

**PENGARUH PELAKSANAAN KEBIJAKAN ATAU ATURAN  
TERHADAP PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DI  
KELURAHAN PURWODADI KECAMATAN ARGA MAKMUR  
KABUPATEN BENGKULU UTARA**

**OLEH :  
Adi Sutojo\***

**ABSTRAKSI**

Pada hakekatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (eksekutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik merupakan kebijakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan bersifat Eksploratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pelaksanaan Surat Keputusan (SK) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 dilaksanakan secara baik di Kantor Lurah Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara. Secara kumulatif mayoritas responden merasakan hasil kepuasan yang relatif tinggi terhadap pelayanan publik di Kelurahan Purwodadi yang artinya pelayanan yang diberikan di Kelurahan Purwodadi bernilai tinggi atau memuaskan masyarakat. Pelaksanaan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 berpengaruh terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.

**Keywords:** *Kebijakan, Pelayanan Publik*

---

\* Dosen Tetap Prodi Ilmu Administrasi Negara Fisip Unihaz Bengkulu

### A. Pendahuluan

Dalam sistem otonomi daerah telah terjadi perpindahan sebagian kewenangan yang tadinya berada di pemerintahan pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga daerah otonom dapat lebih tanggap terhadap tuntutan masyarakat berdasar kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh masyarakat di daerah tersebut. Bangunan sistem dan kelembagaan menjadi penting dilakukan sebagai dasar merancang standard pelayanan publik yang optimal. Idealnya otonomi daerah memberi dampak nyata dalam peningkatan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah membuka peluang terjadinya penyelenggaraan layanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dalam peningkatan layanan publik. Kemajuan teknologi juga diharapkan menjadi alternatif terpenuhinya prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut hendaknya menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah di setiap tingkatan pemerintahan.

Berdasarkan desentralisasi pelayanan publik, telah terjadi pembagian kekuasaan atau wewenang untuk merencanakan, memutuskan, atau mengelola fungsi publik dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Berkaitan dengan desentralisasi pelayanan publik, berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 13 dan 14, pemerintah daerah mempunyai fungsi:

- a. penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat;
- b. penyediaan sarana dan prasaran umum;
- c. penanganan bidang kesehatan;
- d. penyelenggaraan pendidikan;
- e. penanggulangan masalah sosial;
- f. pelayanan bidang ketenagakerjaan;
- g. fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
- h. pelayanan pertanahan;
- i. pelayanan kependudukan dan catatan sipil;
- j. pelayanan administrasi umum pemerintahan;
- k. pelayanan administrasi penanaman modal;
- l. penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya.

Pada hakekatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (eksekutif dan legislatif) untuk

meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagian masyarakat masih menyederhanakan pemahaman tentang pelayanan publik yang diartikan sebagai pemberian pemerintah. Dengan pemahaman yang sederhana itu, ketika sebagian rakyat memahami pelayanan publik sebagai pemberian dari pemerintah, masyarakat memahami pelayanan publik sebagai aktivitas belanja yang menggunakan uang pemerintah. Pemahaman yang demikian akan membawa akibat masyarakat akan menyerahkan sepenuhnya pengelolaan pelayanan publik itu kepada pemerintahan, karena dalam pandangan masyarakat tersebut uang yang dibelanjakan untuk pelayanan publik itu milik pemerintah. Masyarakat merasa tidak memiliki hak mencampuri pengelolaan pelayanan publik.

Dalam kenyataannya Pelaksanaan pelayanan publik khususnya di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara, masih memiliki beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut bisa berasal dari diri masyarakat sendiri dan bisa juga berasal dari pemerintahan. Kendala-kendala tersebut antara lain sistem yang terbangun belum memberikan ruang yang luas, aman, dan memadai bagi pengembangan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya masih rendahnya kesadaran masyarakat bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari kehidupan sosial-politiknya yang oleh karenanya masyarakat harus juga terlibat dalam proses pengambilan kebijakan berkaitan dengan pelayanan publik. Masih rendahnya kapasitas atau kemampuan masyarakat untuk melakukan partisipasi. Dalam melakukan partisipasi dalam pelayanan publik dibutuhkan keaktifan masyarakat. Partisipasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas karena esensi dari partisipasi adalah masyarakat aktif. Tanpa masyarakat aktif, ruang partisipasi yang sudah terbuka tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Belum terbangun kemauan dan

komitmen politik dari sebagian besar Pemerintah untuk menciptakan transparansi pelayanan publik juga menjadi kendala. Anggapan bahwa pemerintah telah menerima mandat yang penuh dari masyarakat merupakan sumber dari ketidakterbukaan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian akses masyarakat untuk memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan publik prasyarat partisipasi menjadi tidak ada. Belum terbangun kemauan dan komitmen politik dari legislatif untuk melibatkan masyarakat dalam pelaksanaan fungsi kontrol terhadap pelayanan publik. Kultur tanpa partisipasi yang telah berkembang dalam pelaksanaan pelayanan publik, sehingga partisipasi sering dimaknai sebagai ekspresi resistensi. Sistem informasi pelayanan publik masih bersifat pasif. Untuk mendapatkan informasi, masyarakat sendiri yang harus mencari informasi berkaitan dengan segala yang berkaitan dengan pelayanan publik. Sistem ini jelas tidak mendorong inisiatif masyarakat untuk mengambil bagian dalam proses pengawasan terhadap pelayanan publik. Perangkat hukum yang dapat menjadi dasar yang memberikan jaminan bagi partisipasi masyarakat masih minim. Perangkat hukum yang memberi ruang bagi partisipasi masyarakat ini penting karena selain supaya masyarakat mengetahui hak, kewajiban, tanggungjawab serta mekanisme dalam berpartisipasi, masyarakat juga memperoleh perlindungan hukum dalam menggunakan haknya tersebut

Berdasarkan kendala-kendala tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul "Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan atau Aturan Terhadap Pelayanan Sektor Publik di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara".

## B. Kajian Teoritis

### 1. Kebijakan Publik

Istilah Public Policy sering diterjemahkan sebagai kebijakan publik, kebijakan negara, kebijakan pemerintah. Sampai saat ini, di Indonesia belum ada satu kesepakatan tentang penggunaan istilah tertentu sebagai terjemahan dari public policy. Oleh karena itu, untuk keseragamannya dalam penelitian ini penulis menggunakan istilah kebijakan publik.

Eyeston (dalam Winarno, 2002:16) memberikan pengertian kebijakan publik sebagai "Hubungan suatu unit pemerintah

dengan lingkungannya". Sedangkan menurut Anderson, kebijakan merupakan "Arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan".

Batasan lain yang diberikan oleh Dye (1987) adalah kebijakan publik sebagai "Apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan". Definisi Dye ini, walaupun cukup akurat, namun sebenarnya tidak cukup memadai untuk mendeskripsikan kebijakan publik, sebab kemungkinan terdapat perbedaan yang cukup besar antara apa yang ingin dilakukan oleh pemerintah dan apa yang senyatanya mereka lakukan. Di samping itu, konsep ini bisa mencakup tindakan-tindakan yang sebenarnya di luar domain kebijakan publik, seperti pengangkatan pegawai atau kenaikan pangkat seseorang. Namun demikian, satu hal yang harus diingat dalam mendefinisikan kebijakan publik adalah bahwa pendefinisian tersebut harus mempunyai pengertian tentang apa yang sebenarnya dilakukan daripada apa yang diusulkan oleh pemerintah.

Hal ini dilakukan karena kebijakan publik merupakan proses yang mencakup pula tahap implementasi dan evaluasi, sehingga definisi kebijakan yang hanya menekankan pada apa yang diusulkan menjadi kurang sempurna. Oleh karena itu, definisi kebijakan publik akan lebih tepat bila mencakup pula arah tindakan atau apa yang dilakukan dan tidak semata-mata menyangkut usulan saja.

### 2. Implementasi Kebijakan Publik

Setelah sebuah kebijakan ditelurkan maka tahap selanjutnya adalah pelaksanaan. Konsep pelaksanaan merupakan terjemahan dari kata implementation, atau yang biasa dikenal dengan implementasi. Menurut Charles O Jones dalam Syukani dkk (2001:295) implementasi sebagai "*a process of getting additional resources so as to be figure out of to be done*". Implementasi dalam hal ini diartikan sebagai suatu proses mendapatkan sumber daya tambahan, dapat menghitung apa yang dapat dikerjakan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Joko Widodo (2001:193) implementasi artinya "memahami yang senyatanya sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian".

Menurut Joko Widodo (2001:193) sendiri mengatakan bahwa implementasi adalah “Suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber-sumber daya yang didalamnya termasuk manusia, dana dan kemampuan operasional, oleh pemerintah maupun swasta (individu maupun kelompok) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelaksanaan kebijakan dengan melibatkan sumberdaya yang ada, sarana dan prasarana untuk diterapkan kepada masyarakat guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Dalam melihat implementasi atau pelaksanaan sebuah kebijakan ada beberapa model yang dapat digunakan di antaranya adalah Model George Edward III.

Model Goerge Edward III ini dalam implementasi suatu kebijakan terdapat empat faktor atau variabel kritis yaitu; komunikasi, sumber, disposisi atau sikap dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini berinteraksi secara simultan untuk membantu atau menghalangi implementasi kebijakan.

### 3. Evaluasi Kebijakan Publik

Dalam praktek di lapangan, salah satu bentuk kebijakan publik adalah program atau proyek pembangunan. Setelah tahapan implementasi program, maka biasanya dilakukan kegiatan evaluasi, yang bertujuan untuk mengetahui apakah tujuan dari kebijakan publik telah tercapai dan apakah dampak yang muncul setelah kebijakan publik tersebut dilaksanakan betul-betul disebabkan oleh program tersebut ataukah karena faktor lain.

Dunn (2000: 608) memberikan batasan evaluasi kebijakan publik sebagai berikut : “Istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum, istilah evaluasi disamakan penaksiran (appraisal), pemberian angka (rating), dan penilaian (assessment).”

Batasan lain tentang evaluasi kebijakan publik juga diberikan oleh Suchman (dalam Wahab, 1997: 22 ), yang mengartikan evaluasi sebagai “the process of assigning value to some objective and then determining the degree of success in attaining this value objective”. Pengertian

ini dapat diartikan bahwa evaluasi merupakan proses melekatkan suatu nilai pada beberapa tujuan dan dari situ dapat ditentukan derajat keberhasilan dalam mencapai nilai yang sudah dilekatkan tersebut.

Dari kedua pendapat tersebut di atas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa evaluasi merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk mengetahui dan menilai apakah program tersebut mampu mewujudkan sesuatu yang diinginkan dalam rencana program. Dengan kata lain, kegiatan evaluasi kebijakan publik pada dasarnya merupakan aktivitas penilaian apakah sebuah program telah berhasil atau belum, dan apakah yang terjadi sesudah program dilaksanakan betul-betul merupakan dampak program secara langsung ataukah karena hal lainnya.

Evaluasi kebijakan publik merupakan bagian tak terpisahkan dari keseluruhan proses kebijakan publik. Sebagai sebuah kegiatan pengumpulan, penganalisaan, dan penilaian mengenai akibat dan konsekuensi kebijakan publik, evaluasi kebijakan publik bertujuan untuk memberikan informasi mengenai keberhasilan sebuah program dan dampak apa yang diakibatkan oleh program tersebut. Evaluasi kebijakan publik harus mampu memberikan pertimbangan kepada pengambil kebijakan dalam memutuskan apakah program/kebijakan tersebut layak untuk diteruskan ataukah perlu pembenahan atau bahkan harus dihentikan.

### 4. Pelayanan Sektor Publik

Koetamsi (1997:7) mengemukakan bahwa hakekat pelayanan masyarakat adalah:

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan masyarakat;
- Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan masyarakat dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
- Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan-an masyarakat luas.

Mengenai azas-azas pelayanan masyarakat yang berlaku dalam lingkungan institusi pemerintah, hal itu telah diatur di dalam Surat Keputusan Menteri Pdayagunaan Aparatur Negara

No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Menurut arahan Keputusan MENPAN tersebut, pelayanan umum atau pelayanan masyarakat dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, cepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Oleh karena itu pelayanan umum/masyarakat harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas;
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dipertanggungjawabkan;
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam lampiran 3 Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, paragraf I, butir c tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga sebagai berikut:

- a. Kelompok Layanan Administratif, yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, keterangan kematian, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah, dan sebagainya.
- b. Kelompok Layanan Barang yaitu layanan yang menghasilkan berbagai

bentuk/jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

- c. Kelompok Layanan Jasa yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Layanan publik tersebut di atas merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan. Agak berbeda dengan rumusan prinsip-prinsip layanan publik tersebut di atas, The Charter of Fundamental Right of the European Union dalam pasal 14 menyatakan prinsip-prinsip layanan publik sebagai berikut:

- a. Memperoleh penanganan urusan-urusannya secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
- b. Hak untuk didengar sebelum tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan.
- c. Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan atas kerahasiaan profesionalitasnya.
- d. Kewajiban pihak admistrasi negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya.
- e. Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

##### 5. Definisi Konsep dan Operasional

Konsep evaluasi pelaksanaan kebijakan dalam penelitian ini adalah suatu upaya yang dilakukan untuk mengetahui dan menilai apakah program tersebut mampu mewujudkan sesuatu yang diinginkan dalam rencana program. Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan diukur dari dimensi : 1) Komunikasi, 2) Sumber daya atau personalia, 3) Disposisi, dan 4) Struktur birokrasi.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan umum yang dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, cepat, lengkap, wajar dan

terjangkau dan juga mengandung beberapa unsur-unsur tertentu. Pelayanan Publik dilihat dari beberapa dimensi berikut ini:

- a. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
- c. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- d. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (tangible) : yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

### C. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan bersifat Eksploratif yaitu menggali dan memaparkan data sehingga dicapai suatu generalisasi fenomena-fenomena yang ada.

Metode penelitian kuantitatif digunakan dengan alasan bahwa penelitian ini berusaha membuktikan hipotesis mengenai evaluasi pelaksanaan kebijakan terhadap pelayanan sektor publik di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara. Populasi penelitian ini adalah pegawai (PNS, Honor, TKS, beserta sekretaris desa yang ada), dan masyarakat yang turut mendapat pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Purwodadi. Sampel penelitian ini berjumlah 32 orang berdasarkan derajat kesalahan 5% (Isaac Michael dalam Sugiyono;1999:2).

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan guna memperoleh informasi dalam penelitian ini di antaranya meliputi : (1) Kuesioner (angket), (2) Teknik Observasi, dan (3) Studi Pustaka. Statistik uji yang digunakan adalah Uji korelasi Kendal Tau.

### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah tentang ada/tidaknya pengaruh pelaksanaan kebijakan atau aturan terhadap pelayanan sektor publik di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara dapat dilihat dari dimensi evaluasi pelaksanaan dan pelayanan yang akan dibahas adalah berikut ini:

### 1. Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan

Evaluasi pelaksanaan diukur berdasarkan 4 (empat) indikator seperti berikut ini : komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Berdasarkan hasil kuisisioner terhadap indikator Komunikasi terhadap 32 orang sampel diketahui bahwa indikator komunikasi mendapatkan skor 126 dengan masuk ke dalam kategori tinggi. Dengan kategori tersebut diketahui bahwa tingkat komunikasi dalam aspek kejelasan, akurasi dan konsistensi di Kelurahan Purwodadi menunjukkan nilai tinggi/baik. Indikator Komunikasi merupakan hal penting bagi terwujudnya sistem kerja dan pola kerja yang kondusif (Edward, 221: 1980). Jika komunikasi sudah benar terwujud maka aspek ini tentunya akan mempengaruhi faktor-faktor lain secara simultan.

Berdasarkan hasil kuisisioner terhadap indikator sumber daya terhadap 32 orang sampel diketahui bahwa indikator komunikasi mendapatkan skor 127 dengan masuk kedalam kategori tinggi. Dengan kategori tersebut diketahui bahwa Sumberdaya di Kantor Kelurahan Purwodadi menunjukkan nilai tinggi/baik. Indikator Sumber daya merupakan hal penting bagi terwujudnya sistem kerja dan pola kerja yang kondusif (Edward,227:1980). Hal ini dikarenakan sumberdaya material, keuangan, personal, dan teknologi merupakan seperangkat faktor laten yang menjamin keberlangsungan suatu implementasi kebijakan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil kuisisioner terhadap indikator disposisi terhadap 32 orang sampel diketahui bahwa indikator komunikasi mendapatkan skor 123 dengan masuk ke dalam kategori tinggi. Dengan kategori tersebut diketahui bahwa tingkat disposisi di Kantor Kelurahan Purwodadi menunjukkan kategori nilai tinggi/baik. Indikator disposisi merupakan kecenderungan perilaku aktor-aktor pelaksana di Kantor Kelurahan Purwodadi. Jika Disposisi para aparatur pelaksana kebijakan sudah baik maka kebijakan akan dilaksanakan secara konsisten dan persisten karena komitmen yang tinggi dari pelaksana di Kantor Kelurahan Purwodadi.

Indikator terakhir yaitu struktur birokrasi di kantor Kelurahan Purwodadi menunjukkan skor sebesar 116. Skor ini menunjukkan kategori tinggi. Dengan demikian struktur birokrasi di kantor Kelurahan Purwodadi sudah baik dalam

menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Kantor Kelurahan Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara.

Secara kumulatif item-item indikator dalam variabel evaluasi pelaksanaan tersebut menunjukkan skor sebesar 487. Jika skor tersebut diinterpolasi dengan cara dibagi 4 maka nilai mean yang diperoleh adalah 121,75. Skor ini menunjukkan kategori tinggi/baik dan diartikan bahwa variabel ini menunjukkan variabel pelaksanaan kebijakan atau aturan dalam hal ini merujuk pada Surat Keputusan (SK) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003 dilaksanakan secara baik di Kantor Kelurahan Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara.

## 2. Pelayanan Publik

Penilaian terhadap pelayanan publik sangat berguna untuk organisasi birokrasi publik karena dapat mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan publik telah mencapai tujuan dalam organisasi birokrasi. Dengan menggunakan indikator tertentu untuk mengukur dimensi pelayanan dapat diketahui baik atau buruk pelayanan tersebut.

Untuk menilai pelayanan publik banyak indikator yang bisa dipergunakan. Akan tetapi dalam penelitian ini, indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara adalah berbagai dimensi yaitu keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*). Hasil penelitian tersebut berasal dari Data Primer yaitu Kuisisioner serta data sekunder yaitu berupa interview dengan beberapa informan, hasil observasi di lapangan maupun telaah dokumen-dokumen terkait.

### a. Kinerja Indikator Keandalan (*reliability*)

Keberhasilan pihak Kelurahan Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dapat dinilai dengan melihat dimensi keandalan (*reliability*) yang merujuk kepada ketepatan memberikan suatu pelayanan pada pengguna jasa dan pelayanan ramah serta selalu siap menolong pada pengguna jasa yang dalam hal ini akan menimbulkan suatu kepercayaan.

Berdasarkan hasil kuisisioner terhadap indikator keandalan maka diperoleh

hasil kuisisioner dari 32 orang responden sebesar 121. hasil kuisisioner terhadap indikator sumber daya terhadap 32 orang sampel diketahui bahwa indikator Keandalan mendapatkan skor 121 masuk kedalam kategori tinggi. Dapat diketahui bahwa sebuah pelayanan yang baik atau berkualitas apabila semua pengguna jasa mendapat perlakuan yang sama tanpa adanya pilih kasih terhadap semua kepentingan yang ada pada diri mereka. Dengan demikian pelanggan/pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan yang adil sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, yaitu :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa adanya hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
- 2) memperoleh pelayanan secara wajar tanpa harus menggerutu atau untaian kata yang mengarah pada permintaan sesuatu.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama terhadap kepentingan yang sama.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang.

### b. Kinerja Indikator Kecermatan (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil kuisisioner diperoleh bobot 128 dan hasil tersebut masuk ke dalam kategori tinggi dari interpersasi skala likert. Indikator responsivitas ini menunjuk pada pengertian kualitas pelayanan yang cermat terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Berbicara masalah kualitas pelayanan merupakan kecermatan karena kekekatannya dengan unsur subyektivitas, masing-masing pihak mempunyai dimensi yang berbeda dalam masalah pelayanan, hal ini tergantung kepada kepentingannya. Karena kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan, sehingga implikasinya, baik buruknya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara tergantung kemampuan penyedia pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan / pengguna jasa / wajib pajak secara konsisten.

Menurut Kotler (1994:561) salah satu dimensinya menyebutkan

Keresponsifan (Responsivess) menunjukkan kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan kemampuan petugas tanggap terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna jasa. Pemahaman yang dapat diambil bahwa kepuasan pengguna jasa dapat tercapai apabila aparatur dari Kelurahan Purwodadi yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat dimengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk memberikan suatu pelayanan yang prima dengan kecepatan waktu, biaya murah, transparan serta tanggap dalam mengatasi segala permasalahan / keluhan-keluhan dari pengguna jasa.

c. Kinerja Indikator Keyakinan (*confidence*)

Hasil kuisioner terhadap item indikator ini dari 32 orang sampel menunjukkan bobot sebesar 128 dengan kategori tinggi berdasarkan tabel interpolasi. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam pelayanan umum tersebut dimensi keyakinan (*confidence*) sangatlah diperlukan agar pengguna jasa yakin akan kemampuan petugas pada saat melayani mereka. Untuk itu dibutuhkan petugas yang profesional, dimana peningkatan profesionalisme petugas dapat dilakukan dengan upaya peningkatan kualitas petugas, seperti peningkatan ketrampilan dan pengetahuan dalam proses dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan surat keterangan lainnya.

Pengetahuan, kecakapan, kesopanan dan sikap disiplin yang dilakukan oleh pegawai Kantor Lurah Purwodadi adalah modal utama untuk meyakinkan masyarakat di dalam memberikan pelayanan. Dari hasil kuesioner tersebut diatas membuktikan bahwa kemampuan para pegawai Kelurahan Purwodadi sudah cukup baik, dimana kemampuan kerja personil / petugas ini adalah satu dasar bagi seorang pegawai untuk dapat bekerja dengan baik dan efektif. Hal tersebut seperti yang

dikemukakan oleh Ranupandoyo (1984: 29), bahwa betapapun kecilnya suatu bidang tugas pekerjaan, jika menghendaki pelaksanaan secara baik, cepat, tepat dan hemat menuntut pelaksanaannya memiliki pengetahuan dan kepandaian. Kaitannya dengan dimensi keyakinan tersebut Kantor Kelurahan Purwodadi dituntut untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM), sehingga dapat menghasilkan pegawai yang profesional dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan usaha positif dalam menggerakkan dan mengerahkan sumber daya petugas agar berhasil dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

d. Kinerja Indikator Empati (*empathy*)

Berdasarkan hasil kuisioner terhadap 32 orang responden diketahui bobot jawaban untuk indikator ini adalah sebesar 120 dengan kriteria tinggi. Hal ini menandakan bahwa dimensi empati atau kepribadian aparatur Kelurahan Purwodadi termasuk baik.

Perlu disadari bahwa aspek pelayanan merupakan permasalahan yang terkadang sering diabaikan, tetapi mempunyai pengaruh besar. Namun dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai pengguna jasa maka permasalahan pelayanan dapat diatasi. Untuk menghindari timbulnya permasalahan dalam pelayanan maka diperlukan adanya petugas yang memiliki kualitas kerja cukup baik, salah satunya masuk dalam kriteria dimensi Empati (*Emphaty*) ini, yang dilandasi kepribadian dan etika pegawai. Selanjutnya, Gie (1987:56) dalam Kamus Administrasi Negara mengemukakan bahwa public service atau pelayanan masyarakat diartikan sebagai organisasi yang dilaksanakan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Pelayanan itu sendiri muncul karena adanya kepentingan yang diharapkan oleh orang per orang atau sekelompok orang yang membutuhkannya, sehingga pelayanan itu bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan hanya merupakan suatu proses untuk dapat mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan (Moenir,2001: viii).



Dengan adanya dimensi empati ini diharapkan akan membantu masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dengan memperoleh kemudahan pelayanan tetapi tetap berpedoman pada aturan-aturan yang berlaku, kejelasan sistim pemungutan dan kesopanan pegawai Kelurahan Purwodadi sehingga masyarakat merasa puas.

- e. Kinerja Indikator Berwujud (*tangible*) Berdasarkan hasil kuisisioner diperoleh jawaban 130 dari 32 orang responden dengan kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa suatu organisasi dalam memproduksi barang atau jasa sangat memerlukan faktor pendukung sarana dan prasarana hal demikian yang dinamakan berwujud (*tangible*) yaitu menunjukkan pada penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Faktor ini dapat memfasilitasi pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi supaya terlaksana dengan lancar dan efektif. Fasilitas sebagai faktor pendukung sangat mempengaruhi proses pelaksanaan tugas. Jika faktor pendukung ini baik, organisasi akan menghasilkan pelayanan atau jasa yang lebih berkualitas.

Dengan demikian, kinerja pelayanan publik suatu organisasi semakin meningkat, sebaliknya juga faktor sarana dan prasarana tidak cukup representif, tentunya organisasi akan sulit untuk menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas, yang bisa memuaskan pelanggan. Dengan demikian, kinerja pelayanan suatu organisasi tidak akan semakin baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pelayanan sangat perlu faktor sarana dan prasarana yang baik sehingga dalam proses penyelesaian pelayanan barang atau jasa kepada pelanggan semakin memuaskan.

Sehubungan dengan hal tersebut evaluasi pelayanan publik di Kantor Lurah Purwodadi tidak lepas dari faktor pendukung yaitu fasilitas pelayanan. Faktor ini sangat mendukung untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa faktor fasilitas sangat mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada Kelurahan Purwodadi.

### 3. Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan atau Aturan Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Purwodadi

Untuk menguji besar pengaruh terlebih dahulu harus diketahui kuatnya hubungan antara variabel. Untuk menguji kuatnya hubungan dilakukan uji statistik non-parametrik Kendall Tau. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS versi 18.00 diketahui hasil perhitungan data hasil Uji Korelasi Tau Kendall memperlihatkan hubungan koefisien korelasi maksimal yaitu 1 (1.00). Melalui uji dua pihak diketahui bahwa besarnya hubungan dua variabel tersebut adalah 0,477. Secara interpretatif nilai tau\_b sebesar 0,477 menunjukkan hubungan yang sedang/cukup antara variabel Pelaksanaan Aturan dengan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Purwodadi.

Setelah dilakukan uji hubungan maka dilakukan uji pengaruh Pelaksanaan Aturan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Purwodadi. Uji yang digunakan adalah uji Z dengan pola Run test. Berdasarkan hasil uji Z diketahui bahwa nilai test pada beberapa kasus pada Evaluasi pelaksanaan dengan nilai tengah 15 adalah sebanyak 10 kasus lebih kecil dari nilai tengah bobot skor. Selanjutnya Pelayanan sektor publik memiliki nilai test 19 dengan asumsi 8 frekuensi lebih kecil dari nilai test. Berdasarkan asumsi tersebut jumlah penyimpang terjadi adalah 17 dan 12.

Pengaruh X terhadap Y ditunjukkan oleh nilai Z yaitu 0,736 dan karena pelayanan sektor publik mendapat nilai -242 maka diasumsikan nilai uji yang dilakukan adalah benar. Hal ini karena nilai negatif variabel dependent (terikat) tidak dapat mempengaruhi variabel independent secara simultan dan interaktif. Berdasarkan hasil uji Z diketahui nilai Z hitung adalah sebesar 0,462 atau lebih besar dari 0,05 dengan demikian hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti Pelaksanaan Kebijakan berpengaruh terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Purwodadi. Hal ini dapat dibuktikan juga dengan perhitungan tabulasi yang dinyatakan bahwa nilai z hitung  $< z$  tabel dengan dk sebanyak 5%. Yaitu  $0,462 < 0,3264$  yang berarti bahwa tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ .

### E. Kesimpulan

Hasil dan pembahasan penelitian yang telah diraikan menunjukkan bahwa:

1. Pelaksanaan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

- Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 tentang Pelayanan Sektor Publik di Kelurahan Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara dilihat dari 4 (empat) indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi menunjukkan bahwa tiap-tiap indikator tersebut bernilai tinggi. Sehingga secara kumulatif item-item indikator dalam variabel evaluasi pelaksanaan tersebut menunjukkan kategori tinggi/baik dan diartikan bahwa variabel ini menunjukkan variabel Pelaksanaan Kebijakan atau Aturan dilaksanakan secara baik di Kantor Lurah Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara.
- Kualitas pelayanan Sektor Publik di Kelurahan Purwodadi Kabupaten Bengkulu Utara dinilai berdasarkan 5 (lima) indikator yaitu keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kumulatif mayoritas responden merasakan hasil kepuasan yang relatif tinggi terhadap pelayanan publik di Kelurahan Purwodadi yang artinya pelayanan yang diberikan di Kelurahan Purwodadi bernilai tinggi atau memuaskan masyarakat.
  - Berdasarkan hasil uji Z diketahui nilai Z hitung adalah sebesar 0,462 atau lebih besar dari 0,05 dengan demikian hipotesis nol( $H_0$ ) ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti Pelaksanaan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 berpengaruh terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Purwodadi. Hal ini dapat dibuktikan juga dengan perhitungan tabulasi yang dinyatakan bahwa nilai z hitung  $< z$  tabel dengan dk sebanyak 5%. Yaitu  $0,462 < 0,3264$  yang berarti bahwa tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ .
- Edwards III, George C.1980, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington.
- Gie, The Liang,1987, *Administrasi Pemerintahan*,Karunia, Jakarta.
- Koetamsi, 1997, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Diklat Propinsi Dati 1 Jawa Tengah, Semarang.
- Kotler, Philip,1994. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implemmentation & Control* : Prentice Hall International Editions : Eighth Edition.
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Edisi Revisi, Jakarta.
- Ranupandojo, H.1994. *Manajemen Personalia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFE.
- Ripley, Randall B., Grace A. Franklin, 1986, *Policy Implementation and Bureaucracy*, Dorsey Press Chicago.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2009, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun,Masri, effendi, Sofian, 1996. *Metode Peenelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Soetopo, Habertus, 1988, *Pengantar Penelitian Kualifikasi; Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis*, Surakarta, Pusat Peneltitian UNS
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta.Bandung
- Supranto J, 1999, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wahab, Solichin Abdul. 1997, *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Wibawa, Samodra.1994, *Evaluasi Kebijakan Publik*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William N. 2000, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dye, Thomas R. 1987, *Understanding Public Policy*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.J.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance*.  
Surabaya : insan Cendekia.

Winarno, Budi. 2002, *Kebijakan Publik  
Teori & Proses*, Media Pressindo,  
Yogyakarta. *Kualitatif: Buku Sumber  
Tentang Metode-Metode Baru*.  
Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi dan  
Mulyarto, Universitas Indonesia Press,  
Jakarta.

Moleong, J. Lexy, 2000, *Metoda Penelitian  
Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya,  
Bandung.

Pariata Westra. 1989, *Ensiklopeddia  
Administrasi*. CV Aji Masagung, Jakarta.

Pariata Westra. 1983, *Manajemen  
Pembangunan Daerah*. Ghalia  
Indonesia, Jakarta.

Samodra Wibawa. 1994, *Evaluasi Kebijakan  
Publik*. PT Raja Grafindo Persada,  
Jakarta.

Solochin Abdul Wahab, 1991, *Analisis  
Kebijakan Dari Formulasi ke  
Impleentasi Kebijakan Negara*. Bumi  
Aksara, Jakarta.

William N. Dunn. 2003, *Analisis Kebijakan  
Publik*. Gajah Mada Universitas Press,  
Jogyakarta.