaan dan instansi penyedia layanan jasa kalibrasi di Sumatera Utara khususnya di Kota Medan yang telah memiliki laboratorium kalibrasi yang telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) sebagai berikut :

Tabel 1.2. Pihak penyelenggara penyedia layanan jasa kalibrasi di Sumut

No	Nama Perusahaan / Instansi	No. Akreditasi	Pihak Penyedia	Ruang Lingkup
1	TUV Nord - Medan	LK-411-IDN	Swasta	Panjang, massa, tekanan, volume
2	PT. Era Baru Akurasindo	LK-106-IDN	Swasta	Suhu, panjang, massa, tekanan, volume
3	PT. Bisa Mandiri Strategi	LK-232-IDN	Swasta	Suhu, panjang, massa, tekanan, volume
4	Badan Riset dan Standardisasi Industri Medan (Baristand)	LK-021-IDN	Kemenperin	Suhu, panjang, massa, tekanan, volume, waktu
5	Sucofindo Medan	LK-089-IDN	BUMN	Massa, tekanan, volume
6.	UPT. PSMB Medan	LK-096-IDN	Pemprovsu	Suhu, panjang, massa, tekanan, volume, waktu

Sumber : Internet, diolah peneliti, 2022

Pada dasarnya menurut Budi Winarno (2016:101) bahwa implementasi kebijakan adalah cara yang dilakukan bersama untuk melaksanakan kebijakan guna menghasilkan tujuan yang akan diinginkan. Kemudian secara tegas teori Edward-III dikutip dari Subarsono (2011:90-92) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses yang penting, namun sebaik apapun suatu kebijakan jika tidak dipersiapkan dengan baik maka apa yang telah menjadi tujuan kebijakan tersebut tidak akan pernah terwujud.

Dengan demikian implementasi kebijakan penetapan standar pelayanan jasa kalibrasi dan pengendalian mutu yang ditetapkan oleh Kepala UPT. PSMB Medan diharapkan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga UPT.

PSMB Medan dapat bersaing dalam memberikan pelayanan jasa kalibrasi dan berupaya meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Perencanaan dan persiapan yang baik atas kebijakan akan berpengaruh dalam menentukan hasil yang optimal. Peneliti terdahulu telah menyimpulkan bahwa masih terdapat adanya hambatan dalam implementasi kebijakan pemberian bantuan yang dilaksanakan pemerintah. Beberapa faktor penghambat tersebut yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Permasalahan tersebut tentunya perlu dikaji kembali, mengingat adanya penelitian terdahulu ataupun kajian yang relevan yang mengkaji tentang implementasi kebijakan standar pelayanan publik oleh peneliti terdahulu antara lain :

Hasil penelitian yang telah dilakukan Ika Devy Pramudiana mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Penyandang Cacat, yang menyimpulkan bahwa terdapat adanya faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan ini terutama pada aspek sumberdaya fasilitas yang masih sangat kurang untuk para tuna netra.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Rizki Nugraha Suparman, yang menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor belum terlaksana dengan baik. Terdapat adanya faktor penghambat kurangnya sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang sangat terbatas. Faktor lain yang menghambat yaitu standar dan sasaran kebijakan, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi, efek disposisi serta faktor penghambat lainnya pada aspek lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Dalam penelitian ini, Penulis memfokuskan penelitian pada implementasi kebijakan Keputusan Kepala UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan No. 800/048/ UPT.PSMB-M Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Jasa Kalibrasi dan Pengendalian Mutu dengan objek penelitian mengenai standar pelayanan jasa kalibrasi peralatan pada UPT. PSMB Medan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.

Berikut Penulis sajikan jumlah produk layanan sertifikat kalibrasi yang diterbitkan oleh UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang dan (PSMB) Medan sebagai berikut :

Tabel 1.3. Produk Layanan Sertifikat Kalibrasi yang diterbitkan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan

No	Tahun	Target Penerbitan (sertifikat)	Realisasi Penerbitan (sertifikat)	Persentase
1	2018	1.400	1.032	74%
2	2019	1.400	1.008	72%
3	2020	1.500	1.118	65%
4	2021	1.500	1.224	71%

Sumber : UPT. PSMB Medan, 2022

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa untuk mencapai pendapatan asli daerah (PAD) yang optimal pada tahun 2018-2019 telah ditetapkan target penerbitan sertifikat kalibrasi sejumlah 1.400 sertifikat yang terbit, dan pada tahun 2020-2021 mengalami peningkatan target penerbitan sertifikat kalibrasi sebesar 1.500 sertifikat kalibrasi yang terbit. Namun capaian realisasi penerbitan sertifikat belum mencapai level yang optimal.

Capaian target penerbitan sertifikat kalibrasi tersebut diatas berkaitan dengan capaian target pendapatan asli daerah (PAD) yang dihasilkan oleh UPT. PSMB Medan dalam pemberian pelayanan jasa kalibrasi peralatan. Sehingga jika dibandingkan dengan target pendapatan asli daerah (PAD) yang dihasilkan dari pelayanan jasa kalibrasi pada UPT. PSMB Medan ini akan disajikan berikut ini :

Tabel 1.4. Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD)
pelayanan jasa kalibrasi UPT. PSMB Medan

No	Tahun	Target PAD (Rp)	Realisasi PAD (Rp)	Persentase
1	2018	490.000.000,-	361.200.000,-	74%
2	2019	490.000.000,-	352.800.000,-	72%
3	2020	525.000.000,-	391.300.000,-	75%
4	2021	525.000.000,-	428.400.000,-	80%

Sumber : UPT. PSMB Medan, 2022

Berdasarkan hasil data observasi awal penelitian yang ditunjukkan pada tabel 1.1. dan tabel 1.2. diatas ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penerbitan sertifikat kalibrasi sudah mulai terlihat berjalan dengan baik. Namun demikian hasil realisasi capaian target PAD dan target penerbitan sertifikat belum dapat dicapai dengan optimal. Belum tercapainya kedua target ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan penetapan standar pelayanan jasa kalibrasi dan pengendalian mutu ini belum maksimal diimplementasikan.

Tentunya permasalahan tersebut, memiliki keterkaitan dengan apa yang telah diatur pada Permenpan-RB No.15 tahun 2014 mengenai komponen standar

pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan yang harus dipenuhi yaitu sarana prasarana laboratorium kalibrasi, kompetensi SDM pelaksana, jumlah SDM pelaksana dan juga adanya evaluasi kinerja SDM pelaksana.

Hal ini terlihat pada tabel 1.1 mengenai realisasi penerbitan sertifikat yang belum mendekati capaian dari target penerbitan sertifikat yang telah ditetapkan. Diduga permasalahan tersebut berkaitan dengan jumlah dan kompetensi SDM petugas kalibrasi yang dimiliki yang tidak seimbang dengan jumlah permintaan layanan kalibrasi peralatan yang masuk pada laboratorium kalibrasi UPT. PSMB Medan.

Akibatnya pelayanan kalibrasi selalu terkendala mengingat jumlah sumber daya manusia yang saat ini hanya berjumlah sebanyak 7 (tujuh) orang, sementara dalam penyelesaian sertifikat kalibrasi membutuhkan waktu selama 14 hari masa kerja tergantung alat yang akan dikalibrasi untuk mengeluarkan sertifikat kalibrasi tersebut.

Oleh sebab itu, jika komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan ini di implementasikan dengan optimal dan efektif tentunya mampu menghasilkan standar pelayanan jasa kalibrasi yang maksimal. Kemudian akan tercapainya tingkat indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai pengguna layanan jasa kalibrasi pada UPT. PSMB Medan, yang pada akhirnya akan mampu membantu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Berikut Penulis sajikan data indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan jasa kalibrasi pada laboratorium kalibrasi UPT. PSMB Medan.

Tabel 1.5. Indeks Kepuasan Masyarakat pada Laboratorium Kalibrasi
UPT. PSMB Medan

Unsur Pelayanan	Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Jlh. Responden
1. Persyaratan 2. Prosedur 3. Waktu pelayanan	2018	80,21%	60 orang
4. Biaya/Tarif 5. Produk layanan 6. Kompetensi pelaksana 7. Perilaku pelaksana	2019	81,05%	60 orang
8. Sarana dan Prasarana 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2020	80,13%	60 orang
	2021	82,06%	60 orang

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,60 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Sumber : UPT. PSMB Medan, 2022

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut diatas, mengindikasikan bahwa hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang telah dilakukan kepada 60 orang responden, belum dapat mencapai kategori mutu pelayanan yang sangat baik. Hal ini terlihat dari hasil survey yang dilakukan dari tahun 2018 s.d. 2021 sudah mengalami peningkatan namun saja belum dapat mencapai nilai IKM yang optimal dengan mutu pelayanan "A" (sangat baik).

Beberapa permasalahan yang telah diuraikan diatas mengindikasikan bahwa dalam proses implementasi kebijakan penetapan standar pelayanan jasa kalibrasi yang dilaksanakan oleh UPT. PSMB Medan belum berjalan optimal dan efektif seperti apa yang diharapkan. Permasalahan tersebut dapat terjadi karena adanya faktor-faktor yang menghambat proses implementasi baik itu dari aspek

penyampaian informasi pelayanan, kompetensi dan jumlah petugas kalibrasi, peralatan laboratorium yang mendukung ruang lingkup kalibrasi.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, melalui penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti dan melakukan analisis secara mendalam sehingga diketahui tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar implementasi kebijakan ini dapat berjalan dengan baik.

Selanjutnya Penulis akan meneliti dan membahasnya secara mendalam melalui penulisan TESIS ini dengan judul penelitian **“Implementasi Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik Pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan (Studi Tentang Standar Pelayanan Sertifikat Kalibrasi)”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil dari latar belakang diatas maka peneliti melakukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam peningkatan pelayanan jasa kalibrasi pada UPT. PSMB Medan?
2. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi dalam Implementasi kebijakan Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam peningkatan pelayanan jasa kalibrasi pada UPT. PSMB Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui Bagaimana Implementasi Kebijakan Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam peningkatan pelayanan jasa kalibrasi pada UPT. PSMB Medan.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam Implementasi kebijakan Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dalam peningkatan pelayanan jasa kalibrasi pada UPT. PSMB Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

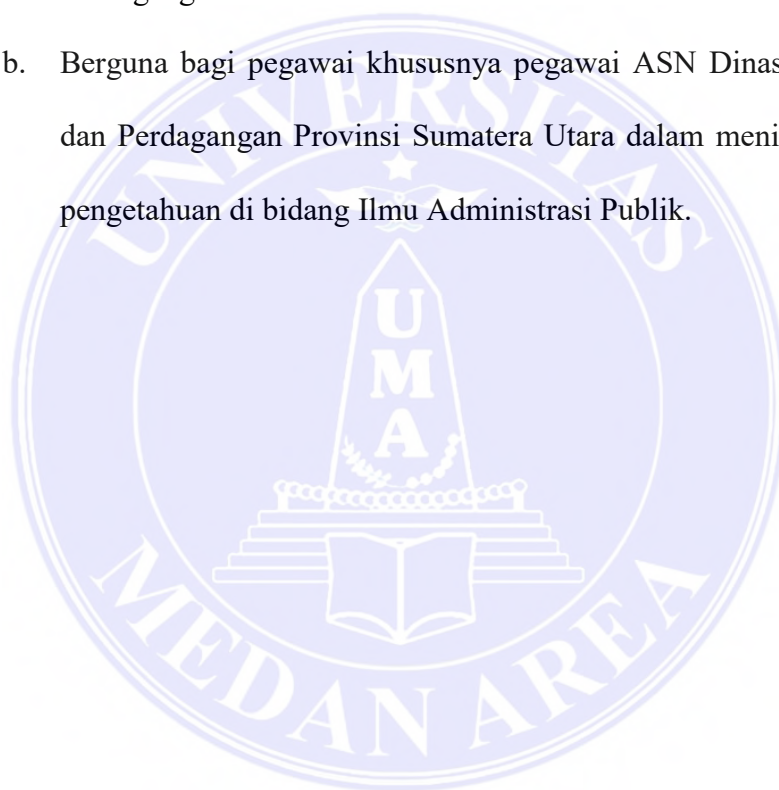
Penelitian ini diharapkan dapat memberi beberapa manfaat pada bidang pendidikan. Beberapa manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut :

1. Manfaat Penelitian Akademis
 - a. Untuk mengetahui Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan.
 - b. Untuk bahan masukan dan pembandingan penelitian bagi calon peneliti berikutnya dalam menganalisa Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15

Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan.

2. Manfaat Penelitian Praktis

- a. Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan (PSMB) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.
- b. Berguna bagi pegawai khususnya pegawai ASN Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Implementasi

2.1.1. Pengertian Implementasi Kebijakan

Menurut Wahab (2001) implementasi adalah adalah suatu tujuan tertentu atau serangkaian asas tertentu atau tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah pada suatu waktu tertentu dalam kaitannya dengan suatu subyek atau sebagai respon terhadap suatu keadaan yang kritis.

Implementasi menurut teori Jones (2015): *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: *“Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy”* (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Guntur setiawan (2009) implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana.

Menurut Purwanto (2012) adalah : *“policy impelementation as a process, a series of substantial descision and action directed toward putting a prior*

authoritative federal decision into effect” (Implementasi kebijakan sebagai sebuah proses, serangkaian keputusan dan tindakan penting yang diarahkan dalam penetapan keputusan oleh pemerintah yang memiliki dampak dari keputusan tersebut),

Adapun kebijakan publik menurut George C. Edward III dan Shakansky dalam buku Wahab mengatakan “apa yang di katakan dan apa yang dilakukan oleh pemerintah atau apa yang tidak di lakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran dari program pelaksanaan niat dan peraturan-peraturan. Dengan kata lain, berdasarkan dengan pandangan tersebut kebijakan publik yang merupakan keputusan yang diambil dan dibuat tidak hanya oleh satu aktor saja melainkan juga dapat dibuat oleh beberapa aktor yang saling berkaitan dan saling terlibat dalam kepentingan dari sesuatu kebijakan publik yang dibuat tersebut.

Kebijakan publik memiliki proses atau tahapan-tahapan yang perlu dilalui. Ada tiga proses atau tahapan-tahapan pokok kebijakan publik yang harus dilalui yaitu diantaranya tahapan formulasi kebijakan, tahapan implementasi kebijakan dan yang terakhir tahapan evaluasi kebijakan. Akan tetapi, dari tiga proses atau tahapan-tahapan tersebut implementasi kebijaksanaan merupakan tahapan yang paling dominan diantara formulasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan adalah suatu tahap yang paling krusial dalam proses kebijakan publik, karena suatu program kebijakan publik harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan.

Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk merai tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.

Jika dilihat pada sisi lain implementasi merupakan fenomena yang sangat kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran, dan juga sebagai suatu dampak. Yang dimaksud pada kalimat diatas misalnya, implementasi dikonseptualisasikan sebagai suatu proses, atau sebuah keputusan maupun tindakan yang mana selanjutnya ditujukan agar keputusan-keputusan yang diterima oleh lembaga legislatif bisa dijalankan.

Lalu selanjutnya implementasi juga diartikan dalam konteks keluaran, semisal yang dimaksud disini adalah sejauh mana sebuah tujuan-tujuan yang sudah direncanakan mendapatkan suatu dukungan, yaitu semisal tingkat pengeluaran belanja bagi suatu program. Lalu selanjutnya pada tingkat abstrasi yang paling tinggi, dampak implementasi mempunyai makna bahwa telah ada suatu perubahan yang mana perubahan itu dapat diukur dalam masalah yang luas yang dikaitkan dengan suatu program, undang-undang publik, dan keputusan yudisial.

2.1.2. Model Implementasi Kebijakan

Menurut Leo Agustino (2019) Adapun indikator implementasi menurut Model implementasi kebijakan George C. Edward III bahwa Implementasi kebijakan adalah salah satu proses dari kebijakan publik, tahapan implementasi

adalah suatu bagian yang sangat penting, karena sebaik apapun tahapan atau proses yang telah dibuat dan direncanakan tak akan berarti jika tidak diimplementasikan dengan baik. Implementasi kebijakan merupakan bagian yang paling menentukan dalam proses implementasi kebijakan publik, yang dimaksud bersifat menentukan karena bagaimanapun bentuk suatu kebijakan jika tidak dipersiapkan dan disusun secara matang dalam implementasinya, maka tujuan dari kebijakan itu tidak dapat dilaksanakan secara baik.

Maka dari itu implementasi kebijakan publik dalam suatu prosesnya tidak dapat dilaksanakan sebelum diterbitkannya undang-undang ataupun peraturan dan juga anggaran yang harus disediakan untuk pembiayaan implementasi kebijakan publik tersebut. Model kebijakan implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edward ini berperspektif *top-down*.

Menurut George C. Edward ada 4 (empat) variable yang sangat menentukan untuk keberhasilan dari suatu implementasi kebijakan publik, diantaranya adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Selain itu, melalui empat faktor ini kemudian akan dapat diidentifikasi hambatan dalam mencapai keberhasilan dari suatu proses pelaksanaan kebijakan.

1) Komunikasi

Komunikasi menurut Edward III sangat menentukan tingkat keberhasilan pencapaian dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Apabila para implementor kebijakan sudah mengetahui apa yang akan

mereka lakukan dan kerjakan itu berarti pertanda bahwa komunikasi sudah berjalan dengan baik maka dari pada itu setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang akan dikomunikasikan harus tepat, akurat dan konsisten.

2) Sumber Daya

Variable selanjutnya yang menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Edward III adalah sumber daya. Perintah-perintah suatu kebijakan mungkin sudah dikomunikasikan secara tepat, akurat dan konsisten, akan tetapi jika pelaksana dari implementasi kebijakan kekurangan sumber-sumber daya yang diperlukan maka implementasi inipun cenderung tidak efektif. Dengan demikian sumberdaya merupakan sesuatu variable yang penting dalam pelaksanaan implementasi kebijakan.

Sumber daya yang dimaksud disini meliputi staf yang memiliki kemampuan yang kompeten dan keterampilan dalam bidang-bidangnya dan dalam hal keuangan. Salah satu masalah yang sering dihadapi oleh pemerintah adalah sedikitnya pejabat yang mempunyai keterampilan-keterampilan pengelolaan. Sering kali mereka mempunyai latar belakang professional dinaikkan pangkatnya sampai mereka menjadi administrator-administrator, dan dengan demikian, tidak lagi menggunakan keterampilan-keterampilan professional mereka. Keterbatasan keterampilan-keterampilan pengelola merupakan masalah besar yang sering

dihadapi oleh pemerintah daerah dan bahkan pemerintah pusat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumberdaya yang dapat digunakan untuk pelatihan professional.

3) Disposisi

Selanjutnya variabel ke 3 menurut Edward III yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu implementasi kebijakan yaitu disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah factor yang sangat penting ke tiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sesuai dengan bidangnya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

4) Struktur Birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu jenis organisasi atau lembaga yang sering bertindak sebagai pelaksana kebijakan. Meskipun sumber daya sudah tersedia, pelaksana kebijakan paham akan apa yang menjadi tanggung jawabnya dan mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya namun kurang efektif ketika struktur organisasi pelaksana kebijakan tidak efisien.

Sebenarnya para pelaksana dari suatu kebijakan mungkin telah mengetahui tentang apa yang akan dilakukan dan mempunyai keinginan serta sumber-sumber untuk melakukannya. Akan tetapi dalam proses pelaksanaannya mungkin mereka masih dihambat oleh struktu-struktur organisasi dimana mereka menjalankan kegiatan suatu kebijakan mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola

pelaksanaan sebuah kebijakan dan Membuat *Standart Operating Procedures* (SOP) yang lebih fleksibel adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Melaksanakan fragmentasi, tujuannya untuk menyebar tanggungjawab pelbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Dengan terfragmentasinya struktur birokrasi, maka implementasi akan lebih efektif karena dilaksanakan oleh organisasi yang kompeten dan kapabel. Diperlukan fragmentasi ketika implementasi kebijakan memerlukan banyak program dan melibatkan banyak institusi untuk mencapai tujuannya.

2.1.3. Tahapan Implementasi

Menurut Winarno (2008) Tahapan implementasi kebijakan yang menempatkan kebijakan dalam pengaruh berbagai faktor dalam rangka pelaksanaan kebijakan itu sendiri. Disini akan dapat dipahami, bagaimana kinerja dari suatu kebijakan, bagaimana isi yang berinteraksi dengan kelompok sasaran dan bagaimana sejumlah faktor yang berasal dari lingkungan (politik, sosial dan lain-lainnya) berpengaruh pada pelaksanaan kebijakan.

Meter dan Horn dalam **Subarsono (2018 : 35)** mengatakan, bahwa yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan antara lain :

1. Standar dan Tujuan Kebijakan (*Policy standards objecties*)

Standar dan tujuan kebijakan memberikan perhatian utama pada faktor-faktor yang menentukan hasil kerja, maka identifikasi indikator-indikator hasil kerja merupakan hal yang penting dalam analisis. Karena indikator ini menilai, sejauh mana standar dan tujuan menjelaskan keseluruhan kebijakan, ini terbukti karena mudah diukur dalam berbagai kasus

2. Sumberdaya Kebijakan (*Policy Resources*)

Implementasi kebijakan bukan hanya pada standar dan tujuan, tetapi juga menyediakan sumberdaya yang digunakan untuk memudahkan administrasi. Sumberdaya yang dimaksudkan meliputi dana dan insentif yang diharapkan dapat menunjang implementasi yang efektif.

3. Aktifitas Pengamatan dan Komunikasi Interorganisasional (*Interoganizational Communication and enforcement Activities*)

Implementasi yang efektif memerlukan standar dan tujuan program dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab agar implementasi tercapai. Maka perlu melibatkan komunikasi yang konsisten dengan maksud mengumpulkan informasi. Komunikasi antara organisasi merupakan hal yang kompleks. Penyampaian informasi kebawah pada suatu organisasi atau organisasi yang satu ke organisasi yang lain, mau atau tidak komunikator baik secara sengaja atau tidak.

4. Implementasi yang akan berhasil memerlukan mekanisme dan prosedur institusional di mana otoritas yang lebih tinggi dapat memungkinkan pelaksana akan bertindak dengan cara konsisten.
5. Karakteristik Pelaksana (*The Characteristics of the Implementing Agencies*). Struktur birokrasi dianggap karakteristik, norma dan pola hubungan dalam eksekutif yang memiliki aktual atau potensial dengan apa yang dilakukan dalam kebijakan, lebih jelasnya karakteristik berhubungan dengan kemampuan dan kriteria staf tingkat pengawas (kontrol) hirarkis terhadap keputusan-keputusan sub unit dalam proses implementasi. Sumberdaya pelaksana, validitas organisasi, tingkat komunikasi terbuka, yaitu jaringan komunikasi vertikal dan horizontal dalam organisasi hubungan formal dan informal antara pelaksana dengan pembuat kebijakan.
6. Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik Pada waktu implementasi kebijakan tidak terlepas dari pengaruh ekonomi, sosial dan politik (Ekosospol). Pengaruh Eksospol terhadap kebijakan pemerintah telah menjadi perhatian utama, walau dampak dari faktor ini baru sedikit mendapat perhatian. Tapi factor ini memiliki efek yang menonjol terhadap keberhasilan aktivitas pelaksana. Ada beberapa hal yang berhubungan dengan factor Eksospol yaitu
 - a. Apakah sumberdaya-sumberdaya ekonomi yang tersedia dalam organisasi pelaksana cukup memadai untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan.

- b. Sejuahmana atau bagaimana kondisi-kondisi sosial ekonomi yang akan mempengaruhi pelaksanaan kebijakan.
- c. Bagaimana sifat umum ; seberapa jelas masalah kebijakan yang terkait
- d. Apakah kelompok elite menyetujui atau menentang pelaksanaan kebijakan.
- e. Apakah karakteristik partisipan dari organisasi pelaksana ; ada oposisi atau dukungan partisipan untuk kebijakan tersebut.

2.1.4. Kriteria Pengukuran Implementasi

Menurut Grindle dalam Sahya Anggara (2018:261) untuk mengukur kinerja implementasi suatu kebijakan public harus memperhatikan variable kebijakan, organisasi, dan lingkungan. Perhatian itu perlu diarahkan karena melalui pemilihan kebijakan yang tepat, masyarakat dapat berpartisipasi memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kriteria pengukuran keberhasilan implementasi menurut Ripley dan Franklin (1982:12) didasarkan pada tiga aspek, yaitu:

1. Tingkat kepatuhan birokrasi terhadap birokrasi di atasnya atau tingkatan birokrasi sebagaimana diatur dalam undang-undang.
2. Adanya kelancaran rutinitas dan tidak ada masalah.
3. Pelaksanaan dan dampak (manfaat) yang dikehendaki dari semua program yang ada terarah.

Untuk mengukur kekuatan isi dan pesan kebijakan, dapat dilihat melalui:

- a. Besarnya dana yang dialokasikan, dengan asumsi bahwa semakin besar dana yang dialokasikan semakin serius kebijakan tersebut terlaksana.
- b. Bentuk kebijakan yang memuat antara lain kejelasan kebijakan, konsistensi pelaksanaan, frekwensi pelaksanaan, dan terimanya pesan secara benar. Sementara itu, untuk mengetahui variable kapasitas pusat atau kapasitas organisasi dapat dilihat melalui seberapa jauh organisasi pelaksana kebijakan mampu memanfaatkan wewenang yang dimiliki, hubungan dengan struktur birokrasi yang ada, dan mengoordinasikan berbagai sumber daya yang tersedia dalam organisasi dan masyarakat.

Model kesesuaian implementasi kebijakan atau program dari konten juga relevan digunakan sebagai kriteria pengukuran implementasi kebijakan. Dengan kata lain, keefektifan kebijakan atau program menurut konten bergantung pada tingkat kesesuaian antara program dan pemanfaat, kesesuaian program dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian program kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana.

2.2. Konsep Pelayanan

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”. Menurut Hayat (2017) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan.

Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Menurut Inu (2010) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Sedangkan menurut Scott M. Cutlip (2011) publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Dengan demikian, menurut Lijan Poltak Sinambela (2010) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Hayat (2017), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik

dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Tujuan penyusunan standar pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”.

Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan publik bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

2.2.2. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok 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. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai

jaminanan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dapat dikatakan bahwa standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.2.3. Tujuan dan Manfaat Standar Pelayanan

Beragamnya kondisi daerah dinilai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik kepada setiap masyarakat sehingga perlu adanya pengimplementasian standar pelayanan yang dijadikan patokan atau tolok ukur pelayanan aparatur kepada masyarakat.

Dengan adanya sebuah implementasi kebijakan yang telah ditentukan diharapkan pelayanan tersebut dapat diterima dengan adil dan merata. Implementasi kebijakan merupakan proses melaksanakan kebijakan segera setelah penetapan peraturan atau Undang-undang. Menurut Teguh (2018), implementasi merupakan pelaksanaan undangundang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerjasama menjalankan kebijakan guna mencapai tujuan. Diantaranya tujuan dari Implementasi standar pelayanan ialah sebagai berikut :

- a. Sebagai pedoman bagi Badan Layanan Umum dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat
- c. Agar terjaminnya hak masyarakat dalam menerima suatu pelayanan
- d. Mendorong agar terciptanya keselarasan dalam pelayanan publik disetiap daerah
- e. Akat akutanbilitas Badan Layanan Umum dalam penyelenggaraan layanan
- f. Terciptanya transparani dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.
 - a) Selain adanya tujuan dari standar pelayanan yang telah dipaparkan, disisi lain implementasi standar pelayanan juga memiliki suatu manfaat yang antara lain :Meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui diberikannya sebuah jaminan mengenai penerapan standar pelayanan dalam pelayanan publik
 - b) Dapat menentukan sebuah dana anggaran yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan pelayanan publik
 - c) Menjadi dasar untuk menentukan anggaran berbasis kerja
 - d) Dapat meningkatkan akutanbilitas pemerintah karena masyarakat dapat mengukur sejauh mana kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik
 - e) Sebagai tolok ukur untuk mengukur tingkat keberhasilan pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan publik.
 - f) Menjadi dasar bagi pelaksanaan pengawasan sebagai bahan evaluasi kinerja.

Dengan diterapkannya sebuah standar pelayanan dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta pelakuan yang berbeda, sehingga menimbulkan deskriminasi pelayanan, perlu pula mendapatkan pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

2.2.4. Indikator Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok 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.. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

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.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa 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 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, 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. Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak

digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, 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.

2.3. Penelitian Terdahulu

Tujuan dicantumkannya penelitian relevan adalah untuk mengetahui bangunan keilmuan yang sudah diletakkan oleh orang lain, sehingga penelitian yang akan dilakukan benar-benar baru dan belum diteliti oleh orang lain. Fungsi kajian penelitian relevan ini yaitu untuk membandingkan hal apakah yang

membedakan penelitian kita dengan penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Sebagai acuan dalam penelitian ini maka peneliti memberikan perbandingan dengan menggunakan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang) Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan sentralisasi pengurusan kartu tanda penduduk merupakan langkah maju Pemerintah Kota Malang terutama dalam bidang pelayanan publik untuk merapikan sistem administrasi kependudukan ke dalam satu tempat terpusat untuk memudahkan pemerintah Kota Malang mengakses, sehingga dalam membuat kebijakan yang lain memiliki data yang kongkret
2. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, Yiska Juniarti Mokola.

Metode yang digunakan dalam rancangan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Alasan penulis menggunakan metode kualitatif adalah karena masalah yang akan dihadapi sangat holistic (menyeluruh), kompleks, dan dinamis sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijaring dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrument seperti test, kuesioner, pedoman wawancara. Selain itu, peneliti bermaksud mengetahui dan memahami situasi sosial secara lebih mendalam. Proses implementasi kebijakan pembuatan KTP kebijakan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran, yakni masyarakat sekabupaten.

4) Terdapat komitmen yang baik dari pegawai untuk melaksanakan tugas dalam mensukseskan program pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun dalam hal keahlian, dibutuhkan berbagai pelatihan guna meningkatkan lagi profesionalisme kerja pegawai. 5) Ada dukungan dari stakeholders serta seluruh komponen masyarakat dalam menunjang program Dinas untuk menciptakan masyarakat yang tertib dalam hal administrasi kependudukan sudah baik dan nyata. 6) Kabupaten Halmahera Utara dalam hal kehidupan sosial, ekonomi dan politik sedang dalam perkembangan dan dalam upaya menuju kemakmuran sehingga umumnya dalam hal ketiga sektor ini menurut penuturan mereka stabil dan baik adanya.

3. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Penyandang Cacat. Ika Devy Pramudiana. 2016. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif, dimana peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan pelayanan publik berkait yang diberikan kepada para penyandang cacat baik pelayanan fisik maupun non-fisik. dimana peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa implementasi kebijakan pelayanan publik bagi penyandang cacat. Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data tersebut dikumpulkan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Dari data dan fenomena yang ada maka dapat kita lihat, bahwa pemerintah masih sangat kurang memperhatikan masyarakat berkebutuhan kusus. Diharapkan dengan adanya kebijakan-kebijakan yang ada maka dapat memberikan solusi untuk masyarakat berkebutuhan kusus, dan juga pemerintah mengambil langkah seperti Memberikan dukungan bagi tersedianya secara lebih luas berbagai informasi untuk para penyandang cacat misalnya untuk penyandang cacat tuna netra seperti jasa layanan yang lebih diperluas dalam bentuk naskah berhuruf braile, kaset audio, computer suara, *voice synphesizer* untuk para tuna netra, penyediaan jasa layanan pembacaan, pelatihan dalam menggunakan alat peralatan braile dan competer suara, huruf cetak, ukuran besar dan kontras tajam serta dengan tanda-tanda yang mudah diraba jari tangan. Penyediaan sarana umum pendidikan yang dapat diakses secara mandiri oleh anak

berkubutuhan khusus misalnya perpustakaan dan gedung kuliah. Penyediaan layanan umum transportasi atau pelayanan-pelayanan yang lainnya. Pemerintah juga menyediakan lapangan pekerjaan untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, sehingga hidup mereka terjamin

4. Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Tahun 2014)

Rizki Nugraha Suparman. Universitas Padjadjaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2015. Sesuai dengan karakteristik penelitian, pendekatan penelitian ini menggunakan studi metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif, adapun pengumpulan data dilakukan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan seperti observasi dan wawancara. Sementara pengumpulan data sekunder dilakukan pengolahan literatur, dokumen, perundang-undangan serta hasil penelitian terdahulu. Analisis data yang digunakan adalah triangulasi data hasil wawancara serta membandingkan wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor belum terlaksana dengan baik, yakni dimana proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan masih lamanya pelayanan pembuatan Kir yang diberikan serta besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk dapat mempercepat proses penanganan pembuatan Kir, faktor yang menjadi penyebabnya adalah kurangnya sumber daya manusia yang belum

memadai serta sarana dan prasarana yang sangat terbatas yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan dan pihak ketiga yang ikut campur dalam proses pembuatan kir dapat mengganggu kenyamanan serta kesadaran masyarakat yang masih rendah. Dilihat dari kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa Belum optimalnya dalam mengimplementasikan pelayanan surat izin kendaraan bermotor oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung disebabkan oleh faktor-faktor yang 4terdiri dari: (a) S5tandar dan Sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan ; (b) Sumber daya ; (c) Karakteristik organisasi pelaksana; (d) Komunikasi antar organisasi (e) Disposisi atau sikap para pelaksana (f) Lingkungan sosial,ekonomi dan politik.

5. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar Ilham Arief Sirajuddin Alumni Ilmu Administrasi Publik PPs UNM. Metode kualitatif digunakan untuk menjawab permasalahan yang terkait dengan pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009 di Kota Makassar melalui pendekatan sumber (Institutional Research). Sementara itu metode kuantitatif digunakan untuk menjawab permasalahan yang terkait dengan kualitas dan kepuasan masyarakat serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik dasar bidang sosial dalam wilayah Kota Makassar melalui pendekatan khalayak (Audience Research). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengimplementasian Perda No. 8

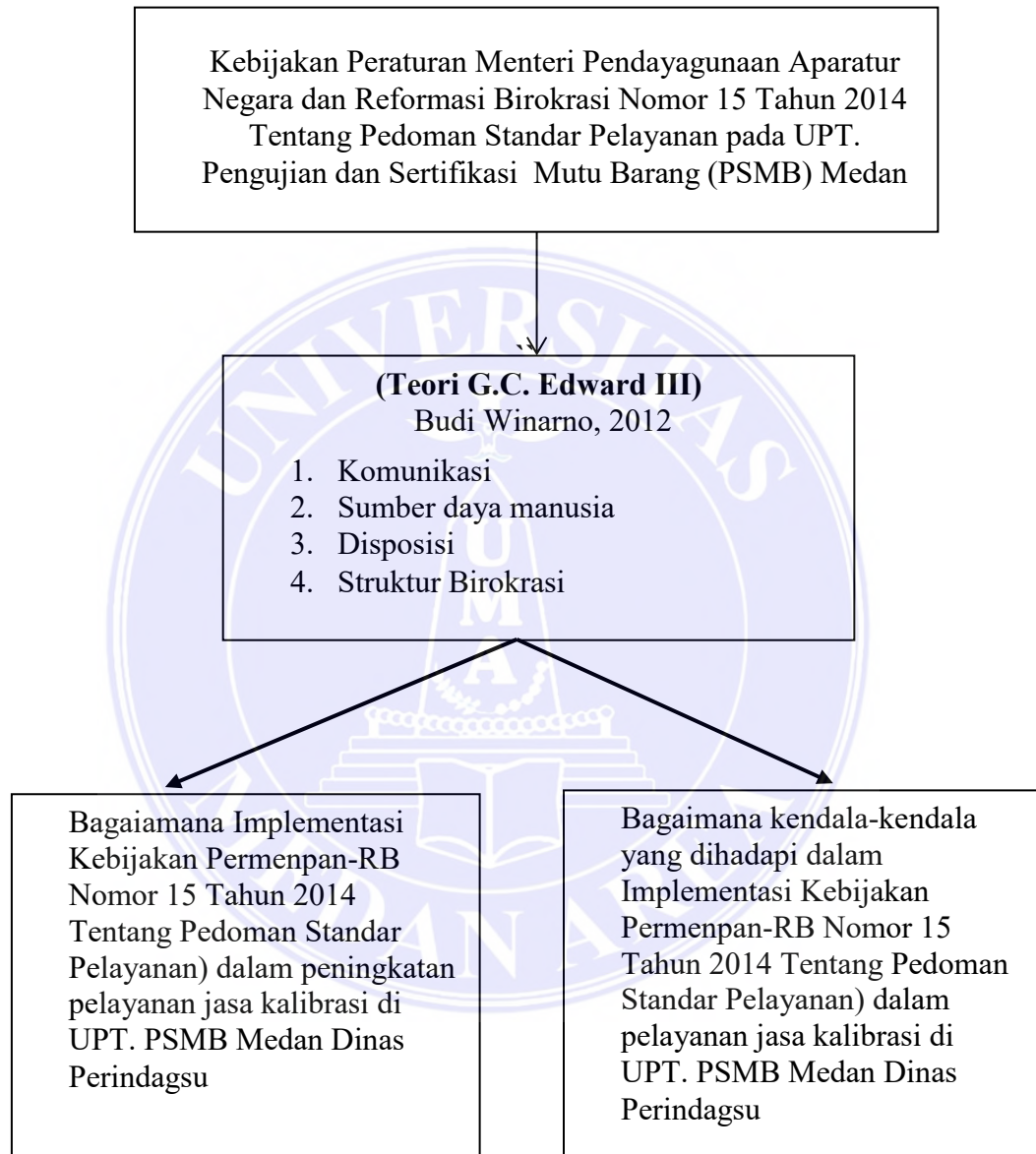
Tahun 2009 di Kota Makassar telah berjalan sesuai dengan model pengimplementasian kebijakan publik, terkhusus apabila dikaitkan dengan prinsip “empat tepat” yaitu (1) tepat menjawab permasalahan, (2) tepat pelaksanaan, (3) tepat sasaran, dan (4) tepat lingkungan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa tingkat kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar yang diukur dari perspektif pengguna layanan yaitu masyarakat Kota Makassar berturut-turut didominasi oleh responden yang menyatakan berkualitas, sangat berkualitas dan tidak berkualitas. Begitu pula kepuasan masyarakat pengguna terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar berturut-turut didominasi oleh responden yang menyatakan puas, disusul responden yang menyatakan sangat puas, dan responden menyatakan tidak puas.

2.4. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir adalah paduan konseptual teori yang menggambarkan keterkaitan antara variabel yang saling berhubungan satu sama lain yang akan diteliti dan juga merupakan acuan untuk memecahkan permasalahan penelitian yang berbentuk alur yang dilengkapi dengan penjelasan kualitatif.

Dalam Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan, maka teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh G.C. Edward III akan

digunakan sebagai alat analisisnya. Adapun yang menjadi kerangka berpikir yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut :



Gambar. 2.1. Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat Penelitian ini dilakukan di Kantor UPT Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jalan STM No. 17, Kampung Baru, Medan, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Juli 2022.

3.2. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu mengambil data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga diuraikan secara deskriptif, kualitatif dan komperhensif. Digunakannya metode deskriptif ini, karena peneliti ingin memperoleh hasil yang benar-benar faktual sesuai dengan kondisi yang ada dan berkembang. Dengan menggambarkan kenyataan yang berlaku serta membahas permasalahan-permasalahan yang dikemukakan berkaitan dengan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan secara mendalam dengan mengumpulkan berbagai sumber informasi .

3.3. Informan Penelitian

Dalam konteks metode kualitatif menurut Sugiyono, informan penelitian mengacu pada individu atau kelompok yang memberikan data atau informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan ini bisa menjadi sumber data penting karena mereka memiliki pengalaman, pandangan, atau pengetahuan yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, pentingnya pemilihan informan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan topik yang sedang diteliti. Informan yang dipilih seharusnya memiliki wawasan dan pengalaman yang mendalam terkait dengan topik tersebut sehingga data yang diperoleh bisa lebih kaya dan berarti. Selain itu, pendekatan dalam berinteraksi dengan informan juga ditekankan dalam metode kualitatif, di mana peneliti harus bersikap terbuka, sensitif, dan empati dalam mengumpulkan informasi.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada beberapa informan sebagai berikut :

1. Sebagai informan kunci yaitu, Kepala UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan, Bapak Bayu Sogara, ST, M.Si..
2. Kepala Seksi Kalibrasi UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan, Bapak Adrian Heriwitoko, ST.
3. Petugas Kalibrasi dan Petugas Administrasi pada UPT. PSMB Medan yaitu Ibu Ostiledi Muhammad Aidil ST dan Immanuel Waruwu, ST
4. Pengguna Pelayanan Jasa Kalibrasi pada UPT. PSMB Medan yaitu : Rudiansyah (karyawan PT. Sari Makmur).

5. Pengguna Pelayanan Jasa Kalibrasi pada UPT. PSMB Medan yaitu Helmi Dahyar, SH. (karyawan PT. Ganevo Kufie)
6. Pengguna Pelayanan Jasa Kalibrasi pada UPT. PSMB Medan yaitu Nabila Putri Nasution (karyawan PT. Mandiri Abadi Permai).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut teori Sugiyono (2016 : 193), bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah strategis dalam sebuah penelitian, karena memiliki tujuan utama dalam tahapan memperoleh data, dilakukan melalui wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian ini :

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2016:310) mengemukakan bahwa metode observasi partisipasi dengan mengumpulkan data penelitian yang dilakukan dengan terlibat secara langsung di lokasi penelitian UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (UPT. PSMB) Medan, sehingga akan memudahkan peneliti untuk mengamati dan mengumpulkan data, informasi serta bahan keterangan terhadap segala yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

2. Wawancara

menurut (Sugiyono,2016:317) bahwa wawancara yaitu cara yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data dan informasi secara langsung bertatap muka kepada seluruh informan (pegawai/ASN) yang berkaitan dengan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan, yang diharapkan dapat menjawab segala sesuatu yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu Penulis yang akan mengajukan pertanyaan kepada Informan yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

3. Dokumentasi

Tidak kalah penting dari metode-metode lain adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel terkait yang dengan UPT. PSMB Medan seperti dokumen peraturan-peraturan, hasil survey IKM, dokumen rekap setoran PAD, struktur organisasi, buku, surat kabar, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah.

3.4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang didapatkan serta gejala yang ada. Dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Menurut Patton (Moleong, 2019:103), analisis data adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar”. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2013:70), yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data

dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

3. *Display Data*

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*) Merupakan kegiatan akhir dari analisis data.

Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Dapat dijelaskan antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

3.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.5.1. Definisi Konsep

Berapa jumlah kelompok konsep yang perlu dikemukakan, akan tergantung pada luasnya permasalahan dan secara teknis tergantung apa yang diteliti. Konsep yang perlu dideskripsikan ada empat kelompok konsep, yaitu kelompok konsep yang berkenaan dengan variabel independen dan satu dependen. Oleh karena itu, semakin banyak variabel yang diteliti, maka akan semakin banyak konsep yang dikemukakan (Sugiyono, 2019).

Adapun konsep penelitiannya yaitu:

1. Implementasi kebijakan adalah salah satu proses dari kebijakan publik, tahapan implementasi adalah suatu bagian yang sangat penting, karena sebaik apapun tahapan atau proses yang telah dibuat dan direncanakan tak akan berarti jika tidak diimplementasikan dengan baik.
2. Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan tersebut dalam rangka penyempurnaan suatu program Hanifah Harsono (2010).

3. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
4. Kalibrasi adalah kegiatan penetapan nilai kebenaran dan pengecekan serta pengaturan akurasi dari alat ukur dengan standar nasional dan/atau standar internasional. Mengetahui nilai kebenarannya dengan membandingkannya dengan standar atau tolak ukur.

3.5.2. Definisi Operasional

Dalam pendekatan teori Edward-III, yang dikutip dari Budi Winarno, 2012 terdapat 4 variabel yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut :

1. Komunikasi

Persyaratan pertama untuk implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa pembuat keputusan perlu mengetahui apa yang harus dilakukan. Keputusan dan instruksi tersebut perlu dikomunikasikan kepada pegawai yang tepat sebelum mengikuti instruksi tersebut. Jika langkah-langkah implementasi tidak jelas, maka para pegawai UPT. PSMB Medan sebagai pelaksana kebijakan akan mengalami kebingungan tentang bagaimana dan apa yang harus dilakukan (Budi Winarno, 2012).

Sementara itu, beberapa hal yang membuat komunikasi tidak konsisten dan berdampak negatif pada implementasi beberapa kebijakan. Hal yang dimaksud adalah yang terkait dengan transmisi, kejelasan dan konsistensi.

- a. Transmisi, sebelum seluruh pegawai UPT. PSMB-M terlibat pada proses implementasi penetapan standar pelayanan ini, maka mereka berhak dan wajib mengetahui bahwa keputusan telah dibuat, perintah dari atasan untuk dapat melaksanakan kebijakan tersebut.
- b. Kejelasan, ketidakjelasan pesan komunikasi yang dikirim sehubungan dengan implementasi kebijakan mendorong terjadinya salah tafsir yang bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan aslinya. Beberapa faktor penyebab ketidakjelasan informasi tersebut adalah merupakan kebijakan baru, tindakan menghindari transparansi dan akuntabilitas kebijakan.
- c. Konsistensi, agar implementasi kebijakan ini efektif, haruslah konsisten dan jelas. Faktor-faktor yang berpengaruh pada konsistensi adalah kompleksitas kebijakan, masalah memulai kegiatan baru, dan tidak adanya tujuan yang jelas. Kontradiksi ini muncul dari sejumlah kepentingan, yang pada akhirnya mengarah pada implementasi yang tidak konsisten.

2. Sumber daya

Sumberdaya kebijakan adalah faktor krusial dalam efektifitas implementasi kebijakan. Tanpa adanya sumber-sumber tersebut, kebijakan yang telah dirumuskan hanya menjadi sebuah rencana dan takkan pernah terealisasi.

Karena itu sumber daya dapat menjadi faktor penting dalam implementasi

kebijakan publik (Budi Winarno, 2012). Sumber daya mencakup beberapa sumber yaitu :

- a. Staf, pegawai UPT. PSMB Medan yang tepat dan memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik untuk melaksanakan tugasnya.
- b. Informasi, merupakan sumber yang penting tentang bagaimana proses melaksanakan suatu kebijakan standar pelayanan kalibrasi.
- c. Wewenang, bentuk kewenangan ini nantinya akan berbeda-beda dari satu program/kegiatan ke program/kegiatan lainnya serta memiliki banyak bentuk yang berbeda.
- d. Fasilitas, sarana prasarana ataupun fasilitasi fisik juga merupakan sumber yang penting dalam implementasi kebijakan.

3. Disposisi

Efek Disposisi, sikap para pelaksana para pelaksana kebijakan adalah faktor ketiga yang memiliki konsekuensi krusial bagi implementasi kebijakan yg efektif (Budi Winarno, 2012). Bila pegawai UPT. PSMB Medan memiliki komitmen, kejujuran dan tanggung jawab, maka akan memberikan sambutan yang baik terhadap kebijakan dari Kepala UPT. PSMB Medan. Kemungkinan besar seluruh pegawai tersebut melaksanakan arahan kebijakan dari atasan sesuai dengan yang diinginkan oleh Kepala UPT. PSMB Medan .

4. Struktur Birokrasi

Pada dasarnya para pelaksana kebijakan telah mengetahui apa saja yang dilakukan dan mempunyai cukup keinginan serta sumber-sumber untuk mengimplementasikan kebijakan, namun dalam pelaksanaannya masih terhambat oleh struktur birokrasi yakni pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) juga pengaruh dari Fragmentasi (Budi Winarno, 2012).

- a. Standar Operasional Prosedur, dengan menyusun dan menjalankan aturan SOP maka para pegawai dapat memanfaatkan waktu yang tersedia, dan juga bermanfaat untuk menyeragamkan tindakan dari pejabat dalam pelaksanaan penerapan kebijakan.
- b. Fragmentasi Organisasi, pembagian tugas baik itu antar pegawai maupun antar lintas bidang dan lintas lini sektoral. Hal ini memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang diuraikan dalam pembahasan mengenai Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan pada aspek komunikasi sudah terlaksana optimal. Pada sumber daya belum belum optimal dilaksanakan, hal ini dipengaruhi kurangnya jumlah personil petugas kalibrasi masih kurang memadai, dan penyediaan dana anggaran dan sarana prasarana. Disposisi sudah berjalan dengan optimal. Namun perlu diantisipasi adanya potensi degradasi komitmen pegawai. Struktur birokrasi sudah berjalan dengan optimal.
2. Kendala yang dihadapi UPT. PSMB Medan dalam implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah masih kurangnya SDM Petugas Kalibrasi, belum cukupnya sumberdaya anggaran, potensi melemahnya komitmen pegawai, kurangnya berkoordinasi kepada stakeholder terkait.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk dapat mengatasi keterbatasan SDM dengan strategi yang berfokus pada efisiensi, produktivitas, dan keseimbangan antara beban kerja dan kualitas layanan publik. Dapat dilakukan melalui penggunaan tenaga kontrak yang berasal dari perguruan tinggi serta melakukan peningkatan kualitas manajemen ASN.
2. Melakukan pendekatan inovatif dalam perencanaan penganggaran. Dengan melibatkan unsur akademisi dari perguruan tinggi untuk menyusun kajian ilmiah mengenai potensi PAD yang dihasilkan oleh UPT PSMB Medan dengan tujuan agar pemerintah Provinsi Sumatera Utara memiliki keyakinan dalam menginvestasikan anggaran yang lebih besar pada UPT PSMB Medan untuk dapat menghasilkan PAD yang besar pula.
3. Dalam mengatasi potensi penurunan komitmen pegawai terhadap atasan yang baru, maka seluruh ASN harus senantiasa menjalin komunikasi terbuka, taat dan berpegang pada aturan dan prosedur.
4. Untuk meningkatkan koordinasi dengan dunia usaha dan stakeholder lainnya, harus mengidentifikasi stakeholder utama yang terkait dengan peningkatan pelayanan jasa kalibrasi. Membentuk forum atau kelompok konsultasi, baik melalui forum grup discussion (FGD) ataupun WA Grup sebagai sarana koordinasi dan konsultasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ambar Teguh Sulistiyani, M. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Agustino, Leo. 2019. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung : Alfabeta.
- Anggara. Sahya, 2018. Kebijakan Publik. Penerbit CV. Pustaka Setia. Bandung.
- Bungin, Burhan. 2013. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Jakarta: Putra Grafika
- Carl Van Horn dan Donal Van Meter , 1975, Model-model dalam Kebijakan Implementasi, yogyakarta
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2011. Effective Public Relations, Edisi Kesembilan. Jakarta: Kencana.
- Harsono, Hanifah, Implementasi Kebijakan dan Politik. Jakarta: Grafindo Jaya
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Juliansyah Noor, 2020. Metode Penelitian Kualitatif, Kencana Prenada Media Group.
- Kristi E., Poerwandari. 2017. Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi.
- Moleong L.J. 2006, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ripley, Ronald Band Grace A. Franklin. 1986. Policy Implementation and Bureaucracy. Chicago: Dorsey Press.
- Sugiyono 2013 , Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&d, Bandung,
- Subarsono. AG. 2014. Analisis Kebijakan Konsep Teori dan Aplikasi. Penerbit : Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Wahab, Solichin Abdul (2001), Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Edisi kedua, Jakarta : Bumi Aksara.

JURNAL / ARTIKEL

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang) Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

High-Performance Government: Structure, Leadership, Incentives, Robert Klitgaard and Paul C. Light (Editors), RAND Corporation, 2005

Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial Di Kota Makassar Ilham Arief Sirajuddin Alumni Ilmu Administrasi Publik Pps Unm

Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung Tahun 2014) Rizki Nugraha Suparman. Universitas Padjadjaran Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. 2015
Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Penyandang Cacat. Ika Devy Pramudiana. 2016

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara Yiska Juniarti Mokola

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang. Pelayanan Publik

Kemenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor. 060.256. K. Tahun 2006

Keputusan Kepala UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Medan Nomor 800/048/ UPT.PSMB-M Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Jasa Kalibrasi dan Pengendalian Mutu.

INTERNET

<https://www.suaramahardika.co.id/kepatuhan-pemerintah-daerah-di-sumut-melayani-publik/diakses>, Juli 2022.

DAFTAR PERTANYAAN

Nama : INDRA KURNIAWAN
NPM : 201801016
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Universitas : MEDAN AREA

A. Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan .

1. Komunikasi

- a. Bagaimana Transmisi Komunikasi pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?
- b. Bagaimana kejelasan Komunikasi pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?
- c. Bagaimana Konsistensi Komunikasi Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?

2. Sumber Daya

- a. Bagaimana Sumber Daya Manusia pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman

- Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?
- b. Bagaimana Sumber Daya Informasi pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?
 - c. Bagaimana Sumber Daya Peralatan pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?
 - d. Bagaimana Sumber Daya Kewenangan pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?
3. Disposisi
- a. Bagaimana Pengangkatan Birokrasi pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?
 - b. Bagaimana Insentif yang diberikan pada para pelaksana dalam menjalankan proses Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?

4. Struktur Birokrasi

- a. Bagaimana SOP yang dijalankan pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?
- b. Bagaimana Fragmentasi atau pembagian tugas para pelaksana pada Implementasi Kebijakan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan pada UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (PSMB) Medan ?



DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara kepada karyawan PT. Ganevo Kufie

DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara kepada petugas administrasi pelayanan



DOKUMENTASI WAWANCARA



DOKUMENTASI WAWANCARA



DOKUMENTASI WAWANCARA





DOKUMENTASI WAWANCARA



DOKUMENTASI WAWANCARA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

Wawancara kepada Petugas Kalibrasi, Bapak Mhd. Aidil, ST.



DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara kepada Petugas Kalibrasi, Bapak Immanuel W, ST.



Lampiran Dokumentasi :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24



Leaflet Laboratroium Kalibrasi UPT PSMB Medan

Lampiran Dokumentasi :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24

TARIF KALIBRASI
LABORATORIUM KALIBRASI UPT. PSMB MEDAN
 (Sesuai Pergub No. 37 Tahun 2019.)

NO	URAIAN	SATUAN	TARIF(Rp.)
Kalibrasi Suhu			
1)	Thermometer Kapasitas -20°C – 0°C	Sertifikat	Rp 250.000
2)	Thermometer Kapasitas 0°C – 100°C	Sertifikat	Rp 250.000
3)	Thermometer Kapasitas 0°C-200°C	Sertifikat	Rp 300.000
4)	Thermometer Kapasitas 0°C-300°C	Sertifikat	Rp 300.000
5)	Thermometer Kapasitas 0°C-400°C	Sertifikat	Rp 350.000
6)	Thermometer Kapasitas 0°C-500°C	Sertifikat	Rp 350.000
7)	Thermometer Kapasitas 0°C-600°C	Sertifikat	Rp 350.000
8)	Thermometer Kapasitas 0°C-700°C	Sertifikat	Rp 350.000
9)	Thermometer Kapasitas 0°C-800°C	Sertifikat	Rp 350.000
10)	Thermometer Kapasitas 0°C-900°C	Sertifikat	Rp 400.000
11)	Thermometer Kapasitas 0°C-1000°C	Sertifikat	Rp 400.000
12)	Oven, Inkubator, Waterbath, Refrigerator :		
	# 1 titik ukur Kapasitas 0°C-250°C	Sertifikat	Rp 300.000
	# Penambahan Titik Ukur	Per titik	Rp 100.000
13)	Muffle Furnace :		
	# 1 titik ukur Kapasitas 0°C-1000°C	Sertifikat	Rp 350.000
	# Penambahan Titik Ukur	Per titik	Rp 100.000
14)	Autoclave untuk Suhu	Sertifikat	Rp 350.000
15)	Autoclave Suhu dan Tekanan	Sertifikat	Rp 500.000
Kalibrasi Timbangan			
1)	Kalibrasi Analytical Balance	Sertifikat	Rp 250.000
2)	Kalibrasi Anak Timbangan	Per unit	Rp 75.000
Kalibrasi Elemen Ukur (Volume)			
1)	Gelas Ukur	Sertifikat	Rp 250.000
2)	Labu Ukur	Sertifikat	Rp 150.000
3)	Erlenmeyer	Sertifikat	Rp 150.000
4)	Buret	Sertifikat	Rp 250.000
5)	Pipet Volum	Sertifikat	Rp 150.000
6)	Pipet Takar	Sertifikat	Rp 250.000
Kalibrasi Sensor Tekanan			
1)	Tekanan 0 – 1000 psi	Sertifikat	Rp 350.000
2)	Tekanan 0 – 5000 psi	Sertifikat	Rp 400.000
3)	Tekanan 0 – 10000 psi	Sertifikat	Rp 450.000

Biaya Tarif Kalibrasi
 Laboratroiium Kalibrasi UPT PSMB Medan

Lampiran Dokumentasi :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



Jenis Ruang Lingkup Layanan Kalibrasi

Lampiran Dokumentasi :

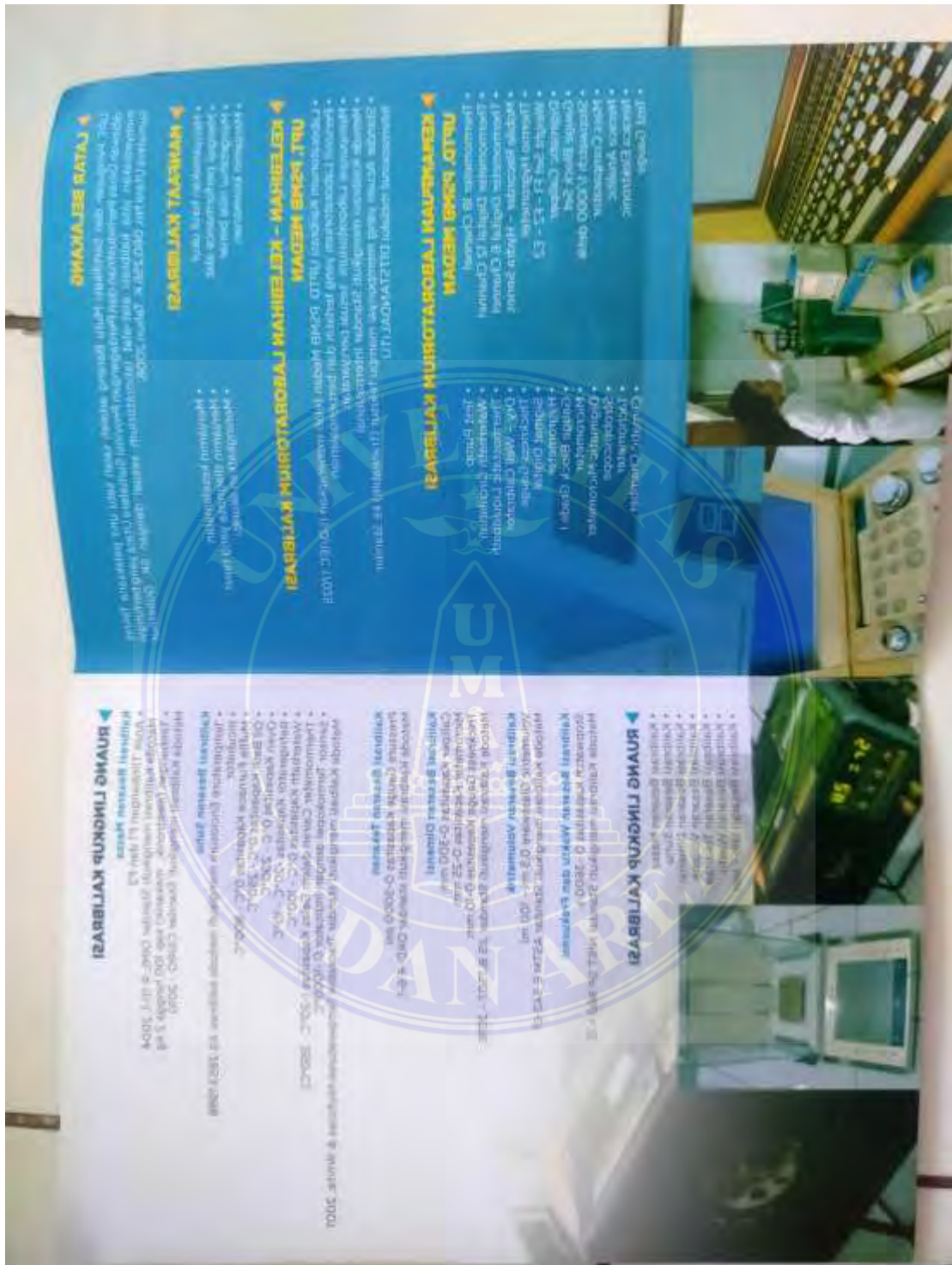
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24



Leaflet Ruang Lingkup Layanan Kalibrasi

Lampiran Dokumentasi :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/24



Sertifikat Laboratorium Kalibrasi UPT PSMB Medan



Guidelines for service standards at goods quality testing unit (UPT PSMB) in Medan: Implementing ministerial regulation 15/2014

Indra Kurniawan^{1*}, Heri Kusmanto², Adam¹

¹ Master's Program in Public Administration, Graduate Program, Universitas Medan Area, Indonesia

² Department of Political Science, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Abstract

The purpose of this writing is to analyze the Implementation of Policy of Permenpan-RB Number 15 of 2014 Regarding the Guidelines for Service Standards in improving calibration service at UPT. PSMB Medan and the challenges faced. This study uses a descriptive method with a qualitative approach, which collects data related to the issues to be researched and presents them descriptively, qualitatively, and comprehensively. The theory used is Edward III, namely Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. The research findings indicate several aspects that need evaluation. In terms of communication, it has been running well. However, in terms of resources, there is a shortage of calibration personnel and budget funds, as well as inadequate facilities and infrastructure. good disposition, although the potential reduction of employee commitment towards the newly appointed Head of UPT PSMB Medan needs to be anticipated. In terms of bureaucratic structure, the implementation has been successful. The challenges faced are the lack of calibration personnel, insufficient budget resources, potential weakening of employee commitment, and insufficient coordination with related stakeholders.

Keywords: Implementation, ministerial regulations, service standards guidelines, technical implementation unit, testing and certification of goods quality

Introduction

The implementation of public services carried out by the government has now become one of the benchmarks for evaluating the quality of government administration performance in carrying out its duties and functions. The public policy paradigm in the era of regional autonomy, which is oriented towards the satisfaction of service users, has provided a shift in the direction of the paradigm of governance from the paradigm of rule government to the paradigm of good governance (Astanti & SH, 2015; Kaban *et al.*, 2017) ^[1, 5]. All public service organizations in Indonesia have the same obligation, which is that before providing services to the public, they must have established service standards. These standards are intended as a basis for administrators to carry out their service duties.

This is the mandate of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services which is spelled out in Article 21 of Law Number 25 of 2009, that these service standards include among others the legal basis, requirements, systems, mechanisms and procedures, timeframe for completion, costs/tariffs, product services, infrastructure and/or facilities, competence of implementers, internal handling, handling of complaints, suggestions and input, number of implementers, service guarantees that provide certainty that services are carried out in accordance with service standards, guarantees of service security and safety in the form of a commitment to provide a sense of security, free from danger, and the risk of doubt and evaluation of the performance of the executor. Service Standard is a benchmark used as a guideline for service delivery and a reference for evaluating service quality as an obligation and promise of administrators to the community in the framework of quality, fast, easy, affordable and measurable services (Musri & Mulia, 2022) ^[9].

There are 3 important elements in the implementation of public services, namely the Regional Government as an organizational element that provides services has a strong position as a service monopoly holder, so that the Regional Government will be static in providing services, because the services are really needed by the people who have an interest. The second element is service users who often do not have access to good services. The third element is satisfaction received by service recipients. So that it becomes the government's concern to determine the direction of public service policies that are oriented to satisfying service users by continuing to improve the performance of local government management (Mulyawan, 2016) ^[8]. Service recipient satisfaction can be achieved if service recipients receive services according to what is needed and expected. Thus the needs of service recipients absolutely must be met by service providers so that service recipients obtain satisfaction (Suharyanto *et al.*, 2022) ^[16].

As a follow-up to the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, the government has stipulated Government Regulation Number 96 of 2012 concerning Implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, which explicitly states the system of public service delivery, such as regarding standards service; service announcements; management of service information systems; management of facilities/infrastructure and service facilities; service fee/tariff; implementing behavior in service.

To implement the provisions of Government Regulation Number 96 of 2012, the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines has been stipulated, which requires that every public service provider is obliged to compile, determine and implement Service Standard

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber 21

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Guidelines and stipulate Information Services while still paying attention to aspects of the ability of the organizers, aspects of community needs and environmental conditions (Hardiyansyah, 2018; Raharjo, 2022) ^[4, 12]. With regard to public service standards, if you look at the condition of the level of compliance of the Regional Government in North Sumatra with Public Service Standards, especially the North Sumatra Provincial Government, currently it only achieves the title of Moderate Compliance. This can be interpreted that the level of compliance in the implementation of public services is not good.

In order to carry out the mandate from Permenpan-RB Number 15 of 2014 concerning Service Standards, UPT. Medan Goods Quality Testing and Certification has implemented it by stipulating the Decree of the Head of UPT. Medan Goods Quality Testing and Certification Number 800/048/UPT.PSMB-M Year 2021 concerning Stipulation of Service Standards and Notices of Calibration Services and Quality Control. This service standard setting policy aims to provide certainty, improve the quality and performance of calibration services according to the needs of the community and the business world, and gain the trust of the public in providing services. With the establishment of calibration service standards, it is expected to increase local revenue (PAD). Also creating a calibration laboratory that is reliable, competitive and continues to grow both in terms of service quality and the number of people served (Haeba *et al.*, 2021) ^[3].

The results of the implementation of the policy for setting calibration service standards will later be reflected in the large number of calibrated tools, calibration certificates that have been issued as well as the results of the satisfaction index survey of the community using UPT calibration services. Testing and Certification of Goods Quality Medan Industry and Trade Service. The achievement of the effectiveness of the implementation of this policy also illustrates that the UPT. PSMB Medan is able to compete with competitors of other calibration service providers in the North Sumatra region.

Basically according (Winarno, 2008) ^[17] that policy implementation is a way that is carried out together to implement policies to produce the desired goals. Then explicitly Edward-III theory is quoted from (Subarsono, 2011) ^[14] states that policy implementation is an important process, however, no matter how good a policy is, if it is not well prepared, then what has become the goal of the policy will never be realized. Thus the implementation of the policy of setting standards for calibration services and quality control established by the Head of UPT. PSMB Medan is expected to achieve the goals that have been set. So that UPT. PSMB Medan can compete in providing calibration services and trying to increase local revenue (PAD).

The results of research that has been conducted by Ika Devy Pramudiana regarding the Implementation of Public Service Policy for People with Disabilities, which concludes that there are inhibiting factors in the implementation of this service, especially in the aspect of facility resources which are still lacking for the blind (Pramudiana, 2016) ^[11]. Previous research was also conducted by Savitri and Noviana, who concluded that the implementation of motorized vehicle testing services had not been carried out properly. There are inhibiting factors, a lack of human resources, as well as very limited facilities and

infrastructure. Other inhibiting factors are policy standards and targets, characteristics of implementing organizations, inter-organizational communication, disposition effects and other inhibiting factors on aspects of the social, economic and political environment (Noviana & Noor, 2021; Savitri, 2021) ^[10, 13].

In this study, the author focuses on the implementation of the Permenpan-RB Policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan And the obstacles encountered.

Research methods

This study uses a descriptive method with a qualitative approach, namely collecting data related to the problem to be studied so that it is described descriptively, qualitatively and comprehensively. This descriptive method is used, because researchers want to obtain results that are truly factual in accordance with existing and developing conditions (Moleong, 2011) ^[6]. By describing the prevailing reality and discussing the problems raised in connection with Implementation of Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards at UPT. Medan Goods Quality Testing and Certification (PSMB).by gathering various sources of information

In the context of qualitative methods according to (Sugiyono, 2013) ^[15], research informants refer to individuals or groups who provide data or information relevant to research objectives. These informants can be important sources of data because they have experience, views, or knowledge relevant to the topic being researched. In qualitative research, the importance of selecting informants in accordance with the research objectives and the topic being studied. The selected informants should have in-depth insight and experience related to the topic so that the data obtained can be richer and more meaningful. In addition, the approach to interacting with informants is also emphasized in qualitative methods, where researchers must be open, sensitive, and empathetic in gathering information (Moleong, 2016) ^[7].

In this study, the authors conducted interviews with several informants as follows: key informants namely, Head, Head of Section Head of Administrative Subdivision, Service Administration Officer; UPT Calibration Service Users. PSMB Medan and employees of PT. Immortal Immortal Permai.

According to (Sugiyono, 2013) ^[15], that data collection techniques are strategic steps in a study, because it has the main objective in the stages of obtaining data, carried out through interviews, observation and also documentation.

In this study, a qualitative method was used, namely to describe the condition of the data and information obtained and the symptoms that existed. With more character description of the results of interviews and documentation studies. The data that has been obtained will be analyzed qualitatively and described in descriptive form.

According to Patton (Moleong, 2011) ^[6], data analysis is "the process of arranging data sequences, organizing them into a pattern, category and basic description". This definition provides an illustration of how important the position of data analysis is in terms of research objectives. The main principle of qualitative research is finding theory from data.

The data analysis technique used in this study is to use the steps as stated by (Burhan Bungin, 2019) ^[2], which are as follows: Data Collection, Data Reduction, Data Display, Verification Data Display and Conclusion Drawing and Verification.

Results and discussion

Implementation of permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning guidelines for service standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan

Policy implementation will begin after the goals and objectives of the policy have been determined through a policy maker's decision. Implementation can be interpreted as the stages of activities carried out by various elements so that in the end they can achieve and realize a result that is in accordance with the ideals of the goals and objectives of the policy itself (Winarno, 2008) ^[17].

Based on the results of these interviews and the results of direct observations made, the UPT. PSMB Medan has a commitment to always provide optimal service to the community/business actors in North Sumatra.

This is evidenced by the policy of the Head of UPT. PSMB Medan to issue a decision to determine calibration service standards. By including in this policy 2 components of service standards as regulated in Permenpan-RB No.15 of 2014, namely:

- a. Components of Service Standards related to the service delivery process, namely service points. This component must be conveyed and published to the public as service users.
- b. Components of Service Standards related to the service management process. Components are things that will be implemented by the UPT. PSMB Medan in providing calibration services.

In this study, Edward-III Theory in (Winarno, 2008) ^[17] used as an approach in analyzing the implementation process of setting calibration service standards at UPT. PSMB Medan. According to the theory presented by Edward-III, there are 4 factors, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure that affect the process of implementing public policies.

1. Communication

Decision of the Head of UPT. Testing and Certification of Goods Quality Medan Number 800/048/UPT.PSMB-M Year 2021 concerning Establishment of Service Standards and Notices for Calibration Services and Quality Control Services is a manifestation of the implementation of Permenpan-RB Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards carried out by UPT. PSMB Medan, with policy implementers carried out by:

- a. ASN employees at UPT.PSMB Medan, as policy executors.
- b. Communities / Business Actors as the object of policy.

Communication of policies on setting standards for calibration services at UPT. PSMB Medan is a delivery of policy information from the Head of UPT. PSMB Medan to UPT ASN Employees. PSMB Medan and made it more effective with information conveyed to the community, business actors and other parties.

A. Transmission (Submission of messages)

Transmission, wants the policy that has been set by the Head of UPT. PSMB Medan was conveyed to all ASN UPT employees. PSMB Medan and also conveyed to the community/business actors.

Based on the results of research observations and interviews, it shows that the communication transmission side is from the UPT Head. PSMB Medan has been conveyed to policy implementers and also to policy objects. This is supported by Edward-III theory in Budi Winarno, 2012: 178 which states that the initial requirement to achieve effective policy implementation is the Head of UPT. PSMB Medan as a policy maker must already know what action to take.

In this way the Head of UPT. PSMB Medan in conveying policy information has been sufficient, so it really supports the implementation of the Permenpan-RB policy Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

B. Clarity

The next indicator is clarity of communication, with clear communication it prevents differences that can occur between UPT heads. PSMB Medan, implementing staff and also the community (service users). From the results of interviews with informants and documentation, it was shown that most of the informants understood, knew the goals, objectives, procedures and requirements contained in the calibration service standards at the UPT. PSMB Medan. Based on the results of research in the field, it shows that information regarding the policy for calibration service standards has been conveyed clearly to all policy implementers, namely the Head of Administration Subdivision, Head of Calibration Section and ASN employees as well as service users (community, business actors) regarding calibration service standards at UPT. PSMB Medan.

Edwards III (Winarno, 2008) ^[17] argues that the lack of clarity in the information conveyed will result in an unwanted change in action. There are different interpretations of the meaning of communication which can conflict with the main objectives to be achieved. Thus it was concluded that the role of the UPT Head in conveying service standard policy information was sufficient, so that it has supported the implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

C. Consistency

If you want the process of implementing Permenpan-RB Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan, which is faster and more effective, requires consistent and clear instructions from superiors. Inconsistent command instructions will actually make policy implementers take action at will according to their respective understandings in implementing the policy.

From the observation results obtained information that simultaneously UPT. PSMB Medan has implemented another policy, namely North Sumatra Governor Regulation No. 37 of 2019, regarding Calibration Service Fee Tariffs. The Pergub has regulated the calibration rates according to the type of equipment to be calibrated. Furthermore, from

the results of the interviews and observations above, it can be explained that the Head of UPT. PSMB Medan always tries to ensure that any information conveyed goes well, so that the implementation of calibration service standards does not deviate from the goal.

This is in line with what is mandated in the PAN-RB Ministerial Regulation Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines regarding Service Standard Indicators namely Requirement Identification, Procedure Identification, Time Identification, Tariff/Charge Identification, so that the process quality, fast, easy, affordable, and measurable services can be implemented properly. Thus the provision of information or directions by superiors is consistent with the objectives of service standards so that they can be applied by subordinates in implementing the Permenpan-RB policy Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

2. Resource

In implementing the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan, without sufficient resources what is planned will not materialize as expected (Winarno, 2008) ^[17]. This is important in supporting success, as Edwards III's theory explains that policy implementation must be supported by resources which include human resources and financial resources and facilities which are described as follows:

A. Employee resources (HR)

In order to properly implement the policy for setting calibration service standards, it is important to pay attention to employee resources. Submission of communication has been conveyed properly, but if the UPT. PSMB Medan lacks staff resources, so policy implementation will fail and become less effective. From the aspect of the number of equipment calibration officers, 2 people are assigned each in accordance with the scope and expertise of each. The division of tasks is carried out so that each UPT calibration officer. PSMB Medan really masters the scope of calibration services that are its responsibility.

Based on the results of observations and interview results, it can be explained that the competence of calibrators at UPT. PSMB Medan is generally not a problem, because each calibrator has been provided with focused education and training according to their respective areas of expertise. However, seen from the aspect of the availability of the number of human resources (calibration officers), it is not sufficient in achieving the maximum target of calibration services. According to Edward-III (Winarno, 2008) ^[17] competence and number of employees are 2 things that must be considered in order to achieve the effectiveness of policy implementation. The Minister of Administrative and Bureaucratic Reform on Service Standard Guidelines has also regulated this in the service standard components which include the competence of executors and the number of executors in the service management process.

Thus it can be concluded that the competence of calibration officers at UPT. PSMB Medan is very adequate, but the number of human resources for calibration officers is not sufficient enough to implement the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

B. Information

Information is the second resource after employee resources in the theory of policy implementation.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Instruments (regulations) policies

From the results of the information obtained from observations and interviews that have been conducted, there are several policy instruments (regulations) that accompany and complete the determination of calibration service standards at UPT. PSMB Medan. Because each setting of public service standards is adjusted to regional conditions, laws and regulations, and other policy regulations which form the basis for the implementation of this policy.

The information aspect is an indicator of the resources needed in implementing the policy. This policy instrument (regulation) is a form of information that explains the stages of activities that must be carried out in order to implement the policy of establishing calibration service standards at UPT. PSMB Medan. From the results of observations and interviews it is known that the policy instrument for setting calibration service standards at UPT. PSMB Medan consists of:

1. Law Number 25 of 2009 concerning Public Services
2. pp. Number 96 of 2012 concerning Implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services
3. Permenpan-RB Number 15 of 2014 concerning Service Standard Guidelines.
4. Governor of North Sumatra Regulation No. 37 / 2019 concerning Regional Retribution Rates.
5. Letter SekdaprovSU Circular No.060/1271/ORG, regarding the preparation of Service Standards within the SKPD Prov.SU environment.
6. Decision of the Head of UPT. PSMB Medan Number 800/048/UPT.PSMB-M Year 2021 concerning Stipulation of Service Standards and Notices of Calibration Services and Quality Control.
7. Quality Management System Document ISO 17025-2017 Lab. Calibration.

A. Cost / Budget information

UPT. PSMB Medan has allocated budget funds to support the establishment of calibration service standards. However, these budget funds have not fully accommodated the service standard components related to the service management process. As the regional income-producing UPT Perindagsu Service (PAD), this budget fund can certainly be further increased. This of course will affect the UPT's original regional income (PAD). PSMB Medan from year to year.

Regional original income (PAD) generated from UPT calibration services. PSMB Medan is related to the amount of service tariffs. The tariff for equipment calibration services is determined in North Sumatra Governor Regulation Number 37 of 2019, concerning Regional Retribution. For each type of equipment, of course, has a different calibration service fee. According to Paul C. Light (RAND Corporation, 2005) a public administration expert who put forward the concept of "high-performance government". Stating that the availability of sufficient budget is important to encourage innovation and increase the effectiveness of public services. Thus it can be concluded that the budgetary resources are not sufficient enough to reach or exceed the local revenue (PAD) target, so that the implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT is not optimal. PSMB Medan.

Document Accepted 4/7/24

B. Authority

Authority which can be interpreted as the right to do something that is owned by someone. And it is the right and authority to act, such as to make decisions, organize, and delegate responsibility to others. From the information obtained at the research location, there are interrelated policy instruments regulating the implementation authority for setting calibration service standards at the UPT. PSMB Medan. Decision of the Head of UPT. PSMB Medan No.800/048/UPT.PSMB-M dated 04 January 2021 concerning Standards for Calibration Services, has included the stages of service standards. However, the policy document has not stated in detail regarding the roles, tasks and competencies of each service provider.

Based on the results of interviews regarding authority, it can be explained that each implementer of calibration services at the UPT. PSMB Medan has known the duties and authorities of each. In terms of administrative services, the tasks assigned to the executor of service administration have been included in the job description document. Meanwhile for technical calibration services, it has been regulated in the ISO/IEC 17025 quality management system document. It includes Normative References, Terms and Definitions, Management Requirements and Technical Requirements, of which the two main items in ISO/IEC 17025 are Management Requirements and Technical Requirements. Thus it can be concluded that the aspect of authority has been carried out according to the rules and is sufficient in carrying out the implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

C. Facilities (Infrastructure)

Adequate laboratory facilities and equipment play a major role in supporting the implementation of calibration service standards at UPT. PSMB Medan. Building facilities are adequate, but the availability of tools that are in good condition (not) damaged is also important. The condition of the readiness of the calibration laboratory equipment will certainly affect the completion time and guarantees for the equipment that has been calibrated by the calibrator. As a result of the existence of some calibration equipment that needs repair (damaged), causing a delay in completion time. So this is one of the reasons for the non-optimal implementation of calibration service standards at UPT PSMB Medan. And this also has an impact on service users related to the completion time of the device to be calibrated. Based on the research results, the resources of this facility can be explained as that there are still some calibration equipment that are in bad condition and must be repaired immediately. The condition of equipment that is not good is one of the causes of delays in completing calibration services. Quoting writing (Winarno, 2008)^[17] in Edward-III theory states that physical facilities/infrastructure are an important resource in the implementation of policies. Even though aspects of employee resources and employee understanding of duties and authorities have been carried out properly. However, without supporting facilities/infrastructure such as buildings, tools and equipment, the policy will certainly not be implemented optimally. Thus it can be concluded that the availability of infrastructure, especially calibration laboratory equipment, is inadequate, so it is considered not to support the

implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

3. Disposition

If policy implementers have a positive attitude towards the policies that have been taken by policy makers, it is likely that policy implementation can be carried out as desired. However, if the negative attitude of the executor is different from that of the leader, the policy implementation process will become a complicated thing to implement (Winarno, 2008)^[17].

A. Disposition effect

Commitment of UPT employees. PSMB Medan is very good, this can be seen from the great desire to succeed and support the implementation of this calibration service standard, from the superior level to the level of service implementing employees. This high commitment is of course due to the financial support provided to employees in the form of additional employee income allowances (TTP) and functional allowances which are of very adequate value. Based on the results of observations and interviews with several informants, the following information was obtained:

1. UPT employee. PSMB Medan, has a high commitment in implementing and succeeding the service standard setting policy set by the UPT Head. PSMB Medan.
2. UPT Calibration Officer. PSMB Medan is willing to perform equipment calibration directly at the company's location. Although the distance to the company's location is quite far from the UPT office. PSMB Medan.
3. The thing that carried out by the calibration officer, wants to change the perspective of the community, especially business actors towards calibration services. At the same time approaching business actors in conducting socialization and community satisfaction surveys on the quality of UPT calibration services. PSMB Medan.

According to Edward-III in (Winarno, 2008)^[17], that the aspect of disposition in implementing a policy depends on the attitude of the implementer of the policy, such as commitment, communicative, honest and upholding democratic values. From the results of the research that has been done, it shows that most of UPT.PSMB Medan employees have a high commitment to support the achievement of better calibration services.

B. Incentives

Edward-III in (Winarno, 2008)^[17] states that this incentive aspect is a way that is able to overcome problems that arise from the attitude of policy implementers with the provision of incentives. Providing incentives to UPT employees. PSMB Medan is carried out in several ways, namely Additional Employee Income (TPP), Functional Position Allowances and the existence of official travel accommodation funds.

Provision of TPP given to UPT employees. This Medan PSMB is also accompanied by a TPP reduction mechanism, if the employee does not meet the attendance and workload (SKP) component which is reported on a daily basis. So based on the information from the results of the interviews conducted with some of the informants mentioned above,

Document Accepted 4/7/24

information was obtained that the incentives in the form of official travel funds and additional employee income (TPP) had been given to all UPT employees. PSMB Medan, while the reduction of TPP funds received has also been carried out based on the level of attendance and workload.

According to Edward-III theory in (Winarno, 2008) ^[17], provision of incentives in the form of benefits for employees and certain costs. Meanwhile, Subarsono said that for the implementation of the policy to go well, it must be supported by a mechanism for providing incentives and sanctions.

Thus it can be concluded that the provision of incentive funds in the form of TPP to supervisory employees is very adequate, so that it has a positive impact on employees implementing the implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

4. Bureaucratic structure (Bereucratic structure)

Edward-III in (Winarno, 2008) ^[17], stated that Standard Operating Procedures (SOP) and Fragmentation had an effect on policy implementers who were still hampered by the bureaucratic structure. In implementing the policy, it is necessary to divide the duties and responsibilities of activities to each UPT employee. PSMB Medan and also need the availability of SOP. With the division of tasks and this SOP, it is hoped that it will be able to reduce the abuse of authority.

A. Standard operating procedure (SOP)

Referring to the Government SOP provisions regulated in Permenpan-RB No. 35/2012, that the Standard Operating Procedure is a summary of written instructions that have been standardized and determined about how and when, where and who should do it. This is reinforced by the SOP for Calibration Services that has been contained in the SK. Head of UPT.PSMB Medan, regarding Standard of Calibration Services. Procedures and procedures for calibration services that have been established for service recipients. The service procedure is a stage that must be passed by a customer in order to obtain the required calibration services.

Based on the results of the documentation, observations and interviews conducted with some of the informants mentioned above, it is concluded that:

1. Availability of SOPs, both Administrative, Service and Technical SOPs, are available and implemented properly by UPT.PSMB Medan employees.
2. Medan UPT.PSMB employees already know and are guided by the SOP, Standard Calibration Guidelines and Work Instructions that have been set.
3. Even though SOPs are available and well executed by employees, the large number of requests causes delays in completion time.

Besides that, according to the mandate from Permenpan-RB Number 15 of 2014 that service delivery organizations are required to have Standard Operating Procedures (SOP). Thus it can be concluded that the availability of SOP for Calibration Service Standards is sufficient, so it is very supportive implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

B. Organizational fragmentation (Sharing of responsibilities)

Fragmentation is the division of roles, tasks and responsibilities in organizational work units. The more power involved, the less likely a policy will be implemented successfully. The availability of clear rules regarding the roles, duties and responsibilities of employees implementing calibration service standards has been included in the SOP. This statement was also reinforced by Immanuel, Calibration Officer in the Calibration Section, who explained the division of tasks and responsibilities for implementing the policy. From the results of the interviews, information was obtained that the distribution of roles and responsibilities was known and understood by the calibration officer and administrative staff in the calibration section and also Head of UPT. PSMB Medan and its staff are always active in coordinating in providing public services to business actors, because they realize they must be able to provide the best service to customers, so everything must be well coordinated. Thus it can be concluded that the organizational fragmentation aspect, namely the division of tasks, responsibilities and coordination in providing the best service, is adequate, so that it strongly supports the implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

Obstacles faced in implementing the permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning guidelines for service standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

1. Number of HR (Calibration Officer) in performing equipment calibration

The main factor in this resource indicator is the implementing staff, both administrative officers and calibration officers. The source of non-optimal implementation of policies is the unavailability of adequate implementing staff. Talking about the competence (ability) of employees, especially calibration officers, in general there are no problems. Each calibration officer has been equipped with technical knowledge, by frequently attending technical trainings held by the Ministry of Trade and internal training conducted independently at the UPT. PSMB Medan. Therefore, the limited number of Human Resources for Calibration Officers is still inadequate, so that they do not support the implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration services at UPT. PSMB Medan.

2. Lack of budgetary resources

The availability of budgetary sources needed for the implementation of service standards is insufficient, especially for the fulfillment of various supporting facilities and infrastructure, such as the procurement of new calibration equipment in accordance with technological developments, the budget for equipment repairs and equipment maintenance. In addition, the process of disbursing budget funds often experiences delays, which can cause delays in activities and cannot be carried out immediately according to a predetermined schedule. and infrastructure, so that it does not support the implementation of the Permenpan-RB policy No. 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards in improving calibration

Document Accepted 4/7/24

services at UPT. PSMB Medan. Overcoming the unavailability of an adequate budget is a complex challenge, but there are several strategies that can be taken to manage this situation, namely Priority Budget allocation and Innovative Approaches in budget planning

3. Potential weakening of employee commitment

The obstacles in the implementation of calibration service standards at UPT. PSMB Medan one of which is consistent employee commitment. This should be watched out for in the future, the degradation of employee commitment refers to a decrease in the level of commitment given by employees to the organization where they work. This can be caused by various internal and external factors that influence employee motivation and loyalty to the organization. Based on the results of the observations and interviews above, it shows that the selection of officials who are not in accordance with the qualifications, competencies, or integrity required for these positions can disrupt organizational performance and cohesion, as well as affect employee commitment, can greatly contribute to the degradation of employee commitment to new superiors, especially if the new boss has been appointed arbitrarily. To overcome the potential for a decrease in employee commitment to the newly appointed supervisor, it is necessary to take steps that can build a positive relationship between employees and new superiors, namely open communication and adhering to rules and procedures.

4. Lack of coordination with related stakeholders

Lack of coordination with the business world and other stakeholders can hinder efforts to improve calibration services at UPT PSMB Medan. This will have an impact, among others, on the process of increasing the budget, less than optimal service, community dissatisfaction and lack of innovation and improvement in implementing services. Based on the results of the interview above, it shows that there is an impression that the Head of UPT PSMB Medan is quite comfortable with the current service conditions. However, with the lack of coordination with the business world and other stakeholders, it can actually hamper efforts to improve public services. To overcome these obstacles, steps need to be taken to improve coordination with the business world and other stakeholders, namely identifying key stakeholders and forming a forum or consulting group.

Conclusion

Implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards at UPT. Goods Quality Testing and Certification (PSMB) Medan, in terms of communication, has been going well. In terms of resources, the Implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards at UPT. Goods Quality Testing and Certification (PSMB) Medan has not gone well. The lack of personnel for calibration officers is still inadequate, and the provision of budget funds and infrastructure is not sufficient to meet the needs so that they do not support the implementation of service standards at UPT. PSMB Medan. In terms of disposition, Implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for

Service Standards at UPT. Goods Quality Testing and Certification (PSMB) Medan has been going well. However, it is necessary to anticipate the potential for degradation of employee commitment to the newly appointed Head of UPT PSMB Medan. In terms of bureaucratic structure, the implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards at UPT. Goods Quality Testing and Certification (PSMB) Medan has been going well. In terms of bureaucratic structure, the implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards at UPT. Goods Quality Testing and Certification (PSMB) Medan has been going well. In terms of bureaucratic structure, the implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards at UPT. Goods Quality Testing and Certification (PSMB) Medan has been going well.

Obstacles faced by UPT. PSMB Medan in implementing the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014 concerning Guidelines for Service Standards is a lack of HR for Calibration Officers, lack of budgetary resources, potential for weakening of employee commitment and lack of coordination with related Stakeholders.

References

1. Astanti DI, SH MH. Good Corporate Governance in Insurance Companies. Revised Edition, Print, 2015, 2.
2. Burhan Bungin. Qualitative Research Methodology: Methodology Actualization Towards Contemporary Variants. In qualitative research methodology methodological actualization towards diverse contemporary variants, 2019.
3. Haeba AA, Umar A, Asis M, Lisanty N, Tahir SZ Bin, Suharyanto A, *et al.* The Influence of the Level of Public Awareness and Public Understanding of the Rules on the Achievement of Locally Generated Revenue (PAD) Targets through the Property Tax (PBB) Collection Process. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2021, 3756–3763.
4. Hardiyansyah H. Public Service Quality: Concepts, Dimensions, Indicators and Their Implementation. Gava Media, 2018.
5. Kaban A, Sihombing M, Tarigan U. Analysis of the Principles of Good Corporate Governance in Financing Companies Analysis of Principles of Corporate Governance Good Corporate Governance and Good Corporate Governance are Good Corporate Governance itself, no. Journal of Public Administration: Public Administration Journal, 2017:7(1):1–16.
6. Moleong L. Revised Edition of Qualitative Research Methodology. PT. Rosdakarya youth, 2011.
7. Moleong LJ. Qualitative Research Methods. Offset Rosdakarya Youth, 2016.
8. Mulyawan R. Bureaucracy and public service. Bandung: Unpad Pres, 2016.
9. Musri M, Mulia RA. Public Administration Ethics. CV. Eureka Media Script, 2022.

10. Noviana N, Noor M. Implementation of Motorized Vehicle Testing Services in Fulfillment of Technical Requirements at the Semarang City Transportation Service. *Public Service and Governance Journal*, 2021;2(02):75–84.
11. Pramudiana ID. Implementation of Public Service Policy for People with Disabilities. *DIMENSI-Journal of Sociology*, 2016, 9(1).
12. Raharjo MM. *Public Service Management*. Script Earth, 2022.
13. Savitri FM. Implementation of motor vehicle testing services in fulfilling technical requirements in the city of transportation department of semarang. *Legal Transparency*, 2021, 4(2).
14. Subarsono A. *Public Policy Analysis (Concept, theory, and Application)*. Student Library, 2011.
15. Sugiyono D. *Educational research methods with quantitative, qualitative and R&D approaches*, 2013.
16. Suharyanto A, Sihombing M, Ridho H, Kusmanto H. Public Service Management for Art Activists at the North Sumatra Cultural Park. *Proceedings of the First Australian International Conference on Industrial*, 2022.
17. Winarno B. *Public Policy: Theory and Process*. Revised Edition. Yogyakarta: Media Pressindo, 2008.





MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 15 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan keadaan;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal Pasal 22 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu mengganti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN.

Pasal 1

- (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pasal 2

Pedoman Standar Pelayanan sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan.

Pasal 3

Pedoman Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia ini.

Pasal 4

Pasal 4

- (1) Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, bagi penyelenggara pelayanan publik yang telah menetapkan atau sedang menyusun Standar Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan dapat dikecualikan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Dengan ditetapkannya Peraturan Menteri ini, maka Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 5

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 2 Mei 2014

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AZWAR ABUBAKAR

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 9 Mei 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

ttd

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 615

LAMPIRAN
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
 DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG
 PEDOMAN STANDAR PELAYANAN
 NOMOR : 15 TAHUN 2014
 TANGGAL : 2 MEI 2014

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

BAB I
 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan ini meliputi: penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok 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.
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.

B. 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.

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.

BAB III PENYUSUNAN, PENETAPAN, DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. 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 point*) meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*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 yang sekurang-kurangnya 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 perundang-undangan. 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...

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 jasa 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 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, 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

- B. 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 menyelaraskan 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 (*Focus 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 sekurang-kurangnya 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. Pengelolaan Pengaduan	:	1... 2....dst

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

C. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak 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.

D. Penerapan Standar Pelayanan

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.

E. Penetapan Maklumat Pelayanan

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

F. Pemantauan dan Evaluasi

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*).

BAB IV PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Selain Peraturan Menteri ini, pada tahapan lebih lanjut dimungkinkan dibuatkan petunjuk teknis.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.



MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AZWAR ABUBAKAR



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN

Jalan STM No. 17 Kampung Baru, Medan, Kode Pos 20146
Telp/Fax. (061) 7862040, E-mail : bpsmbmedan1@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SUMATERA UTARA
Nomor : 800 / 048 /UPT-PSMB-M
TAHUN 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
JASA KALIBRASI DI SEKSI KALIBRASI DAN PENGENDALIAN MUTU
UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SUMATERA UTARA

- Menimbang :
- Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan
 - Bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan Publik.
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPT. Pengujian Dan Sertifikasi Mutu Barang Medan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara tentang Penetapan Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan Jasa Kalibrasi Di Seksi Kalibrasi Dan Pengendalian Mutu UPT. Pengujian Dan Sertifikasi Mutu Barang Medan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara

- Mengingat :
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
 - UU No. 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian
 - PP No 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
 - Peraturan Menteri PAN & RB No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
 - Peraturan Menteri PAN & RB No. 54 tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang
 - Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 33 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN**

Jalan STM No. 17 Kampung Baru, Medan, Kode Pos 20146
Telp/Fax. (061) 7862040, E-mail : bpsmbmedan1@yahoo.com

- 9. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2013 tentang Retribusi Daerah
- 10. Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2019, Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Tarif Retribusi Daerah

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA UTARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN JASA KALIBRASI DI SEKSI KALIBRASI DAN PENGENDALIAN MUTU UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA UTARA
- Kesatu** : Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan Jasa Kalibrasi Di Seksi Kalibrasi Dan Pengendalian Mutu UPT. Pengujian Dan Sertifikasi Mutu Barang Medan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman yang dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan
- Keempat** : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Medan
Pada tanggal : 04 Januari 2021

Kepala UPT. Pengujian dan Sertifikasi
Mutu Barang Medan

DRS. HENDRAL ABDI
PENATA TK. I
NIP. 19631010 198603 1 014



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN
 Jalan STM No. 17 Kampung Baru Medan, Kode Pos 20146 Telp/Fax. (061) 7862040
 e-mail: bpsmbmedan1@yahoo.com

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA UPT PSMB MEDAN
 DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
 PROVINSI SUMATERA UTARA
 NOMOR : 800 / 048 / UPT-PSMB-M
 TANGGAL : 04 JANUARI 2021

STANDAR PELAYANAN JASA KALIBRASI DI SEKSI KALIBRASI
DAN PENGENDALIAN MUTU
UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG (PSMB) MEDAN
DISPERINDAG PROVINSI SUMATERA UTARA

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. UU No. 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian 5. PP No 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah 6. Peraturan Menteri PAN & RB No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri PAN & RB No. 54 tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang 8. Peraturan Gubernur Sumatera Utara No. 33 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara 9. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2013 tentang Retribusi Daerah 10. Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2019, Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Tarif Retribusi Daerah
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa ataupun mengirim Surat perihal permohonan kalibrasi yang ditujukan kepada Kepala UPT. PSMB Medan melalui surat elektronik ke kalibrasi.psbm.medan@gmail.com 2. Membawa alat yang dalam kondisi baik dan lengkap, serta berfungsi secara normal dan apabila rusak maka alat harus diperbaiki dahulu 3. Untuk kalibrasi alat berupa meter kadar air, cerra tester maupun alat untuk mengukur kadar air lainnya wajib membawa sampel yang biasa diuji. 4. Untuk kalibrasi coating thickness gauge, wajib membawa calibration foil. 5. Untuk kalibrasi polarimeter, wajib membawa wadah sampel (tabung polarimeter)



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN
 Jalan STM No. 17 Kampung Baru Medan, Kode Pos 20146 Telp/Fax. (061) 7862040
 e-mail: bpsmbmedan1@yahoo.com

3.	Prosedur Pelayanan	<p style="text-align: center;">PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN</p> <p style="text-align: center;">ALUR PELAYANAN KALIBRASI</p> <p style="text-align: center;">10 MENIT 10 MENIT 10 MENIT 10 MENIT 10 MENIT 1 MINGGU</p> <p style="text-align: center;">PENGALIHAN WAKTU PENGALIHAN ALAT PENGALIHAN DATA PENGALIHAN ALAT PENGALIHAN ALAT PELAKSANAAN KALIBRASI</p>
4.	Waktu Pelayanan	Paling lambat 14 (empat belas) hari kerja dan apabila waktu pengerjaan lebih cepat maka diinfokan kepada pelanggan
5.	Biaya/Tarif	Tarif Pelayanan Kalibrasi Mengacu Pada Peraturan Gubernur Nomor 37 Tahun 2019, Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Tarif Retribusi Daerah (Terlampir)
6.	Produk Layanan	Produk yang diberikan berupa Sertifikat Kalibrasi dengan ruang lingkup kalibrasi terlampir
7.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman; 2. Laboratorium yang sudah terakreditasi ISO 17025 : 2017 oleh Badan Komite Akreditasi Nasional (KAN) 3. Komputer yang terhubung internet; 4. Meja dan kursi; 5. Kotak kritik dan saran
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi 2. Mengetahui dan memahami Pelaksanaan Pelayanan Teknis kalibrasi 3. Bebas dari konflik kepentingan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan
9.	Penanganan Pengaduan dan Saran	e-mail ; kalibrasi.p smb.medan@gmail.com



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN

Jalan STM No. 17 Kampung Baru Medan, Kode Pos 20146 Telp/Fax. (061) 7862040
e-mail: bpsmbmedan1@yahoo.com

10.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan Kalibrasi kepada masyarakat diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat di pertanggungjawabkan
11.	Jaminan Keamanan Layanan	1. Hasil Kalibrasi dipastikan tertelusur secara metrologi ke alat standar di atasnya. 2. Hasil kalibrasi dijamin kerahasiaannya melalui Pakta Integritas.
12.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilakukan tindakan perbaikan untuk terus menjaga serta meningkatkan kinerja pelayanan



Ditetapkan di Medan
Pada tanggal: 04 Januari 2021

Kepala UPT. Pengujian dan Sertifikasi
Mutu Barang Medan

DRS. HENDRAL ABDI
PENATA TK. I
NIP. 19631010 198603 1 014



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
UPT. PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG MEDAN
Jalan STM No. 17 Kampung Baru Medan, Kode Pos 20146 Telp/Fax. (061) 7862040
e-mail: bpsmbmedan1@yahoo.com

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA UPT PSMB MEDAN
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SUMATERA UTARA
NOMOR : 800 / 048 / UPT-PSMB-M
TANGGAL : 04 JANUARI 2021



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area