

**IMPLEMENTASI
PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 11 TAHUN 2017
TENTANG MANAJEMEN PEGAWAI NEGERI SIPIL
OLEH CAMAT DALAM ASPEK PENINGKATAN KINERJA
(Studi pada Pemerintah Kecamatan Padalarang,
Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat)**

Yani Alfian

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRAK

Pemberian pelayanan publik oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi pegawai negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi Negara. Masyarakat sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan Pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat dalam rangka percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Padalarang, dengan tujuan untuk mengetahui Implementasi Undang-undang Manajemen Pegawai Negeri Sipil yang dilihat dari aspek kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat pada kantor Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif teori yang digunakan sendiri ialah teori Implementasi Edward III dan indikator Kebijakan Publik Dwiyanto. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Produktivitas kerja pegawai pelayanan cukup baik dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku, Fasilitas pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah memenuhi standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik, selalu memberikan sosialisasi informasi jenis dan prosedur pelayanan terutama kelengkapan persyaratan pelayanan pada tingkat desa. Daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik Pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik setelah sebelumnya mengacu pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang PATEN di Lingkungan Kecamatan Padalarang, dan Pemberian layanan publik menekankan pada peran partisipatif masyarakat dan peran aspiratif sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan.

Kata kunci: implementasi, peraturan pemerintah, pegawai negeri sipil

PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas Umum Pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian direvisi dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015. Berdasarkan tugas umum pemerintahan yang diemban ini maka penilaian kinerja bagi pegawai organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Penilaian kinerja bagi pegawai berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, motivasi, dan penyesuaian anggaran organisasi.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pegawai Sipil Negara, yang juga ditegaskan dalam Pasal 1 ayat 4 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017, yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Sebagai pegawai birokrasi berarti Pegawai Negeri Sipil adalah alat Pemerintah untuk mencapai tujuan sebagai abdi Negara, bangsa dan masyarakat berarti Pegawai Negeri Sipil sebagai pegawai harus mengabdikan pada Negara, bangsa dan bukan sebaliknya.

Oleh karena itu, sudah sepantasnya Pegawai Negeri Sipil melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Disamping itu pula, seorang Pegawai Negeri Sipil juga tidak dapat memaksakan untuk melayani masyarakat bila kepentingan masyarakat tidak dapat dibenarkan karena suatu dan lain hal yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sehingga kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan masyarakat perlu mendapat perhatian yang penting dan sungguh-sungguh dari Pemerintah.

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Pemberian pelayanan publik oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi pegawai negara

sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi Negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan Pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini pegawai Negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kondisi umum pelayanan di Indonesia masih buruk karena beberapa persoalan situasi sebagai berikut:

1. Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang.
2. Belum adanya sanksi yang jelas bagi pegawai pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan.
3. Pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara (KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya.
4. Standar pelayanan publik yang masih rendah, hal ini disampaikan oleh Deputy Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Pegawai Negara dan Reformasi Birokrasi Mirawati Sudjono di Hotel Aryaduta, Jl Prapatan, Gambir, Jakarta Pusat (16/12/2015) yang menyatakan bahwa: "Tidak cukup biasa saja dalam melakukan pelayanan publik. Intinya adalah pelayanan publik yang sekarang jelek Mirawati mengatakan setiap tahun Indonesia itu disurvei bank dunia, dari 180 negara Indonesia rangking 109 bulan Oktober lalu." (www.detik.com, diakses Tanggal 2 Mei 2018).
5. Berdasarkan hasil jajak pendapat Harian Kompas "Birokrat dan Layanan Publik" menunjukkan bahwa Citra negatif birokrat yang gampang disuap masih kuat melekat dalam benak publik, seperti dinyatakan 55,2 persen responden. Bahkan, 3 dari 5 responden menilai, langkah pemerintah menaikkan gaji atau tunjangan khusus

belum mampu mengurangi praktik KKN dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. (<http://pns-abdi-rakyat.blogspot.co.id/>, diakses Tanggal 2 Mei 2018)

Kondisi di atas berlaku juga di Pemerintah Kabupaten Bandung Barat khususnya di Kantor Kecamatan Padalarang, sebagaimana hasil observasi awal penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, masih terdapat keluhan dari masyarakat, bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Camat Padalarang cukup lambat, kurang efisien dan efektif serta sering mempersulit urusan masyarakat. Banyak urusan mereka yang harusnya selesai satu hari dan paling lambat 3 hari, tetapi pada kenyataannya bisa berhari-hari, bahkan berminggu-minggu untuk menyelesaikannya. Bahkan mereka pernah merasa urusan atau keperluan mereka tidak dapat dibantu oleh pegawai baik di desa ataupun di kecamatan. Bukan hanya itu saja, urusan yang mendadak harus ditunda karena harus memenuhi persyaratan yang menurut masyarakat sangat sulit atau tidak mungkin.

Selain itu pula, masyarakat banyak yang mengeluh atas kedisiplinan pegawai dalam menaati jam kerja. Karena mereka yang mempunyai urusan dengan pelayanan masyarakat juga ada yang mempunyai pekerjaan lain, sehingga waktu untuk bertemu dengan pegawai untuk membantu urusan mereka jadi sering tertunda. Saat pagi mereka datang ke kantor kecamatan, pegawai belum ada yang hadir, dan saat menjelang sore mereka datang kembali, ternyata pegawai sudah pada pulang sehingga keperluan mereka menjadi tertunda.

Menurut Dwiyanto (1995): Rendahnya kinerja pegawai publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat pegawai untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai objek pelayanan yang membutuhkan bantuannya.

Di samping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan. Struktur pegawai yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat pegawai yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

PELAYANAN PUBLIK

Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai pemerintah untuk lebih mendekatkan fasilitas pelayanan publik pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut pegawai pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme pegawai pemerintah sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur pegawai Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan.

Dan dalam regulasi paling mutakhir, yakni dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017, dijelaskan secara eksplisit terkait manajemen pegawai negeri sipil. Dalam aturannya, yakni pasal 2, disebutkan bahwa penilaian kinerja sendiri merupakan bagian dari manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kesemua peraturan perundang-undangan tersebut kemudian memerlukan konsistensi dari pemerintah terkait untuk kemudian diimplementasikan menjadi sebuah produk kebijakan yang disepakati oleh seluruh lapisan aparatur pemerintah.

Studi implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang kompleks, yang tidak terlepas dari unsur politik dan kepentingan.

Menurut Metter dan Horn (dalam Purwanto dan Sulistyastuti, 2012: 149), Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan. Tindakan-tindakan itu merupakan usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar maupun kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Oleh karena itu implementasi kebijakan tidak akan dilaksanakan apabila tujuan-tujuan belum ditetapkan dan diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan, sehingga implementasi dilakukan apabila telah ditetapkan peraturan perundang-undangan serta adanya anggaran untuk membiayai pelaksanaan kebijakan. Adapun tahapan-tahapan implementasi menurut Purwanto dan Sulistyastuti, (2012: 23-24) adalah sebagai berikut:

- a. Menemukan masalah atau fenomena implementasi
- b. Merumuskan pertanyaan penelitian (*research question*) yang hendak diteliti.
- c. Merumuskan landasan teoritis, konsep, dan variabel-variabel penelitian.
- d. Menetapkan metodologi yang hendak dipakai untuk mengumpulkan data.
- e. Mengolah data dan menganalisis data.
- f. Rekomendasi kebijakan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dijelaskan, tahapan tersebut merupakan upaya dalam pemecahan permasalahan yang dilakukan oleh lembaga eksekutif sebagai administrator setelah kebijakan publik ditetapkan, sehingga akan memberikan manfaat bagi masyarakat pada saat diimplementasikan.

Selanjutnya Weimer dan Vining (dalam Subarsono, 2011: 103) mengemukakan 3 variabel besar yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu sebagai berikut:

1. Logika kebijakan

Maksudnya adalah suatu kebijakan yang telah ditetapkan masuk akal (*reasonable*) dan mendapat dukungan teoritis. Ini berarti isi kebijakan atau program harus mencakup berbagai aspek yang dapat memungkinkan kebijakan atau program tersebut dapat diimplementasikan pada tataran praktis.

2. Lingkungan tempat kebijakan dioperasikan.

Lingkungan disini mencakup lingkungan sosial, politik, ekonomi, hankam, fisik, maupun geografis. Suatu kebijakan dapat berhasil diimplementasikan di suatu daerah tertentu tetapi ternyata gagal diimplementasikan di daerah lain, karena kondisi lingkungan yang berbeda.

3. Kemampuan implementor kebijakan

Keberhasilan suatu kebijakan dapat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi dan keterampilan dari para implementor kebijakan, oleh karena itu para implementor kebijakan memiliki peranan sentral dalam menentukan keberhasilan dan kegagalan kebijakan dalam implementasinya.

Sebagaimana pendapat George C. Edward III (dalam Agustino, 2012: 149), yaitu:

1. Komunikasi, Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi komunikasi dapat berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat.

Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat dan konsisten.

2. Sumber daya, sumber daya merupakan hal penting lainnya, menurut George C. Edward III, dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu staf, informasi, wewenang dan fasilitas.
3. Disposisi/sikap pelaksana, disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.
4. Struktur birokrasi, walaupun sumber sumber untuk melaksanakan sebuah kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi.

Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama dari banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada

kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya-sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Keempat faktor di atas harus dilaksanakan secara simultan serta berkesinambungan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat. Dengan kata lain jika pelaksana kebijakan menjalankan dengan baik keempat faktor-faktor tersebut, akan memudahkan dalam pencapaian tujuan dari kebijakan tersebut, sebagai perwujudan peningkatan pembangunan serta kesejahteraan masyarakat, khususnya di Desa Raksabaya Kecamatan Cimaragas Kabupaten Ciamis dengan melalui partisipasi masyarakat.

Dari keseluruhan kajian teoritis tersebut, dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Dengan demikian kinerja pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) terkait peningkatan kinerja Implementasi Camat Padalarang dengan menggunakan indikator (Edward III):

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

PELAYANAN MASYARAKAT YANG BAIK (*GOOD SERVICES*)

Indikator mengukur kinerja publik (Dwiyanto,1995: 48), yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas.
2. Kualitas Layanan.
3. Responsivitas.
4. Akuntabilitas.

Berikut merupakan bagan kerangka berpikir dalam penelitian ini:

Bagan Alur Berpikir

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017
Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) terkait
peningkatan kinerja



Implementasi Camat Padalarang dengan menggunakan
indikator (Edward III):

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi



Indikator mengukur kinerja publik (Dwiyanto, 1995: 48), yaitu
sebagai berikut :

1. Produktivitas.
2. Kualitas Layanan.
3. Responsivitas.
4. Akuntabilitas.



Pelayanan
Masyarakat yang
Baik (*Good Services*)

Sumber: Olahan Penulis

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Adapun pengertian penelitian deskriptif menurut Sugiono (2006: 6) adalah penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain: Menurut Nazir (2005: 54), menyatakan bahwa: “Metode Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia dalam suatu objek, suatu sistem pemikiran ataupun dalam suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat dan mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.” Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deduktif yaitu suatu penelitian yang diawali dengan mencari data sebatas kajian teori.

Jadi penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif adalah suatu cara metode penelitian yang mempelajari dan mengamati masalah-masalah masyarakat dengan mengumpulkan data, fakta-fakta yang nyata dan murni dari pengalaman dalam masyarakat untuk dianalisis dan diinterpretasikan secara tepat sehingga menimbulkan usaha atau lukisan tentang permasalahan tersebut serta hubungan antara fenomena dan pengaruh dari fenomena tersebut. Penggunaan metode ini diharapkan dapat menjawab dan memecahkan masalah yang ada setelah melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti dan menarik SIMPULAN sesuai dengan kondisi dan waktunya.

Unit analisis pada penelitian ini adalah pegawai negeri sipil pada kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat, yaitu: Camat; Sekretaris Camat; Kepala Seksi sebanyak 4 orang; dan Kasubag sebanyak 3 orang. Mengenai unit analisis, Keban (1988: 10), menyatakan unit analisis merupakan satuan yang hendak diteliti yaitu, yaitu apakah merupakan individu, kelompok, organisasi, dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif maupun unit analisis yang digunakan adalah tidak harus selalu sama antara variabel dependen dan variabel independen seperti dalam penelitian kuantitatif, namun dalam penelitian kualitatif penting untuk ditetapkan secara jelas apa yang menjadi unit analisisnya dan kejelasan ruang lingkupnya.

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, beberapa nara sumber/informan yang dapat memberikan gambaran situasi dan kondisi

yang sebenarnya. Untuk itu maka informan yang dijadikan sebagai nara sumber dalam penelitian ini dianggap akan dapat memberikan informasi dan data yang digunakan menunjang kesuksesan penelitian ini, 20 orang dari anggota masyarakat.

PEMBAHASAN

PRODUKTIVITAS KINERJA KERJA SEBAGAI IMPLEMENTASI REGULASI

Produktivitas kerja aparat pemerintah merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil, dimana produktivitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja.

Menurut Rivai (2006: 309) produktivitas kerja aparat pemerintah merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil, dimana produktivitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud diperlukan aparatur pemerintah yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Dari hasil penelitian mengenai produktivitas kerja aparat Kecamatan Padalarang, diketahui produktivitas aparat cukup baik dimana aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur tetap pelayanan yaitu berdasarkan SOP (*Standart Operating Procedur*) administrasi di Kecamatan Padalarang. Sehingga aparat dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cukup baik.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Pemerintah Kecamatan Padalarang dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat/publik mengacu pada SOP yang tercantum pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor: 500/01/SK.02/2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pada SOP tersebut dapat dijelaskan bahwa Pemohon mendaftarkan permohonan ke petugas loket 1 yang bertugas menerima pendaftaran permohonan bidang perizinan dan non perizinan, kemudian petugas tersebut mencatat nomor pendaftaran berkas,

memberikan resi pendaftaran, memeriksa kelengkapan persyaratan. Apabila berkas tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi dan bila dikatakan lengkap maka dilanjutkan ke kepala seksi yang terkait dengan pemohon pelayanan untuk diolah lebih lanjut.

Tabel 1
SOP Pelayanan di Kecamatan Padalarang

No	Uraian Kegiatan	ALUR PELAYANAN						waktu
		Pemohon	Petugas Loket	Kepala Seksi	Operator Komputer	Sekretaris Kecamatan	Camat	
1	Pemohon mendaftarkan permohonan ke petugas loket. - Loket 1, untuk bidang Perizinan dan Non Perizinan	Daftar						Pemrosesan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari , kecuali yang memerlukan verifikasi lapangan diselesaikan maksimal 6 (enam) hari .
2	Petugas loket - mencatat nomor pendaftaran berkas - Memberikan resi pendaftaran - Memeriksa kelengkapan persyaratan - Berkas TIDAK LENGKAP dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. - Berkas LENGKAP dilanjutkan ke Kepala Seksi selaku pengolah - Menginformasikan kpd pemohon jadwal verifikasi lapangan (bila diperlukan).		Tidak Lengkap Pemeriksaan Persyaratan Lengkap					
3	Kepala Seksi - Melakukan verifikasi lapangan - Memproses penerbitan izin / rekomendasi / lainnya - Menghitung retribusi izin			Verifikasi Lapangan (bila diperlukan) - Penerbitan draft izin/rekomendasi				
4	Operator Komputer - Mencetak surat keputusan izin/rekomendasi/lainnya - Mencetak Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)							
5	Kepala Seksi - Mengkoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya - Meneruskan ke SEKCAM					Koreksi dan Paraf		
6	SEKCAM - Mengkoreksi dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya - Meneruskan ke CAMAT						Penerbitan izin /Rekomendasi	
	CAMAT menandatangani surat izin/rekomendasi/lainnya - Kepala Seksi memberi nomor izin/rekomendasi dan menyerahkan ke petugas loket, mendokumentasikan bukti pemrosesan (arsip). - Petugas loket menyerahkan ke pemohon disertai bukti penyerahan setelah sebelumnya pemohon membayar retribusi izin (Pelayanan Perizinan) - Pemohon mengisi questioner tingkat kepuasan pelayanan	Penyerahan Pembayaran Retribusi Penyerahan Retribusi PENOMORAN ARSIP						

Sumber: SOP Pelayanan Kecamatan Padalarang, 2016

Setelah berkas permohonan tersebut berada di Kepala Seksi, kemudian kepala seksi melakukan verifikasi lapangan, memproses penerbitan izin/ merekomendasikan/lainnya dan menghitung retribusi izin. Setelah itu, hasilnya diserahkan kepada petugas operator komputer untuk dilakukan

pencetakan surat keputusan/rekomendasi/lainnya dan mencetak surat ketetapan retribusi daerah (SKRD), setelah selesai dilakukan oleh petugas operator komputer kemudian diserahkan kembali kepada Kepala Seksi untuk dilakukan pengkoreksian ulang dan dilanjutkan dengan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya dan setelah selesai dilakukan, kemudian Kepala Seksi menyerahkan surat izin/rekomendasi/lainnya kepada Sekretaris Camat untuk dilakukan pengkoreksian dan memaraf surat izin/rekomendasi/lainnya dan meneruskan ke camat.

Kemudian Camat menandatangani surat izin/rekomendasi/lainnya dan diserahkan kembali kepada Kepala Seksi untuk kemudian diberikan nomor register surat izin/rekomendasi/lainnya dan menyerahkan kepada petugas loket dan, dan mendokumentasikan bukti pemrosesan (arsip). Petugas loket menyerahkan ke pemohon disertai bukti penyerahan setelah sebelumnya pemohon membayar retribusi izin (pelayanan perizinan) dan kemudian menawarkan kepada pemohon untuk mengisi questioner tingkat kepuasan pelayanan.

KUALITAS LAYANAN KECAMATAN PADALARANG

Goesth dan Davis (dalam Pasolong, 2007: 51) mengemukakan bahwa kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang diberikan untuk masyarakat dan dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan pegawai dalam pemberian layanan/melayani keperluan orang atau masyarakat dari kemampuan dan keandalan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap pegawai terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada kecamatan sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik di Kecamatan

Padalarang dapat dilihat dengan adanya unsur layanan yang dapat dilihat dari berbagai hal, pertama ketersediaan sarana dan prasarana, melalui Surat Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor: 188/581/KEP/429.011/2011 telah ditetapkan standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik di kantor kecamatan.

Tabel 2
Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Kec. Padalarang

No.	Nama Fasilitas	Jumlah
1	Ruang Pelayanan	1 Lokal
2	Loket Pelayanan	3 Loket
3	AC	2 Buah
4	Komputer	5 Buah
5	Kursi Tunggu	5 Buah
6	Lemari Bacaan	1 Buah
7	Papan Informasi Pelayanan	3 Buah
8	Kotak Saran	1 Buah
9	Alat Nomor Antrian	1 Buah
10	Lahan Parkir	Ada
11	Pos Keamanan	1 Buah
12	Ruang Informasi	1 Buah

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2018

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Kecamatan Padalarang sudah sesuai dengan standarisasi sarana dan prasarana minimal di Kabupaten Bandung Barat merujuk pada Surat Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor: 188/581/KEP/ 429.011/2011. Dapat disaksikan pula bahwa nyatanya fasilitas pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah memenuhi standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor 188/581/KEP/ 429.011/2011, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang.

Pemerintah Kecamatan Padalarang juga selalu memberikan sosialisasi informasi jenis dan prosedur pelayanan terutama kelengkapan persyaratan pelayanan pada tingkat desa. Bentuk sosialisasi tersebut dilaksanakan pada rapat *minggon* yang dijadwalkan dilaksanakan di tiap desa setiap seminggu sekali serta pemasangan papan pengumuman pelayanan di tiap desa. Camat selalu memberikan sosialisasi pelayanan mudah dan cepat

kepada masyarakat melalui kepala desa maupun terjun langsung hingga ke tingkat RW/RT. Mensosialisasikan pelayanan dinilai penting agar masyarakat mengetahui pelayanan apa saja yang diselenggarakan di Kecamatan dan bagaimana mekanisme pengaturan pelayanan yang ada di Kecamatan. Bukan hanya itu saja, Camat pun mempublikasikan jenis pelayanan dan prosedur pelayanan yang diterapkan pada media papan pengumuman pelayanan yang terpampang di ruang pelayanan yang ada di kecamatan maupun di desa hingga dipasang di kantor RW. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan permohonan pelayanan.

Masyarakat juga mengkonfirmasi hal tersebut, menurut pihak masyarakat, yang diwakili Rukun Warga, Sosialisasi pelayanan memang dilakukan hingga tingkat RW, dan dianggap sangat berguna bagi masyarakat. Camat selalu menugaskan kepada aparat yang membidangi pelayanan untuk secara terus menerus memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Padalarang dengan harapan masyarakat tidak merasa kebingungan bahkan tidak tahu mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Padalarang.

Dalam penyelesaian layanan publik di Kecamatan Padalarang mengacu pada ketentuan waktu proses pelayanan yang tercantum pada Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor: 13 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Padalarang.

Tabel 3
Waktu Proses Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Waktu Proses
A. Bidang Perizinan		
1	Izin Gangguan (Ho) dan Usaha	7 Hari
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Luas kurang dari 250 m	7 Hari
3	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Skala Mikro	7 Hari
4	Tanda Daftar Perusahaan Skala Mikro	3 Hari
B. Bidang Non Perizinan		
1	Rekomendasi Pengesahan berkas permohonan KK dan KTP	1 Hari
2	Rekomendasi Surat Keterangan Pindah Antar Kecamatan dalam Kabupaten	1 Hari
3	Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian	1 Hari

4	Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) lebih dari 250 m	7 Hari
5	Rekomendasi Izin Gangguan (Ho)	7 Hari
6	Rekomendasi Kelayakam Usaha untuk mendapatkan SIUP, TDP, TDG, dan TDI	7 Hari
7	Rekomendasi STP (Surat Tanda Pendaftaran) yayasan Yatim Piatu dan Organisasi Sosial	3 Hari
8	Rekomendasi permohonan perubahan data objek pajak bumi dan bangunan	2 Hari
9	Rekomendasi penggalangan dana sarana sosial dan peribadatan	2 Hari
10	Rekomendasi pelepasan hak atas tanah (kepentingan umum)	7 Hari
11	Rekomendasi / legalisasi surat lain-lain	1 Hari
12	Rekomendasi Pengantar Surat Pernyataan Miskin	1 Hari
13	Rekomendasi Keterangan Model C untuk pensiunan	1 Hari
14	Rekomendasi Keterangan Tidak Mampu	1 Hari
15	Rekomendasi Keterangan Domisili Perusahaan	1 Hari
16	Rekomendasi Keterangan Kewarisan (tanah dan bangunan)	1 Hari
17	Rekomendasi Peralihan Hak Atas Tanah (Pribadi/ Perorangan)	1 Hari
18	Rekomendasi Proposal	1 Hari
19	Rekomendasi Pengesahan Surat-Surat (atas permintaan perorangan/instansi/Lembaga)	1 Hari

Sumber : Data Primer yang telah diolah, 2018.

Berdasarkan pada tabel di atas, menunjukkan bahwa waktu proses pelayanan publik di Kecamatan Padalarang yang terpampang di ruang pelayanan. Hal ini bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai waktu proses pelayanan yang ada di Kecamatan Padalarang. Waktu proses pelayanan tersebut berdasarkan Surat Keputusan Camat Nomor 13 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Padalarang. Camat menjelaskan bahwa waktu proses pelayanan yang ada di Kecamatan Padalarang telah ditetapkan pada Surat Keputusan Camat dengan tujuan sebagai pedoman / standarisasi waktu proses pelayanan, sehingga masyarakat mengetahui kapan proses pelayanan tersebut selesai diproses. Apabila kenyataan dilapangan melebihi daripada standar yang telah ditetapkan, masyarakat tidak perlu khawatir karena ada servis tambahan dari Pemerintah Kecamatan, yakni mengantarkan hasil

surat izin/rekomendasi/lainnya kerumah pemohon secara gratis tanpa ada biaya tambahan apa pun.

Pelayanan Publik di Kecamatan Padalarang telah memiliki standarisasi waktu proses pelayanan yang ditetapkan dalam SK Camat Padalarang Nomor 500 / 01/SK.02/2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat mengetahui waktu proses di tiap masing-masing jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Padalarang. Jaminan yang diberikan oleh Camat Padalarang, apabila terjadi keterlambatan waktu proses pelayanan adalah dengan mengantarkan hasil pelayanan tersebut ke rumah masing-masing pemohon tanpa dipungut biaya.

RESPONSIVITAS

Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan publik yang ada di Kecamatan Padalarang. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio dalam Agus Dwiyanto, 2006: 62).

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005 : 177). Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan di Kecamatan Padalarang dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan Administrasi Pemerintahan.

Daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pegawai di Kecamatan Padalarang terbiasa untuk saling membantu ke bagian lain yang memerlukan bantuan, beberapa pegawai memahami bentuk proses pengurusan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsinya. Camat menjelaskan bahwa daya tanggap yang dimiliki pegawai pelayanan Kecamatan Padalarang sudah cukup baik, terlihat dari kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Respon pegawai sangat cepat untuk

menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat. Hal tersebut terkendala apabila terjadi pemadaman listrik mendadak dan kerusakan sarana peralatan kantor

Maka dari itu, dalam memberikan pelayanan, semua masyarakat diperlakukan dengan hak yang sama. Masyarakat yang kurang memahami mengenai prosedur Kecamatan bisa bertanya pada pegawai yang ada di Kecamatan yang sesuai dengan tugasnya. Walaupun bukan tugas yang sesuai dengan tugas pegawai, pegawai harus melakukan pelayanan kepada masyarakat dan menyerahkan kepada pegawai yang sesuai dengan bidangnya. Kebersamaan pegawai dalam melaksanakan tugasnya di Kecamatan bisa menghasilkan pelayanan baik bagi masyarakat, agar dari pegawai yang kemampuannya kurang, dapat ditutupi oleh pegawai yang paham mengenai pekerjaan tersebut. Jadi tugas dan pekerjaan yang dibebankan di masing-masing bagian, akan diselesaikan.

RESPONSIBILITAS

Menurut Dwiyanto (2014:13-144) Responsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauhmana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah di atur. Responsibilitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.

Camat menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan selalu dilakukan dengan prosedur yang ada yaitu kelengkapan dari pada berkas ataupun bukti otentik yang dimiliki masyarakat guna memproses pelayanan tersebut. Apabila terdapat masyarakat yang melakukan pelayanan dengan persyaratan yang tidak lengkap, maka pelayanan tersebut akan ditunda hingga masyarakat yang bersangkutan dapat melengkapi persyaratan tersebut, ataupun dicarikan solusi bila tidak bisa melengkapi berkasnya. Menurutnya para pegawai sudah bekerja dengan cukup baik dalam memberikan pelayanan dan telah berupaya memprioritaskan pelayanan yang bersifat penting meskipun dengan keadaan persyaratan yang kurang lengkap namun bisa dibuktikan kebenarannya.

Pihak Petugas Pelayanan juga mengkonfirmasi bahwa mereka memberikan pelayanan perizinan selalu memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan. Namun dalam penerapannya kepada masyarakat, Pihak Kecamatan fleksibel dalam artian Kecamatan bantu kesulitan masyarakat dalam melengkapi persyaratan pelayanan perizinan. Tentunya Pemerintah Kecamatan Padalarang melakukan itu sesuai dengan kebijakan Camat Padalarang selaku penanggung jawab pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik dan mengacu kepada regulasi petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Kecamatan Padalarang.

AKUNTABILITAS

Terwujudnya akuntabilitas merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal bukan hanya pertanggungjawaban vertical. Tuntutan yang kemudian muncul adalah perlunya dibuat laporan keuangan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik.

Akuntabilitas (*accountability*) menurut Kumorotomo, W (2005: 3) adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Konsep akuntabilitas publik digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan penelitian, menunjukkan bahwa Pemerintah Kecamatan Padalarang dalam penyelenggaraan pelayanan publik selalu menekankan pada efektivitas dan efisiensi. Dalam pelaksanaan pemberian layanan publik kepada masyarakat, Camat dan seperangkat Pemerintah Kecamatan selalu menekankan asas Efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut merupakan salah satu indikator

dari berjalan apa tidaknya akuntabilitas pelayanan publik. Pemerintah Kecamatan juga kemudian menyusun Surat Keputusan Camat mengenai Pelayanan PATEN yang didalamnya terkandung standar operasional prosedural pelayanan.

Selanjutnya hal yang menunjukkan akuntabilitas pada pelayanan di Kecamatan Padalarang dilihat dari pemerintah Kecamatan Padalarang lebih menekankan pada peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif birokrasi dalam menampung segala kritikan dari masyarakat yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Birokrasi yang baik adalah birokrasi yang aspiratif terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam ruang pelayanan juga telah disediakan Kotak saran dan loket penerima pengaduan juga layanan informasi mengenai mekanisme pelayanan yang diperuntukan bagi masyarakat yang membutuhkan informasi seputar pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan akuntabilitas publik, Pemerintah Kecamatan lebih menekankan kepada peran aktif masyarakat sebagai pengguna pelayanan untuk selalu memonitor penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Padalarang melalui pengisian kritik dan saran. Penyampaian kritik dan saran tersebut bisa dilakukan langsung kepada loket layanan informasi maupun melalui kotak saran yang telah disediakan. Terdapat loket layanan informasi dan kotak saran sebagai media penyampaian keluhan maupun petunjuk informasi terkait pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 di Kecamatan Padalarang, khususnya dalam aspek kinerja, sejatinya sudah berjalan dengan cukup baik. terlebih pemerintah Kecamatan Padalarang juga mengacu pada aturan-aturan diluar PP Nomor 11 tahun 2017 dalam hal peningkatan kinerja pegawainya.

Produktivitas kerja pegawai pelayanan dinilai cukup baik dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup cepat dan tepat yaitu sesuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur tetap pelayanan yaitu berdasarkan SOP (*Standart Operating Procedur*) administrasi di Kecamatan

Padalarang. Sehingga aparat dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cukup baik.

Fasilitas pelayanan publik di Kecamatan Padalarang juga telah memenuhi standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Bupati Bandung Barat Nomor 188/581/KEP/429.011/2011, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang.

Kemudian Sosialisasi Pelayanan Pemerintah Kecamatan Padalarang selalu memberikan sosialisasi informasi jenis dan prosedur pelayanan terutama kelengkapan persyaratan pelayanan pada tingkat desa. Bentuk sosialisasi tersebut dilaksanakan pada rapat *minggon* yang dijadwalkan dilaksanakan di tiap desa setiap seminggu sekali serta pemasangan papan pengumuman pelayanan di tiap desa.

Daya tanggap pegawai pelayanan di Kecamatan Padalarang berdasarkan hasil penelitian adalah cukup baik. Pegawai di Kecamatan Padalarang terbiasa untuk saling membantu ke bagian lain yang memerlukan bantuan, beberapa pegawai memahami bentuk proses pengurusan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsinya.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Padalarang telah berjalan dengan baik dan mengacu kepada regulasi petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Camat Padalarang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Kecamatan Padalarang. Aturan ini sekaligus mengimplementasikan PP Nomor 11 tahun 2017 karena *goals* dari aturan ini ialah peningkatan kinerja dan terciptanya manajemen pegawai negeri sipil yang ideal.

Pelayanan Publik di Kecamatan Padalarang menekankan pada Efisiensi dan efektivitas yang diatur dalam Surat Keputusan Camat Padalarang mengenai Pelayanan PATEN. dan juga Pemerintah Kecamatan Padalarang lebih menekankan pada peran partisipatif masyarakat dalam menilai pelayanan dan peran aspiratif birokrasi dalam menampung segala kritikan dari masyarakat yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pelayanan apakah sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

SARAN

Ada beberapa rekomendasi yang hendak penulis berikan, salah satunya di antaranya ialah, diharapkan ketentuan mengenai persyaratan pelayanan agar lebih dipermudah dan dimengerti oleh masyarakat. Karena walaupun sudah ditetapkan SOP nya, namun konsepnya kurang sederhana untuk dimengerti oleh khalayak masyarakat. Fasilitas pun, walaupun sudah ada, diharapkan fasilitas tersebut atau sarana dan prasarana ruang pelayanan lebih lengkap sebagai pendukung pemberian pelayanan yang berkualitas.

Selanjutnya terkait anggaran, anggaran penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan lebih besar dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. karena menjadi suatu keniscayaan bahwa besarnya anggaran berpengaruh pula pada penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Kemudian juga diharapkan pegawai selalu aktif dalam keikutsertaan dalam kegiatan-kegiatan diklat mengenai pelayanan yang baik serta harus mampu memahami keinginan masyarakat dalam pelayanan tanpa melanggar hukum yang berlaku. Pegawai juga diharapkan pegawai harus mampu untuk mengembangkan kreativitasnya selama hal tersebut tidak melanggar hukum yang berlaku agar dapat lebih tanggap terhadap permasalahan yang ada di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin, 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto, Yogyakarta: PT Tiara Wacana.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosudirjo, Prajudi, 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Adminisrasi. Cetakan IV*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bryson, John M, (Penerjemah Miftahuddin), 1999. *Perencanaan Strategi Organisasi Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Caralie, Bryant, louise, G, White, 1989. *Managing Development in Third World* (Manajemen Pembangunan untuk Negara Berkembang) diterjemahkan oleh Amanullah, Jakarta: UI-Press.
- Castles, Lance, Nurhadiantono Suyanto. 1986. *Birokrasi Kepemimpinan dan Perubahan Sosial di Indonesia*, Surakarta:

- Hapsara. Davey, K.J 1998. *Pembiayaan Pemerintah Daerah* Diterjemahkan oleh Amanullah, Jakarta: UI-Press.
- Dimock, Dimock. 1983. *Public Administration (Administrasi Negara) Jilid I Edisi V* diterjemahkan oleh Endy Rukmo. Jakarta: Erlangga
- Djamin, Awaloedin. 1994. *Penyempurnaan Pegawai dan Administrasi Negara Republik*, Jakarta: Yayasan Pembinaan Manajemen : LAN RI.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.
- Falhstrom, Hans, 1989. *Penelitian Kerja dan Produktivitas*, diterjemahkan oleh J.L Wetik, Jakarta ; Erlangga.
- Frederickson, H, George, 1984. *Administrasi Negara Baru (New Public Administration)* Diterjemahkan oleh Al Ghoze, Jakarta: LP3ES.
- Gibson, James L.Ivanevich, and Donnely, 1994. *Managing Human Resources*, New York: Prentice Hall.
- Handayaniingrat, Suwarno, 1995. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional Cetakan II*, Jakarta: PT Gunung Agung.
- Islamy, Irfan, 1994. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara Cetakan VII*, Jakarta: Bumi Aksara
- Joedono, SW, 1974. *Administrasi Pembangunan: Sebuah Pengantar*, Jakarta: Prisma.
- Kumorotomo, W. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar Offset.
- Moleong, J, Lexy, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh, 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Salusu, J, 2004. *Pengambilan Keputusan Strategik*, Jakarta: Grasindo
- Sedarmayanti, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung: Reflika
- Aditama Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Steers, Richard, M, 1980. *Efektivitas Organisasi: Kaidah Tingkah Laku*, Jakarta: Erlangga
- Wasistiono, Sadu, 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Jatinangor: Alqaprint

Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (Menpan) Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Keputusan Masyarakat.