

**IMPLEMENTATION OF MINIMUM SERVICE STANDARDS POLICY AT
THE REGIONAL PLANNING AND DEVELOPMENT AGENCY OF
SANGGAU REGENCY**

Oleh:

Irma Sri Wahyuni^{1*}

NIM. E1011151059

Dr. Sugito, M.Si², Deni Darmawan, SE, M.Si²

*Email: Irma.wahyuni70@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

Abstract

This undergraduate thesis research aims to provide an understanding of the Implementation of Minimum Service Standards Policy at the Regional Planning and Development Agency of Sanggau Regency, with a focus of research on factors that influence the Implementation of the Minimum Service Standards Policy at the qualitative research method and a descriptive approach. The location of this study was at the Regional Planning and Development Agency (BAPPEDA) of Sanggau Regency. In Implementing the Minimum Service Standars Policy at the Regional Planning and Development Agency of Sanggau Regency, seen from the theory by Van Meter and Van Horn, there are 6 (six) variables that influence the Minimum Service Standars Policy, namely standars and objectives of the policy, Resources, Characteristics of implementing agencies, Attitudes / dispositions of implementers, Communicating between organizations and implementing activities, Social and political economic environment. The results of this study show that there is still a lack of quantity and quality of the resources of the planner apparatus in providing services as well as an understanding of the apparatus resources towards minimum service standard policy which is still inefficient due to the lack of internal coordination within the Regional Planning and Development Agency.

Keywords: Implementation, Public Policy, Minimum Service Standars

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI
BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN SANGGAU**

Oleh:

Irma Sri Wahyuni^{1*}

NIM. E1011151059

Dr. Sugito, M.Si², Deni Darmawan, SE, M.Si²

*Email: Irma.wahyuni70@gmail.com

3. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
4. Dosen Program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

Abstrak

Penelitian skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau, dengan fokus penelitian pada faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Lokasi dalam penelitian ini yaitu di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Sanggau. Dalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten sanggau, dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, ada 6 (enam) variabel yang mempengaruhi kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu Ukuran dan tujuan kebijakan, Sumberdaya, Karakteristik agen pelaksana, Sikap/kecenderungan (*disposition*) para pelaksana, Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, Lingkungan ekonomi sosial dan politik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kuantitas dan kualitas dari sumberdaya aparatur perencana dalam memberikan pelayanan serta pemahaman sumberdaya aparatur terhadap kebijakan standar pelayanan minimal (SPM) yang masih kurang karena rendahnya koordinasi secara internal di lingkungan Bappeda.

Kata kunci : Implementasi, Kebijakan Publik, Standar Pelayanan Minimal

A. PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal adalah sebuah kebijakan publik yang mengatur mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal. Sebagai sebuah kebijakan yang baru diperkenalkan, standar pelayanan minimal sudah selayaknya didukung oleh peraturan perundang-undangan yang memadai mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah ataupun peraturan menteri terkait.

Standar Pelayanan Minimal sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah salah satu alat pengendali agar pelayanan menjadi suatu prioritas oleh pemerintah daerah. Kebijakan ini mulai diberlakukan oleh pemerintah setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

Pelayanan dasar dalam Standar Pelayanan Minimal merupakan urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan Pemerintah Daerah baik Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota. SPM ini menjadi tolok ukur yang dipergunakan

Standar Pelayanan Minimal sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar Pelayanan Minimal dilaksanakan dengan maksud agar :1). Terjaminnya hak masyarakat menerima suatu pelayanan dasar dari pemerintahan daerah dengan mutu tertentu; 2). Menjadi dasar penentuan kebutuhan pembiayaan daerah; 3). Menjadi landasan dalam menentukan perimbangan keuangan dan atau bantuan lain yang adil dan transparan; 4). Menjadi dasar penentuan anggaran berbasis manajemen kinerja; 5). Memperjelas tugas pokok pemerintahan daerah dan mendorong *check and balances*; serta 6). Mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah. (Sumber: bappeda.Semarangkota.go.id).

Sarana dan prasarana yang digunakan, 4).Kesediaan petugas dalam pelayanan, 5). Kelancaran komunikasi, pemberian solusi, 6). Kepastian jadwal pelayanan, 7). Kejelasan informasi oleh petugas, 8). Kecepatan proses pelayanan, 9). Keramahan petugas, 10). Kemampuan petugas pelayanan,11). Tanggung jawab petugas, 12). Perhatian dalam pelayanan,13). Keadilan kelakuan dan keamanan.

Berdasarkan observasi awal penulis mendapatkan data lapangan berupa Lakip (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau tahun 2018. Dari data tersebut, penulis menemukan beberapa fenomena dari indikator pelayanan yaitu pertama, kuantitas dan kualitas sumberdaya aparatur perencana yang masih kurang, hal itu disebabkan kurangnya pemberian pelatihan terkait masalah perencanaan. Kedua, masih rendahnya koordinasi secara internal di BAPPEDA Kabupaten Sanggau. Ketiga, kegiatan operasional penataan ruang yang direalisasikan belum maksimal yang disebabkan karena adanya

honorarium PNS dan non PNS yang tidak dilaksanakan karena karena kurang ketelitian bidang terkait dalam membuat SPJ.

Dalam hal ini penulis memfokuskan pada proses implementasi kebijakan standar pelayanan minimal, dengan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa yang menyebabkan implementasi kebijakan standar pelayanan minimal di BAPPEDA Kabupaten Sanggau belum optimal? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan standar pelayanan minimal di BAPPEDA Kabupaten Sanggau. Manfaat teoritis yakni diharapkan dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu bagi program studi ilmu administrasi publik khususnya pada kajian kebijaksanaan publik bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan standar pelayanan minimal.

Manfaat praktis: (1) Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sanggau khususnya untuk Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Sanggau hasil penelitian ini

diharapkan dapat memberikan kontribusi bahan masukan dan saran dalam pelaksanaan kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau. (2) Bagi masyarakat diharapkan penelitian ini dapat menyampaikan informasi mengenai standar pelayanan minimal di badan perencanaan dan pembangunan daerah Kabupaten Sanggau.

B. KAJIAN PUSTAKA

Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno 2007, 146) mendefinisikan implementasi sebagai “Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan selanjutnya”.

Van Meter dan Van Horn juga merumuskan model pendekatan top-down yang disebut dengan *A Model of the policy implementation*. Ada 6 variabel menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno 2007, 155-158),

yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, diantaranya:

1. Ukuran dan tujuan Kebijakan.

“Variabel ini didasarkan pada kepentingan utama terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja keberhasilan. Indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah direalisasikan. Di samping itu, ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh...”

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

2. Sumber Daya.

“Disamping ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, yang perlu mendapatkan perhatian dalam proses implementasi kebijakan adalah sumber-sumber yang tersedia. Sumber-sumber layak mendapat perhatian karena menunjang

keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber-sumber yang dimaksud mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif...”

Dalam beberapa praktik implementasi kebijakan, kita sering mendengar para pejabat maupun pelaksana mengatakan bahwa kita tidak mempunyai cukup dana untuk membiayai program-program yang telah direncanakan. Dengan demikian, dalam beberapa kasus besar kecilnya dana akan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

3. Karakteristik Agen Pelaksana. Para peminat politik birokrasi telah mengidentifikasi banyak karakteristik badan-badan administratif yang telah mempengaruhi pencapaian kebijakan mereka. Dalam melihat karakteristik badan-badan pelaksana maka tidak lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai

hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan.

4. Sikap / kecenderungan (*disposition*)

Para Pelaksana. Intensitas kecenderungan - kecenderungan pelaksana akan mempengaruhi kinerja kebijakan. Para pelaksana yang mempunyai pilihan-pilihan negatif mungkin secara terbuka akan menimbulkan sikap menentang tujuan-tujuan program. Bila hal ini terjadi, maka persoalan implementasi akan mengundang perdebatan. Selain itu tingkah laku yang kurang kuat mungkin menyebabkan para pelaksana mengalihkan perhatian dan mengelak secara sembunyi-sembunyi.

5. Komunikasi Antar Organisasi dan

Aktifitas Pelaksana. “Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Metter, apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementators*). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana kebijakan tentang apa yang

menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*Consistency dan Uniformity*) dari berbagai sumber informasi...”

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik, semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi, begitu pula sebaliknya.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial Politik. “Hal terakhir yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula mempertahankan

kekondusifan kondisi sosial lingkungan eksternal...”

Van Metter dan Van Horn juga mengajukan hipotesis bahwa lingkungan ekonomi, sosial dan politik dari yuridiksi atau organisasi pelaksana akan mempengaruhi karakter badan pelaksana. Kecenderungan para pelaksana dan pencapaian itu sendiri. Kondisi lingkungan dapat mempunyai pengaruh yang penting pada keinginan dan kemampuan yuridiksi atau organisasi dalam mendukung struktur-struktur, vitalitas dan keahlian yang ada dalam badan administrasi maupun tingkat dukungan politik yang dimiliki.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu menggambarkan atau melukiskan keadaan yang ada dilapangan. Nawawi (2001, 3) penelitian deskriptif adalah menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian, baik yang berupa orang, lembaga, dan masyarakat sebagaimana adanya. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif yaitu memperoleh gambaran

secara sistematis, faktual, akurat dari aspek-aspek serta masalah penelitian berdasarkan pengamatan, wawancara, dan pengumpulan informasi lapangan.

Untuk menganalisis masalah penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011, 6) metode penelitian kualitatif, penelitian yang untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

Penggunaan metode kualitatif ini membantu peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih jelas terkait perilaku para implementor yang ada di lingkungan Bappeda Kabupaten Sanggau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mengetahui lebih jelas persepsi dari masyarakat mengenai kinerja Bappeda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif. Artinya penulis mencoba menggambarkan fakta yang terjadi sebagai realita natural tanpa adanya fenomena yang dibuat-buat. Penelitian deskriptif dianggap paling

tepat untuk penelitian ini karena melihat fenomena-fenomena apa saja yang telah dialami oleh subjek penelitian.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan pada bab pendahuluan, penulis melakukan penelitian di Kabupaten Sanggau khususnya di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian ini adalah berdasarkan pengamatan dan dilihat dari data Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip) tahun 2018, jadi penulis tertarik untuk melihat apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan standar pelayanan minimal di BAPPEDA Kabupaten Sanggau. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2019.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan yang memangku kepentingan dalam memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Sugiyono (2012:62),

penarikan informasi sebagai subjek penelitian menggunakan teknik purposive yaitu suatu teknik penentuan sumber informasi untuk tujuan tertentu saja, artinya yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dengan jelas Subjek ini dipilih pada saat peneliti melakukan penelitian di lokasi penelitian.

Berikut adalah subjek penelitian yang dipilih secara teknik purposive :

- a. Sekertaris Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau.
- b. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Akuntabilitas Kinerja (PAK)
- c. 5 pegawai BAPPEDA Kabupaten Sanggau
- d. 2 orang pegawai dari instansi lain yang terkait.

Adapun objek dalam penelitian ini adalah proses implementasi kebijakan standar pelayanan minimal di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau.

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi, dalam penelitian ini observasi yang dilakukan adalah observasi pasif, yaitu peneliti datang di tempat kegiatan orang yang

diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang diamati maupun yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi dilapangan, peneliti akan memperoleh pandangan yang *holistic* atau menyeluruh, mendapatkan pengalaman secara langsung dan menemukan hal-hal yang diluar persepsi responden

2. Teknik wawancara, dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terstruktur terhadap beberapa informan atau narasumber untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan topik penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang mengandung jawaban informan

secara bebas, pandangan, pendapat, sikap dan keyakinan informan tidak banyak dipengaruhi pewawancara.

3. Teknik dokumentasi. Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan oleh peneliti meliputi foto-foto kegiatan, buku-buku yang relevan, peraturan - peraturan, laporan kegiatan, dan data penelitian yang berkaitan dengan implementasi standar pelayanan

minimal di BAPPEDA kabupaten
Sanggau. Data ini dimaksudkan untuk
melengkapi data yang tidak diperoleh
dari metode wawancara maupun
observasi.

5. Teknik Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan
teknik triangulasi. Triangulasi dalam
pengujian kredibilitas diartikan sebagai
pengecekan data dari berbagai sumber
dengan berbagai cara dan berbagai waktu
(Sugiyono 2010,127). Dalam penelitian
ini, peneliti menggunakan *triangulasi*
sumber dan *triangulasi* teknik.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk
menguji kredibilitas data dilakukan
dengan cara mengecek data yang telah
diperoleh melalui beberapa sumber.
Sumber tersebut diambil dari atasan,
bawahan dan masyarakat. Untuk data
mengenai Standar Pelayanan Minimal di
BAPPEDA Kabupaten Sanggau, maka
pengumpulan dan pengajian data
diperoleh dari para informan yang
berhubungan langsung dalam
pengimplementasian kebijakan standar
pelayanan minimal. Selanjutnya data
yang didapatkan dideskripsikan dari

sumber-sumber tersebut, sehingga data
yang telah dianalisis dapat
menghasilkan suatu kesimpulan.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji
kredibilitas data yang dilakukan dengan
cara mengecek data kepada sumber yang
sama dengan teknik yang berbeda.
Misalnya teknik yang diperoleh dengan
wawancara, lalu di cek dengan observasi,
dokumentasi atau kuisisioner. Bila dengan
tiga teknik pengujian kredibilitas data
tersebut menghasilkan data yang
berbeda-beda, maka peneliti melakukan
diskusi lebih lanjut kepada sumber yang
bersangkutan atau yang lain, maka
memastikan data mana yang dianggap
benar. Atau mungkin semuanya benar,
karena sudut pandangnya berbeda-beda.

2. Teknik Analisis data

Analisis data dalam penelitian
kualitatif dilakukan pada saat
pengumpulan data berlangsung dan
setelah selesai pengumpulan data dalam
periode tertentu. Analisis data menurut
Sugiyono (Sugiyono, 2007) yang
digunakan dalam penelitian ini adalah
menggunakan analisis model interaktif
yang terdiri dari tiga komponen yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*) dengan masalah yang diteliti. Tahapan ini dilakukan untuk mengumpulkan, memilih dan memfokuskan data yang telah diperoleh dari wawancara yang telah dilakukan. Data lapangan yang begitu banyak dan kompleks perlu dirangkum dan dipilih untuk dapat menentukan hal-hal pokok yang akan diteliti sehingga memudahkan peneliti dalam mencari data selanjutnya.

2. Penyajian data (*data display*) dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart dan sejenisnya dengan memberikan gambaran yang sistematis tentang peristiwa-peristiwa yang merupakan hasil penelitian atau observasi. Maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut

3. Verifikasi (*Conclusion Drawing*) Tahapan ini adalah tahapan terakhir dalam analisis data kualitatif dan merupakan langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan yang diambil adalah kesimpulan yang didukung oleh kondisi-kondisi yang kuat dan relevan

Kesimpulan awal yang tidak didukung oleh penemuan bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tujuan penelitian pada Bab I, dijelaskan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal pada bagian Perencanaan Akuntabilitas dan Kinerja di BAPPEDA Kabupaten Sanggau, untuk itu terlebih dahulu penulis akan mendeskripsikan data serta informasi yang penulis dapatkan selama melaksanakan penelitian di BAPPEDA Kabupaten Sanggau.

Implementasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak

dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan sangat baik mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Pada Bab I dibagian latar belakang penelitian telah dikemukakan bahwa implementasi kebijakan standar pelayanan minimal di Kabupaten Sanggau belum optimal. Dilihat dari data yang bersangkutan yakni Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) BAPPEDA tahun 2018. Dari data tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya kualitas kuantitas sumber daya aparatur perencana dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan data dari Subbag Umum dan Kepegawaian Bappeda Tahun 2018, jumlah pegawai PNS yang ada di BAPPEDA sebanyak 37 orang dan ditambah dengan pegawai honorer sebanyak 15 orang. Sedangkan menurut

dan staff, selain itu adanya data dan informasi yang menjelaskan *misscommunication* antara atasan dengan tentang faktor-faktor yang pegawai maupun pegawai dengan mempengaruhi proses implementasi pegawai menjadi alasan koordinasi yang Kebijakan Standar Pelayanan Minimal di terjadi dilingkungan BAPPEDA belum Badan Perencanaan dan Pembangunan optimal. Daerah Kabupaten Sanggau.

Dari pernyataan diatas penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian di BAPPEDA Kabupaten Sanggau dengan alasan bahwa implementasi kebijakan standar pelayanan minimal di BAPPEDA Kabupaten Sanggau belum berjalan secara optimal. Maka dari itu, penulis melakukan observasi untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan implementasi kebijakan standar pelayanan minimal. Sebelum memulai penelitian, terlebih dahulu peneliti melakukan observasi. Observasi dilakukan guna untuk melihat tugas dan tanggung jawab implementor dalam suatu pelaksanaan kebijakan, apakah sudah dilaksanakan dengan baik atau belum. Data hasil observasi selanjutnya ditindak lanjuti dengan melakukan tanya jawab atau wawancara dengan beberapa informan yang telah dipilih. Kemudian didapatkan

E. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat penulis kemukakan dari Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sanggau :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan maka peneliti menyimpulkan bahwa ukuran dan tujuan implementasi kebijakan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pelaksana digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari penerapan kebijakan SPM serta sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan dan untuk mempermudah dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Sumberdaya

Sumberdaya kebijakan dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimal di BAPPEDA Kabupaten Sanggau belum optimal. Adapun sumberdaya tersebut ialah sumberdaya manusia dan *financial*. Dalam pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal belum didukung dengan pendanaan yang memadai. Selain itu minimnya jumlah pegawai serta kurangnya pemberian pelatihan tentang perencanaan menyebabkan pegawai masih kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan terkait dengan perencanaan.

4. Sikap / kecenderungan (*disposition*) para pelaksana Berkaitan dengan sikap / kecenderungan para pelaksana terhadap kebijakan standar pelayanan minimal, pihak BAPPEDA beserta instansi lain bertanggung jawab serta mendukung adanya kebijakan standar pelayanan minimal ini walaupun masih ada dari pegawai BAPPEDA yang belum paham tentang isi dari kebijakan tersebut namun mereka berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

5. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana Selanjutnya terkait dengan komunikasi antar organisasi maka peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang dibangun oleh BAPPEDA dengan organisasi lain sudah baik. Selain itu untuk komunikasi dengan pihak internal BAPPEDA juga sudah baik hanya saja koordinasi yang dilakukan masih kurang optimal karena ada hal-hal yang kurang diperhatikan. Tetapi secara keseluruhan dalam pelaksanaan SPM yang ada disana sudah cukup baik.

3. Karakteristik Agen Pelaksana
Terkait dengan karakteristik agen pelaksana kebijakan standar pelayanan minimal di BAPPEDA Kabupaten Sanggau maka peneliti menarik kesimpulan bahwa karakteristik dari agen pelaksana sudah baik. Walaupun ada beberapa yang masih kurang karena adanya rasa acuh tak acuh terhadap pekerjaan teman yang lain tetapi tidak menghilangkan rasa untuk saling bekerja sama dalam melaksanakan pekerjaan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

6. Kondisi ekonomi, sosial dan politik tetapi tidak mau mengikuti prosedur yang telah dibuat

Hasil penelitian yang terakhir adalah terkait dengan kondisi ekonomi, sosial dan politik. Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa kondisi ekonomi, sosial dan politik sangat berpengaruh dalam penetapan kebijakan standar pelayanan minimal. Hal ini tentu saja dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti anggaran, hubungan dengan masyarakat atau instansi lain serta peraturan-peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

B. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat peneliti berikan semoga dapat menjadi bahan pertimbangan lagi bagi BAPPEDA Kabupaten Sanggau untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, Kabupaten Sanggau harus berikut saran dari peneliti :

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
Ukuran dan tujuan kebijakan diharapkan lebih ditingkatkan lagi terutama dalam hal penyampaian dan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu pihak BAPPEDA harus bersikap secara tegas apabila ada masyarakat yang ingin meminta data
2. Sumberdaya
Sumberdaya yang ada di BAPPEDA diharapkan dapat ditingkatkan lagi baik sumberdaya manusia nya maupun sumberdaya *financial* nya. Untuk sumberdaya manusia perlu ditambahkan lagi jumlah orangnya dan perlu diberikan pelatihan tentang perencanaan. Sedangkan untuk sumberdaya *financial*, pihak BAPPEDA perlu membuat anggaran untuk memenuhi kebutuhan seperti peralatan dan lain-lain.
3. Karakteristik agen pelaksana
Karakteristik agen pelaksana dalam pelaksanaan kebijakan Standar Pelayanan Minimal di BAPPEDA Kabupaten Sanggau harus mengesampingkan ego masing-masing dalam mengerjakan pekerjaan, serta harus saling membantu dan tidak bersikap acuh tak acuh terhadap pekerjaan pegawai yang lain.
4. Sikap / kecenderungan (*disposition*) para pelaksana
Diharapkan lebih aktif lagi dalam menjalankan tugas dan

kewajibannya. Selain itu sikap acuh tak acuh terhadap pekerjaan pegawai yang lain harus dihilangkan karena itu merupakan tanggung jawab bersama. Dan harus selalu menunjukkan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana

Komunikasi antar organisasi terkait perencanaan-perencanaan kegiatan perlu ditingkatkan lagi. Kemudian dalam memberikan informasi-informasi yang diberikan kepada pihak internal maupun eksternal harus jelas sehingga nantinya tidak ada kesalahpahaman dikemudian hari.

6. Kondisi ekonomi, sosial dan politik

Kondisi ekonomi, sosial dan politik juga diharapkan mampu memberikan pengaruh yang baik terhadap pelayanan yang akan diberikan. Oleh karena itu pihak BAPPEDA harus lebih memperhatikan hal-hal yang menjadi permasalahan dalam pemberian pelayanan, tidak hanya dari pihak internal nya saja tetapi dari dari segi sosial, ekonomi dan politiknya juga.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti telah berupaya menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin. Akan tetapi peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Kekurangan peneliti dalam menganalisis hasil penelitian yang peneliti temukan dilapangan disebabkan oleh peneliti yang masih baru pertama kali dalam melakukan penelitian ilmiah ini. Keterbatasan yang peneliti rasakan dalam pelaksanaan penelitian ini antara lain:

1. Kurangnya keterampilan peneliti dalam merangkai kalimat mengakibatkan peneliti mengalami kesulitan meluapkan pemikiran-pemikiran ke bentuk tulisan dan pertanyaan yang cenderung membingungkan informan yang telah disajikan dalam daftar pertanyaan.
2. Peneliti menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini masih banyak titik kekurangan dan kelemahan karena peneliti masih tergolong baru dalam melakukan penelitian. Khususnya pada keterbatasan dalam melakukan

wawancara teknik pengumpulan data dan analisis data.

3. Kurangnya keterbukaan informan saat memberikan informasi terkait permasalahan yang ada. Hal tersebut disebabkan ada perasaan takut kepada lembaga hukum apabila memberikan penilaian yang negatif. Serta adanya rasa kecurigaan karena khawatir peneliti akan menulis mengenai kejelekan instansi hingga penulis harus keras menggali informasi mengenai permasalahan yang diteliti.

F. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abdul Wahab, S. (2001). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.

----- (2004). *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

----- (2008). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.

Abdulkahar, Badjuri dan Yuwono, T. (2003). *Kebijakan Publik Konsep dan Strategi*. Semarang: FISIP UNDIP.

Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Moleong, L. . (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nawawi, I. (2009). *Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. surabaya: PMN.

Nugroho D, R. (2003). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, Evaluasi*. Jakarta: Kamus Umum Bahasa Indonesia.

Parsons, W. (2006). *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prada Media Group.

Subarsono, A. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

----- (2011). *Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

----- (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Supardo, B. R. W. & S. (2006). *Kepemimpinan Dasar-dasar dan*

- Pengembangan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik.
- Winarno, B. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- (2007). *Kebijakan Publik : Teori dan Proses Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Presindo.
- B. Skripsi, Tesis, Disertasi**
- Zulfikar, M. Fahri. 2017. *Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 51 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Kota Pontianak*. Skripsi., FISIP UNTAN.
- Peraturan BPK, 2018. "PP No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal .Diakses 21 Agustus 2019 pukul 18.04. <http://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>
- C. Internet**
- Bappeda Sanggau. 2019. "Laporan Akuntabilitas dan Kinerja Instansi Pemerintah".Diakses 21 April 2019 pukul 23.00. <http://bappeda.sanggau.go.id/download/lakip-bappeda-2018/?gjrddl=128>.
- Bappeda Gunung Kidul. 2012. *"Pengintegrasian Standar Pelayanan Minimal Pada RPJMD"*.Diakses 21 April 2019 pukul 23:39.[Bappeda Semarang Kota, 2008. "Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal \(SPM\) : Konsep, Urgensi dan Tantangan". Diakses 21 April 2019 pukul 23:43.\[https://bappeda.semarangkota.go.id/uploaded/publikasi/Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui SPM - ROUDO.pdf\]\(https://bappeda.semarangkota.go.id/uploaded/publikasi/Meningkatkan_Pelayanan_Publik_Melalui_SPM_-_ROUDO.pdf\)](http://Bappeda.gunungkidul.go.id/wp-content/upload/Bahan-SPM-Review-RPJMD.pdf)

