

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH BUPATI KUBU RAYA NOMOR 30  
TAHUN 2016 TENTANG PELIMPAHAN SEBAGIAN WEWENANG BUPATI  
KEPADA CAMAT DALAM PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN  
USAHA PERDAGANGAN KECIL DI KANTOR CAMAT  
KECAMATAN SUNGAI RAYA  
KABUPATEN KUBU RAYA**

Oleh:

**WISMOYO ARDY<sup>1\*</sup>**

NIM. E1012141023

Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si<sup>2\*</sup>, Dra. Kartika Ningtias, M.Si<sup>2\*</sup>

\*Email: [wismoyo\\_ardhy@student.untan.ac.id](mailto:wismoyo_ardhy@student.untan.ac.id)

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

**ABSTRAK**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati Kubu Raya Kabupaten Kubu Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif jenis penelitian deskriptif. Menurut George C. Edward III (Dalam Agustino 2007:149) bahwa variabel terpenting guna berhasilnya proses implementasi kebijakan adalah: 1) Komunikasi: kesimpulannya adalah proses komunikasi sosialisasi implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 di Kecamatan Sungai Raya telah dilaksanakan, yaitu sosialisasi mengenai Prosedur pelayanan di kecamatan Sungai Raya dalam hal mengurus SIUP harus melalui tingkat terendah yaitu RT sampai tingkat kelurahan. 2) Sumber Daya: kesimpulannya adalah keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. 3) Disposisi: kesimpulannya adalah sikap implementor, yaitu staf pelayanan di kantor Kecamatan Sungai Raya dalam memberikan pelayanan sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. 4) Struktur Birokrasi: kesimpulannya adalah salah satu aspek dari struktur birokrasi yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, adanya standar operasional prosedur (SOP) dalam hal ini menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab. Saran untuk kedepannya agar adanya penambahan jumlah pegawai dalam melakukan penerbitan SIUP, dan pegawai pemerintah Kantor Camat Sungai Raya diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan terciptanya tenaga kerja yang terampil dan selanjutnya akan menciptakan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

**Kata kunci:** Implementasi Peraturan Daerah Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016

**IMPLEMENTATION OF KUBU RAYA REGENT REGIONAL REGULATION  
NUMBER 30 OF 2016 CONCERNING THE PARTIAL DELEGATION OF  
AUTHORITY OF THE REGENT TO SUB-DISTRICT HEAD IN THE SERVICE  
OF ISSUANCE OF SMALL BUSINESS LICENSE AT THE SUNGAI RAYA SUB-  
DISTRICT OFFICE, KUBU RAYA REGENCY**

By:

**WISMOYO ARDY<sup>1\*</sup>**

NIM. E1012141023

Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si<sup>2\*</sup>, Dra. Kartika Ningtias, M.Si<sup>2\*</sup>

\*Email: [wismoyo\\_ardhy@student.untan.ac.id](mailto:wismoyo_ardhy@student.untan.ac.id)

1. Student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak
2. Lecturer of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak

**ABSTRACT**

The writing of this research aimed to analyze the factors influencing the implementation of the Kubu Raya Regent Regulation Number 30 of 2016 concerning the partial delegation of authority of the Kubu Raya Regent, Kubu Raya Regency. The method in this research was qualitative with descriptive research type. According to George C. Edward III (In Agustino 2007: 149), the most important variables for the success of the policy implementation process consisted of: 1) Communication: it was concluded that the process of disseminating the implementation of the Kubu Raya Regent Regulation Number 30 of 2016 in Sungai Raya Sub-District had been implemented, namely the dissemination of service procedures in the Sungai Raya Sub-District in terms of managing business license which must go through the lowest level, namely neighborhood to the urban village level. 2) Resources: it was concluded that the success of policy implementation was very dependent on the ability to utilize available resources. Humans were the most important resource in determining the success of the implementation process. 3) Disposition: it was concluded that the attitudes of the implementers, namely the service staff at the Sungai Raya Sub-District Office in providing services so far had not been maximized and had not met the existing public service standards. 4) Bureaucratic Structure: it was concluded that one aspect of the bureaucratic structure that supported the successful policy implementation was the existence of standard operating procedures (SOPs), in this case regarding the mechanisms, systems and procedures for implementing the policy, the division of main tasks, functions, authorities, and responsibilities. It is suggested that the number of employees in issuing business license should be increased, and the government employees of the Sungai Raya Sub-District Office should be given the opportunity to take part in education and training both technical and non-technical in the hope of creating a skilled workforce which will further create service satisfaction for the community.

**Keywords:** Implementation, Regional Regulation, Kubu Raya Regent, Number 30  
2016



## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Setiap perusahaan, koperasi, persekutuan maupun perusahaan perseorangan, yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh SIUP yang diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia. SIUP terdiri atas kategori sebagai berikut : (1) SIUP Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. (2) SIUP Menengah wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. (3) SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan yang kekayaan bersihnya lebih dari Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Mengingat dalam memberikan pelayanan kepada publik, banyak aparat pemerintahan yang tidak menjalankan tugas dengan baik. dengan kata lain di era otonomi daerah ini masih banyak permasalahan

pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Dari banyaknya layanan masyarakat yang mengalami kendala dan masalah, maka salah satu yang penting adalah layanan masyarakat dibidang Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Adapun pengertian dari Surat Izin Usaha Perdagangan itu sendiri adalah suatu izin yang diberikan untuk dapat melaksanakan kegiatan Usaha Perdagangan sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 289/MPP/Kep/10/2001 Tentang “Ketentuan Standar Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)” . yang bertujuan untuk memberikan kepastian berusaha dan kepastian hukum, sehingga pengusaha tersebut dalam melakukan kegiatannya merasa aman dan dilindungi.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 13 tahun 2013 tentang Surat Izin Usaha perdagangan, yang berwenang menerbitkan SIUP adalah Bupati, tetapi berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Camat memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Pelimpahan kewenangan dimaksud meliputi kewenangan dalam bidang pelayanan perizinan, perpajakan, pembinaan pendidikan dasar. Pelimpahan kewenangan sebagaimana dimaksud disertai dengan penyediaan pembiayaan, sarana dan prasarana, pegawai dan dokumen/arsip sesuai dengan besaran kewenangan yang dilimpahkan. Dalam bidang perizinan, yaitu

Camat berwenang menerbitkan SIUP Mikro dan Kecil.

## 2. Identifikasi Masalah

- a. Komunikasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat belum optimal.
- b. Disposisi implementor dalam Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya belum optimal terkait, terkait pelayanan yang selama ini dihasilkan oleh aparat kecamatan belum memenuhi harapan

## 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka untuk terarahnya suatu pembahasan di dalam penelitian ini, perlu adanya fokus penelitian, yaitu sebagai berikut: Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya”.

## 4. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka, permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah: Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016

Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya belum terlaksana dengan optimal”?

## 5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan dan menganalisis Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya.”

## 6. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian tersebut di atas, maka kegunaan penelitian adalah sebagai berikut: kegunaan penelitian ini adalah memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu administrasi Negara khususnya tentang Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan.

## A. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Teori

Dalam proses implementasi terdapat faktor atau variabel yang merupakan syarat-syarat terpenting guna berhasilnya proses implementasi. Menurut George C. Edward III ( Dalam Agustino 2007:149) bahwa variabel yang merupakan syarat terpenting

guna berhasilnya proses implementasi kebijakan adalah:

1. Komunikasi

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan menurut Edward III adalah komunikasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan suatu pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Komunikasi amatlah penting peranannya karena suatu program hanya dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksananya.

2. Sumber daya

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Walaupun isi kebijakan

sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja. Sumber daya meliputi empat komponen yaitu: staf yang cukup, informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

a) Staf;

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak berkompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup, tetapi diperlukan juga kecukupan staf dengan keahlian dan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam

mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

b) Informasi;

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberi perintah. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap kebijakan di atas.

c) Wewenang;

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks yang lain,

ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

d) Fasilitas;

Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

### 3. Disposisi

Variabel ketiga yang juga mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi sebuah kebijakan adalah disposisi. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau

perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Sikap dan komitmen dari para pelaksana terhadap program khususnya dari para pelaksana yang menjadi implementor dari program, dalam hal ini adalah aparatur negara sangat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan publik. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi menurut George C. Edward III (dalam Agustino, 2008:152-154) adalah :

a. Pengangkatan birokrat;

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan.

b. Insentif;

Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak

menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (self interest) atau organisasi.

4. Struktur Birokrasi

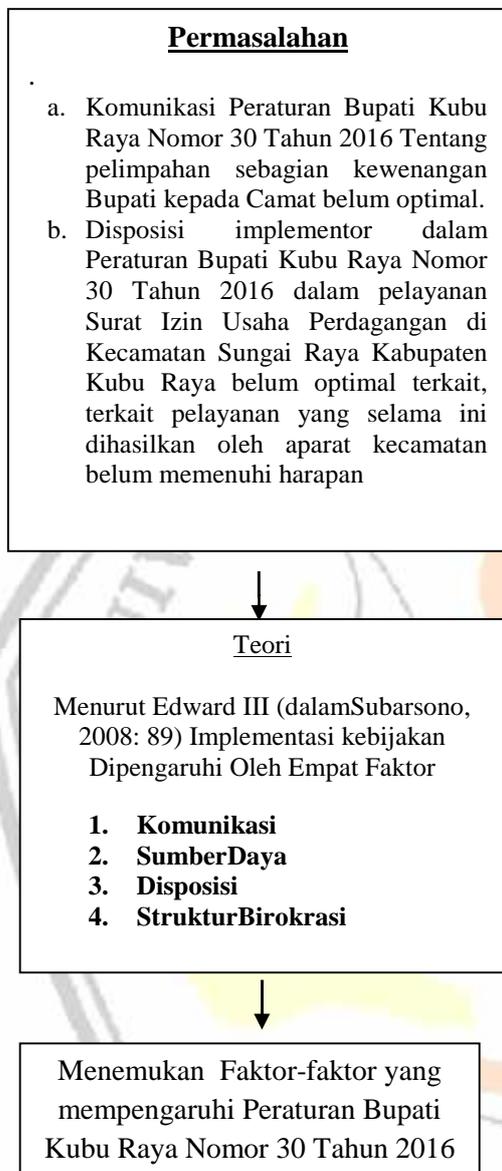
Variabel keempat yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi.

## 2. Alur Pikir Penelitian

Dapat disimpulkan bahwa fungsi pengawasan adalah memeriksa apakah semua terjadi sesuai dengan rencana yang

ditetapkan, perintah yang dikeluarkan, dan prinsip yang dianut.

**Gambar 1**  
**Bagan Kerangka Pikir**



Sumber: Data Olahan Penulis

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana menurut Kountur (2005:105) bahwa: “penelitian deskriptif adalah

penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti”. Metode deskriptif dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran dan deskripsi fenomena yang terjadi

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles and Huberman (Sugiyono, 2007: 91) mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data diantaranya:

1. Meringkas (*reduksi*), tujuannya agar data yang dianalisis merupakan data-data yang benar-benar berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Memaparkan (*display*), Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang

terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3. Penyimpulan (*verifikasi*), data-data yang diperoleh yang telah diringkas dan dipresentasikan kemudian diambil beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti.

proses pengawasan BPD Dalam pembangunan fisik di Desa Seranggam, Kecamatan Selakau Timur, Kabupaten Sambas

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Berdasarkan hasil penelitian, dalam proses sosialisasi implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 di Kecamatan Sungai Raya telah dilaksanakan. Yaitu sosialisasi mengenai Prosedur pelayanan di Kecamatan Sungai Raya Dalam hal mengurus SIUP harus melalui Tingkat terendah yaitu RT dengan kata lain harus sesuai persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak kantor Kecamatan.

Prosedur tersebut diatas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakat Kecamatan Sungai Raya. Menurut (AD) Salah satu penduduk Kecamatan Sungai Raya mengatakan :

*” Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Sungai Rayamemang telah diketahui seluruh lapisan masyarakat yang ada. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan SIUP atau hal lainnya terlebih dahulu harus ke RT untuk mengambil surat keterangan domisili selanjutnya diserahkan ke Kantor Kecamatan”.*

Dengan adanya pesyaratan yang sedemikian rupa pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan prosedur yang berlaku.

Masyarakat pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang maksimal, dimana dalam hal ini setiap masyarakat ingin memperoleh haknya dengan mendapat pengakuan dari daerah tempat tinggalnya. Pengurusan SIUP merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu dari pihak masyarakat mengharapkan pihak pemerintah setempat lebih memperhatikan kepastian dalam hal pengurusan SIUP bagi masyarakat. (AD) mengungkapkan bahwa :

*“saya mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan formal yang diterapkan. Pemberian pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal serta dianggap memenuhi sendi-sendi pelayanan sangat diharapkan masyarakatsehingga aparat pelayanan bisa konsisten dalam menerapkan*

*aturan hukum pelayanan tanpa ada kendala apapun”*

Keterbukaan dalam pelayanan sangat berpengaruh, dimana setiap pelayanan yang akan diberikan pihak Kantor kecamatan wajib di informasikan dan di sosialisasikan agar masyarakat setempat dapat mengetahui prosedur dan tata cara dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, peran birokrasi dalam hal ini sangatlah penting. Salah satu Staf kantor Kecamatan mengatakan bahwa:

*”pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat”*

Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasarana dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para

pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti jargon “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah berkaitan dengan kedudukan dan fungsi pengelolaan pemerintah Kecamatan sebagai fungsi dasar terdepan dalam memberikan pelayanan masyarakat pada bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai Warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh SIUP semuanya harus diperoleh melalui Kantor Camat.

Dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen-dokumen seringkali dihadapkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang kurang sinkron antara tersedianya data yang dimiliki Kantor Kelurahan dan Kecamatan yang dimiliki oleh

masyarakat yang akan dilayani, sehingga menyebabkan berbelit-belitnya kondisi pelayanan dan warga yang dilayani merasakan adanya diskriminasi pada waktu pelayanan, bahkan biaya pelayanan seperti adanya biaya administrasi yang bersifat tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

Mekanisme pelayanan yang dimulai pada level organisasi pemerintahan terendah sampai pada terbitnya suatu dokumen telah berusaha menampilkan, efisiensi dan efektifitas kerja dengan memberdayakan semua elemen-elemen yang terlibat dalam pelayanan pada masyarakat

## **2. Sumber Daya**

Dalam suatu kebijakan mungkin saja tujuan yang ditetapkan sudah jelas dan logis, tetapi bukan hanya faktor tersebut yang mempengaruhi pengimplementasian suatu program. Faktor sumber daya juga mempunyai pengaruh yang sangat penting. ketersediaan sumber daya dalam melaksanakan sebuah program merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan. Dalam hal ini sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya staf, sumber daya informasi, sumber daya wewenang dan sumber daya fasilitas untuk mendukung jalannya implementasi sebuah kebijakan.

Salah satu indikator kuat dalam pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah Keterbukaan petugas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat/pelanggan. Keterbukaan dalam proses pelayanan dapat dilihat dari petugas

pelayanan yang memberikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta.

Keberhasilan dari suatu implementasi harus memiliki unsur sumber daya, tanpa adanya sumber daya yang memadai, maka suatu implementasi kebijakan akan mengalami kesulitan, menurut Agustino indikator-indikator yang digunakan adalah sumber daya staf, sumber daya informasi, dan fasilitas. Dalam suatu kebijakan mungkin saja tujuan yang ditetapkan sudah jelas kebijakan mungkin saja tujuan yang ditetapkan sudah jelas dan logis, tetapi bukan hanya faktor tersebut yang mempengaruhi pengimplementasian suatu program. Faktor sumber daya juga mempunyai pengaruh yang sangat penting. ketersediaan sumber daya dalam melaksanakan sebuah program merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan.

Implementasi suatu kebijakan publik tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan sumberdaya manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Keberhasilan implementasi kebijakan sangatlah tergantung dari memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, yaitu kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar berjalan efektif. Karena tanpa adanya sumber daya, kebijakan hanya tinggal dikertas menjadi dokumen saja.

Sumber daya yang tersedia dalam implementasi kebijakan pelayanan SIUP, tidak terlepas dari ketepatan aparat dalam hal bertindak, dan sangat mendukung sekali pencapaian tujuan organisasi. Baik buruknya kode etik pelayanan public sangat di tentukan oleh kesesuaian dan ketepatan bertindak dari aparat birokrasi, hal ini dapat diwujudkan dengan menerapkan prosedur dan aturan yang berlaku dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Dengan semakin berkembangnya zaman, maka pelayanan kepada masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya Penambahan Sarana dan Prasarana Kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya pada prinsip Pelayanan Publik Poin 7 masalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang isinya sebagai berikut :

“Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika”.

Inventaris sarana prasaran Kantor Kecamatan Sungai Raya diperoleh dari bantuan pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pembelian yang dibebankan pada anggaran daerah. Keadaan sarana prasarana Kantor Kecamatan Sungai

Rayasampai pada pelaksanaan penelitian masih sangat terbatas.

Dalam menghadapi Era Globalitas, aparat dituntut mempunyai kemampuan dan kepekaan terhadap situasi dan kondisi yang terjadi di wilayahnya. Derasnya arus informasi membuat batas negara satu dengan yang lain seakan tak ada lagi. Hal ini berakibat pergeseran pola pikir masyarakat yang tadinyatak banyak menuntut, berubah menjadi banyak tuntutan yang memang menjadi haknya. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan tanggap terhadap situasi dan kondisi yang berkembang di masyarakat, tidak ada jalan lain kecuali dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM).

Ada dua jalan yang dapat ditempuh untuk meningkatkan SDM Aparatur yaitu dengan jalan pendidikan formal dan non formal. Untuk pendidikan formal ini nampaknya masih cukup sulit diterapkan karena keterbatasan dana dan kesempatan yang ada. Yang paling memungkinkan adalah pendidikan non formal yaitu melalui diklat-diklat baik diklat struk tural maupun diklat teknis.

Di satu sisi Peningkatan disiplin Aparatur juga diperlukan, dimana hal ini Sudah bukan menjadi rahasia umum lagi kalau disiplin di kalangan aparat sangat rendah. Hal ini seakan sudah membudaya dan kita dapat dengan mudah menemukan oknum-oknum yang tidak disiplin tersebut.

Salah satu staf Pelayanan di kantor Kecamatan Sungai Raya mengatakan:

*“Jam Kantor dimulai Pukul 08.00 sampai Pukul 16.00, tetapi kadang kala Pukul 08.00 staf kantor belum pada datang karena mereka pada umumnya tinggal jauh dari kantor. Jadi aktivitas kantor dimulai sekitar Pukul 10.00. kami biasa melayani masyarakat jika semua staf sudah berada di tempat. Masyarakat yang datang dipersilahkan menunggu sampai staf Kantor Kecamatan datang untuk melayani mereka.”*

Jika hal tersebut diatas terus berlanjut, sampai kapan pun pelayanan akan terhambat dan masyarakat pun akan merasa malas untuk melakukan pengurusan baik itu SIUP ataupun lain sebagainya yang merupakan hak masyarakat untuk memperoleh kepastian hukum dari daerah dimana mereka tinggal.

Agar *imej* negatif tersebut tidak semakin parah, perlu adanya upaya pembinaan bersifat konsisten berkesinambungan, dan adanya suritauladan dari atasan secara berjenjang, sehingga akan didapat hasil yang maksimal.

Setiap program yang dilaksanakan didasari perencanaan strategik dengan memperhatikan dampak dan akibatnya, sehingga perencanaan yang dianggap berhasil dan gagal dilaporkan agar dievaluasi dan ditindak lanjuti. Kelalaian pelaksana pelayanan dalam mengontrol blanko masih mencukupi atau sudah kekurangan harus diperhatikan agar pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur dan masyarakat tidak perlu

menunggu sampai 1bulan hanya untuk mengurus SIUP. Tuter (SA) salah satu masyarakat di Kecamatan Sungai Raya”.

*Bukan hanya blanko yang menjadi masalah pelayanan umum di Kecamatan Sungai Raya tetapi melainkan adanya “Pungli” (pungutan Liar) yang dilakukan oleh beberapa pelaksana pelayanan tanpa memperhatikan prosedur yang secara nyata berada di depan mata mereka. Tetapi, bgi masyarakat yang ingin urusannya cepat selesai kadangkala juga menawarkan kepada pelaksana pelayanan umum agar dipercepat bagaimanapun caranya. “*

Dengan jumlah Staf 31 orang di Kantor Kecamatan Sungai Raya, merupakan jumlah sangat memadai untuk proses pelayanan yang sangat mudah tetapi kenyataannya tidak demikian, sebagian besar pegawai yang bertugas lebih banyak menggunakan waktunya untuk bercerita dengan sesama atau mereka cepat pulang dengan alasan ada urusan keluarga.

Dengan beberapa permasalahan di atas diharapkan pihak atau pimpinan yang berkaitan melakukan evaluasi terhadap para pegawai serta sarana dan prasarana Kantor yang telah ada, agar kedepannya pelayanan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

### **3. Disposisi**

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah

sikap Implementor. Jika implementor setuju dengan bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi mengalami banyak masalah dalam disposisi. Teori Edward III (dalam subarsono, 2010:91) menyebutkan bahwa disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor dalam menjalankan sebuah kebijakan. Karakteristik tersebut dapat berupa komitmen, kejujuran serta sifat demokratis. Implementor akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik sesuai yang diinginkan oleh pembuat kebijakan disaat implementor memiliki disposisi atau sikap yang baik. Sebaliknya apabila sikap atau perspektif yang dimiliki implementor berbeda dengan yang diharapkan pembuat kebijakan maka proses implementasi tidak dapat terlaksana efektif.

Tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi keinginan dan kemauan untuk melaksanakan suatu kebijakan antara lain terdiri dari pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan : arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*) intensitas terhadap kebijakan.

Pengetahuan, pemahaman dan pendalaman yang baik terhadap sebuah kebijakan dalam sebuah pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu,

aparatus pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus SIUP serta lain, sehingga aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di lapangan aparat/pegawai kecamatan selaku pihak pelayanan. Dimana sering terjadi kesalahan yang fatal dan dapat merugikan masyarakat setempat. Hal ini diungkapkan oleh (SA) salah satu warga Kecamatan Sungai Raya:

*"saya kecewa dengan layanan kantor pemerintah yang tak jelas. Pemerintah Kecamatan berjanji tanggal segini SIUP sudah jadi. Namun pada waktu yang dijanjikan SIUP belum jadi. Mengulur waktunya bisa lama sekali, setelah dilacak katanya berkasnya hilang. Sudah demikian,*

*mereka menunjukkan raut penyesala  
Jadi kesal hati saya”*

Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan. Menurut (AD) salah satu masyarakat di Kecamatan Sungai Raya:

*“.....aparat pemerintah yang ada sering melakukan hal-hal diluar prosedur, dimana untuk mendapat uang lebih sering mengatakan kalau ingin cepat selesai harus ada biaya administrasinya. Aparat yang bertugaspun seringkali tidak menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga proses pelayanan berjalan lambat. Waktu paling cepat untuk mengurus SIUP saja memerlukan waktu hampir 1bulan. Gimana kalau sudah setinggi gunung tumpukan SIUP nya???mungkin bertahun-tahun baru selesai”.*

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mencakup seluruh lapisan masyarakat dan mengutamakan kepuasan dalam pelayanan. Namun kadangkala terjadi perselisihan antara masyarakat dan aparat pemberi pelayanan, hal ini sering terjadi karena kurangnya komunikasi antara

penerima dan pemberi pelayanan secara berkesinambungan dan terbuka. (AD) mengutarakan :

*“Rasa Ketidakadilan kepada masyarakat dalam pelayanan sering terjadi disebabkan karena tidak adanya ikatan emosional antara aparat/petugas pelayanan dengan masyarakat bahwa pelayanan adalah untuk kepentingan bersama, masih ada anggapan bahwa masyarakat yang butuh, sehingga masih dijumpai cara-cara mempersulit masyarakat sehingga sering kali masyarakat dibuat bingung karena tidak jelasnya prosedur pelayanan, terutama masyarakat perdesaan”*

Pemberian pelayanan di Kantor kecamatan harus efektif dan efisien sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Namun, pelayanan di tingkat kecamatan cenderung mengulur-ulur waktu pelayanan. Banyak aparat/pejabat pemberi pelayanan melakukan pelayanan sesuka hati mereka. Hal ini menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat. salah satu tokoh masyarakat di Kecamatan Sungai Raya mengatakan:

*“Pelayanan di Kantor Kecamatan berjalan lama dan berbelit-belit disebabkan karena tidak jelas dan tegasnya pembagian wewenang, inkonsistensi pembagian kerja, serta sikap pimpinan kantor yang sewenang-wenang memberikan tugas*

*kepada aparat bawahan tanpa memperhitungkan aspek sifat pekerjaan, urgensi pekerjaan, dan dampak pemberian tugas terhadap kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat”*

Padahal Dalam proses pengurusan SIUP semua persyaratan telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data untuk kantor Kecamatan Sungai Raya tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung lama dan kadang kala memerlukan waktu yang sangat lama.

Pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan sikap aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan. Seperti apa yang di ungkapkan (SA) warga Kecamatan Sungai Raya mengurus SIUP yakni:

*“...kami sangat berharap bahwa pelayanan adminstrasi di kecamatan itu lebih cepat, tidak repot, biayanya murahdan caranya tidak berbelit-belit, karena bukan hanya itu yang harus kami urus, kami juga harus melakukan pekerjaan keseharian kami....*

Organisasi pelayanan publik seperti kecamatan mempunyai ciri publik accuntability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Kualitas pelayanan hanya akan didapatkan apabila memenuhi seluruh item/syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar kegiatan pelayanan kepada masyarakat, seperti Faktor Sarana Prasaran dari pihak pemerintah yang menyiapkan peralatan guna mendukung lancarnya proses pelayanan, kemudian Kualitas sumber daya manusia dibutuhkan daya tangkap yang baik guna menerima respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan serta tingginya tanggung jawab para pelaksana tugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Apabila diingat bahwa petugas kantor Camat kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya salah satu bentuk perencanaan kegiatan yang dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi dan pendataan masyarakat untuk menghasilkan rekapitulasi

data perizinan dan omset dengan tujuan mendapatkan akurasi data dan omset perizinan untuk mendukung pencapaian target penerimaan daerah.

Penyusunan suatu pendataan terhadap masyarakat yang ingin mendirikan usaha, diperlukan adanya suatu kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan penerbitan SIUP yang berisikan uraian atau analisis tentang persyaratan dan mekanisme pelayanan izin mendirikan usaha (SIUP). Adanya kewenangan Camat dalam penerbitan SIUP sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat di wilayah kabupaten Kubu Raya, dapat memberikan landasan yuridis bagi mekanisme pelayanan SIUP kabupaten Kubu Raya.

Berdasarkan wawancara dengan Kasi pelayanan perizinan, diperoleh keterangan bahwa kegiatan sosialisasi dalam rangka pendataan kepada masyarakat yang belum memiliki SIUP, SIUP merupakan salah satu jenis pelayanan publik didelegasikan oleh Bupati Kabupaten Kubu Raya kepada Camat, termasuk kepada Camat Sungai Raya. Jenis pelayanan ini mendatangkan penerimaan retribusi daerah yang menjadi salah satu unsur penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Karena jenis pelayanan ini bersifat penting dan strategis bagi pengusaha dan bagi pemerintah setempat, maka sudah sepatutnya kinerja pelayanan dibangun dengan komitmen yang kuat.

Surat izin usaha perdagangan yang kita kenal dengan singkatan SIUP, yaitu surat ijin yang diberikan kepada suatu badan usaha untuk dapat melakukan kegiatan usaha perdagangan. petugas rangka memberikan pelayanan layanan kepada masyarakat. SIUP sebagai berfungsi sebagai alat bukti pengesahan dari usaha perdagangan yang dilakukan. SIUP di keluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan atau pelaku usaha yang telah berbadan hukum.

Kemudian berdasarkan wawancara dengan staf seksi ekonomi pembangunan menyatakan bahwa langka-langka yang dilakukan dalam rangka memberikan kejelasan dalam pelayanan perizinan SIUP yaitu sebagai berikut:

*"Kami mengadakan survei terhadap orang atau pribadi atau badan yang mendirikan usaha, agar dapat diperoleh data dan informasi yang mereka perlukan dari laporan-laporan itu dan sejauhmana tingkat pemahaman masyarakat mengenai peraturan, SIUP tidak hanya untuk bisnis besar saja, namun pada usaha skala kecil pun wajib memiliki SIUP, agar usaha yang dilakukan mendapatkan pengakuan dan pengesahan dari pemerintah"*

Pelayanan SIUP yang dilakukan kantor Camat kecamatan Sungai Raya sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016

Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat di wilayah kabupaten Kubu Raya merupakan cara untuk menghindari masalah yang mungkin terjadi dan mengganggu perkembangan usaha di kemudian hari.

Terkait dengan wewenang dan tanggung jawab Camat untuk mengambil keputusan, berdasarkan wawancara dengan staf seksi ekonomi pembangunan menyatakan:

*”Setiap orang sudah mempunyai tugas sendiri-sendiri sebagai tupoks, kepala seksi selaku pimpinan melimpahkan tugas-tugas kepada bawahan sehingga masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab sendiri-sendiri.”*

Penjelasan tersebut memperlihatkan bahwa aparat secara berjenjang diberikan pelimpahan wewenang dan diberikan peran serta tanggung jawab dalam mengambil keputusan. Ungkapan serupa juga disampaikan oleh staf lainnya berikut ini:

*“Menurut saya beliau telah memberikan peran dan pelimpahan wewenang serta tanggung jawab pada aparat terkait pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan untuk mengambil keputusan sesuai dengan tupoksi masing-masing. Oleh karena itu, setiap staf memang harus memahami tugas pokoknya masing-masing serta berbagai wewenang yang menjadi haknya. Dengan demikian setiap staf dapat bekerja beriringan*

*karena masing-masing menjalankan tugas masing-masing dan setiap keputusan yang diambil juga tidak mengganggu wewenang staf yang lain.”*

Bawahan yang diberi wewenang suatu tugas dikarenakan Camat Kantor Kecamatan Sungai Raya percaya pada bawahan khususnya terkait dengan tugas yang akan diberikan. Oleh karena itu seorang pemimpin sebenarnya sangat berkepentingan dengan upaya pengembangan bawahan atau pembinaan pegawainya dalam peningkatan prestasi kerja bawahan. Dalam hal ini pemimpin dapat memberikan kesempatan pada pegawainya untuk mengikuti macam-macam pendidikan dan latihan yang menunjang peningkatan kualitas pelaksanaan tugasnya, secara bergilir diantara pegawainya dalam periode tertentu.

Salah satu aspek paling penting banyak menarik perhatian adalah efektivitas kerja dari sektor-sektor pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik terhadap sikap, ketepatan waktu maupun pada kepastian biaya dalam kegiatan pelayanan tersebut. Meskipun banyak ide-ide yang dilontarkan oleh berbagai organisasi tentang ide-ide pelayanan yang memadai, seperti jargon “kami hadir untuk melayani”, namun itu hanya terbatas pada slogan belaka, sebab kondisi di lapangan sangat berbeda.

Dari keterangan diatas, dapat dikatakan bahwa sikap implementor, yaitu staf pelayanan di kantor Kecamatan Sungai

Rayadalam memberikan pelayanan sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada. Hal ini dimulai dengan proses kesederhanaan dalam pelayanan yang bisa dikatakan sangat bertolak belakang dengan prosedur pelayanan yang ada. Oleh karena itu, pihak pemerintah Kecamatan Sungai Raya sebaiknya lebih banyak melakukan evaluasi terhadap kinerja dan akuntabilitas aparat pelaksana Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Di Kantor Kecamatan Sungai Raya agar pelayanan umum yang mengutamakan kepuasan masyarakat dapat terlaksana.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi juga mencakup dimensi fragmentasi dan dimensi mengenai standar prosedur operasi (SOP). Pelaksanaan implementasi kebijakan dengan organisasi pelaksanaan yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar) dapat menjadi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan sehingga diperlukannya koordinasi yang intensif.

Aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dala

bertindak, SOP dalam hal ini menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab di antara para pelaku. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menSIUPulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang pada akhirnya menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Ukuran dasar SOP atau prosedur kerja ini biasa digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sector public dan swasta. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas, sehingga dapat menSIUPulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan.

SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakn baru yang membutuhka cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi semakin besar pula probilitas SOP menghambat implemtasi. Namun demikina, di samping menghambat implemtasi kebijakan SOP juga mempunyai manfaat. Organisasi-organisasi dengan prosedur-prosedur perencanaan yang luwes dan control yang besar atas program yang bersifat fleksibel mungkin lebih dapat

menyesuaikan tanggung jawab yang baru daripada birokrasi-birokrasi tanpa mempunyai ciri-ciri seperti ini.

Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Fragmentasi mengakibatkan pandangan-pandangan yang sempit dari banyak lembaga birokrasi. Hal ini akan menyimpulkan konsekuensi pokok yang merugikan bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Berikut hambatan-hambatan yang terjadi dalam fragmentasi birokrasi berhubungan dengan implementasi kebijakan publik.

Pertama, tidak ada otoritas yang kuat dalam implementasi kebijakan karena terpecahnya fungsi-fungsi tertentu ke dalam lembaga atau badan yang berbeda-beda. Di samping itu, masing-masing badan mempunyai tugas yang terbatas atas suatu bidang, maka tugas-tugas yang penting suatu bidang, maka tugas-tugas yang penting mungkin akan terlantarkan dalam berbagai agenda birokrasi yang menumpu. Kedua, pandangan yang sempit dari badan yang mungkin juga akan menghambat perubahan. Jika suatu badan mempunyai fleksibilitas yang rendah dalam misi-misinya, maka badan itu akan berusaha mempertahankan esensinya dan besar kemungkinan akan menentang kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan perubahan. Kesederhanaan pelayanan di Tingkat Kecamatan Sungai Raya dapat dikatakan berjalan baik. Hal ini

di sampaikan oleh Camat Kantor Kecamatan Sungai Rayabahwa

.....“ *SOP Sistem Pengelolaan Kependudukan telah berjalan baik, alur permohonan dimulai dari tingkat RT, si pemohon diminta mengisi formulir untuk di tandatangani oleh RT, RW selanjutnya ke desa untuk di register kemudian setelah di tandatangi Kepala Desa dan di register, si pemohon membawanya ke Kantor Kecamatan untuk selanjutnya di proses di Kecamatan menjadi SIUP”, ujarnya. Hal ini sebagai salah satu wujud mempercepat pelayanan kepada masyarakat”.*

Dengan adanya alur permohonan dalam pengurusan SIUP diharapkan membantu bagi masyarakat dimana proses pelayanan dilakukan dengan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa ada kesan berbelit-belit dari pihak pelayan dalam arti aparat pemerintah setempat.

Bagi Instansi pemerintahan, maka pemberian pelayanan pada dasarnya harus tercermin pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Oleh karena itu, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat faktor Sarana Prasarana, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Akuntabilitas aparat setempat merupakan hal penting untuk diperhatikan sebagai

instrument dalam pemberian pelayanan yang memuaskan

## D. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Komunikasi dalam Implementasi sebuah kebijakan merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluarkannya. Berdasarkan hasil penelitian, dalam proses komunikasi sosialisasi implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 di Kecamatan Sungai Raya telah dilaksanakan. Yaitu sosialisasi mengenai Prosedur pelayanan di Kecamatan Sungai Raya Dalam hal mengurus SIUP harus melalui Tingkat terendah yaitu RT sampai tingkat kelurahan. Berkaitan dengan implementasi Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat dalam pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan kecil di kantor Camat kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya, penyampaian tujuan kebijakan di sampaikan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh petugas kantor Camat kecamatan Sungai Raya masih dirasakan kurang, baik lewat interaktif. Sistem jumpot bola dan panduan, dalam menginformasikan aturan –aturan kepada masyarakat selaku pemohon SIUP masih belum optimal, karena tidak adanya transparansi informasi. Hal ini mengakibatkan adanya mis informasi dari masyarakat. Disamping itu, banyak masyarakat yang merasa informasi kurang jelas dan informasi dari pihak kecamatan tidak merata ke semua masyarakat.
2. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Menurut Teori Edward III Dengan adanya sumber daya manusia (staf) yang berkualitas maka tidak menuntut kemungkinann sumber daya pendukung lainnya dapat dikelola dan dimanfaatkan dalam upaya pencapaian keberhasilan implementasi Kebijakan.
3. Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap Implementor, dalam implementasi kebijakan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 30 Tahun 2016 sikap implementor, yaitu staf pelayanan di kantor Kecamatan Sungai Rayadalam memberikan pelayanan sampai saat ini belum maksimal dan belum memenuhi standar pelayanan umum yang ada.

#### 4. Struktur Birokrasi

Salah satu aspek dari struktur birokrasi yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, adanya standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak, SOP dalam hal ini menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawab, sehingga dapat menciptakan ketertiban dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Sungai Raya.

#### Saran

1. Perlu ditingkatkan transparansi informasi melalui sosialisasi secara teratur dan terarah agar pelaksanaan komunikasi dapat berjalan secara efektif, efisien dan berfokus untuk menyikapi, mengatasi dan sekaligus mengantisipasi keluhan.
2. Diharapkan agar adanya penambahan jumlah pegawai dalam melakukan penerbitan SIUP, dan pegawai pemerintah kantor Camat Sungai Raya diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis
3. Perlu adanya sikap pelaksana yang dapat diterima masyarakat khususnya pengguna Jasa SIUP, yang mengarahkan kepada kesanggupan membantu menyediakan pelayanan yang cepat.
4. Perlu penataan struktur birokrasi kantor Camat Sungai Raya kabupaten Kubu Raya secara maksimal. Langkah yang

dilakukan adalah penataan struktur birokrasi dari aturan yang ditetapkan dalam pelayanan penerbitan SIUP seperti perlu adanya otoritas yang kuat dalam implementasi kebijakan kerna terpecahnya fungsi-fungsi tertentu kedalam lembaga atau badan yang berbeda-beda.

#### E. Referensi

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Jakarta
- Bungin, Burhan. 2010. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada.
- Kartasasmita, G. 2007. *Power And Empowerment: Sebuah Telaah Mengenai Konsep Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mubyarto. 2009. *Pemberdayaan Ekonomi Rakyat: Laporan Tindak Program Idt*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode penelitian*. Bandung ; Pusaka Setia.
- Sugiyono. 2006. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Rivai Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori dan Praktik*, PT. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Tachjan, H. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Aipi Bandung – Puslit Kp2w Lemlit Unpad.