

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN QANUN NO. 9 TAHUN 2007 TENTANG
PEMBENTUKAN ORGANISASI TATA PEMERINTAHAN DALAM
PELAKSANAAN PELAYANAN UMUM DI KANTOR CAMAT
BLANGPEGAYON KABUPATEN GAYO LUES**

SKRIPSI

Oleh:

KHAIRUL ABDI
NPM: 1403100130

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Kebijakan Publik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini telah dipertahankan di depan penguji Ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : KHAIRUL ABDI
NPM : 1403100130
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada hari, Tanggal : Kamis, 29 Maret 2018
Waktu : 08.00 s.d. Selesai

TIM PENGUJI

Penguji I : NALIL KHAIRIAH,S.IP, M.Pd
Penguji II : Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si
Penguji III : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

(.....)
(.....)
(.....)

PANITIAN UJIAN

Ketua


Dr. RUJANTO, M.Si



Sekretaris


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : KHAIRUL ABDI
NPM : 1403100130
Program Studi : Ilmu Adminitrasi Negara
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN QANUN NOMOR 9
TAHUN 2007 TENTANG PEMBENTUKAN ORGANISASI
TATA PEMERINTAHAN DALAM PELAKSANAAN
PELAYANAN UMUM DI KANTOR CAMAT
BLANGPEGAYON KABUPATEN GAYO LUES.**

Medan, 24 Maret 2018

PEMBIMBING


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI


NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

PII DEKAN


Dr. RUDIANTO, M.Si

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **KHAIRUL ABDI**, NPM 1403100130, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2018
Yang Menyatakan



KHAIRUL ABDI
NPM.1403100130

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN QANUN NO. 9 TAHUN 2007 TENTANG
PEMBENTUKAN ORGANISASI TATA PEMERINTAHAN DALAM
PELAKSANAAN PELAYANAN UMUM DI KANTOR CAMAT
BLANGPEGAYON KABUPATEN GAYO LUES**

**KHAIRUL ABDI
NPM: 1403100130**

ABSTRAK

Pembentukan organisasi sangat penting dalam Pemerintahan karena dengan adanya organisasi maka dapat dijalankan kegiatan atau kebijakan Pemerintahan. (Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum.) Organisasi tata Pemerintahan adalah suatu organisasi kemasyarakatan yang dibentuk oleh suatu masyarakat organisasi tata Pemerintahan tertentu mempunyai wilayah tertentu dan mempunyai harta kekayaan tersendiri serta berhak dan berwenang untuk mengatur dan mengurus serta menyelesaikan hal-hal yang berkaitan dengan organisasi tata Pemerintahan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi qanun tentang Pembentukan Organisasi Tata Pemerintahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kantor Camat Blang Pegayon Kabupaten Gayo Lues.

Adapun metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Penelitian *kualitatif* adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian *kualitatif*. Landasan *teori* dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya prosedur-prosedur untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan imlementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pelayanan masyarakat, sudah mulai dilaksanakan di kantor masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues walaupun belum terlau maksimal. Adanya mekanisme perintah dan kontrol dari pimpinan untuk pelaksanaan kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 dalam rangka pelaksanaan pelayanan masyarakat sudah mulai terlaksana dengan baik. Adanya program yang di laksanakan agar terwujudnya tujuan dari pelaksanaan kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam rangka pelaksanaan pelayanan masyarakat, belum melaksanakan program dengan maksimal di kemasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, dan tidak lupa shalawat beriring salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah membawa kita dari kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul : “Implementasi Kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Tata Pemerintahan dalam Pelaksanaan Umum di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues.”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan S-1 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pembangunan.

Dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materil serta doa. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Terima kasih dan penghargaan yang tidak putus-putusnya terhadap ayahanda Angsarudin selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan tugas perkuliahan ini dan kepada Ibunda saya Kadariah terimakasih juga perhatiannya, dukungannya serta nasehatnya selama ini.
2. Bapak Dr. Agussani M.AP Selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Rudianto, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibuk Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mardika S.sos.M.SP., Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis selama penyusunan Skripsi.

6. Dosen dan seluruh pegawai staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Seluruh Pegawai dan staff biro yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan urusan administrasi penulis.
8. Ibuk Meutia Khatmi, SSTP.M.Si. selaku Camat Kecamatan Blang Pegayon Kabupaten Gayo Lues yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasinya.
9. Para responden yang disertakan dalam penelitian ini, yang telah memberikan berupa bantuan data-data yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada saudara-saudara saya Syariah Aini, Sastra Winara, Sukardi, Yang tidak pernah lupa memberikan doa dan tidak pernah lupa menanyakan kapan wisuda.
11. Kepada Adik-adik saya yang saya sayangi, Irfan, Rima, Lila, Abdi, Iza, Arfan, Irwan, saya tidak pernah lupa dari canda tawa kalian adik-adik ku yang tersayang selalu merindukan kalian.
12. Kepada paman, serinen, abang dan adik saya yang ada di medan Asril, Alma, Khaidir, cinoi, Aldi, Rajasa, Ibnu yang tidak pernah lelah memberikan semangat dan saya tidak akan pernah lupa sama canda-canda kalian.
13. Kepada nenek saya yang selalau saya rindukan dan tidak pernah lupa mendoakan saya.
14. Dan saya tidak akan pernah lupa kisah dan kenangan yang tercipta dalam 3½ tahun belakangan ini yang sangat membantu saya mengetahui dan memahami bagaimana rasanya di dalam perantauan ini.
15. Seluruh mahasiswa dan mahasiswi Ilmu Adminitrasi Negara Konsentrasi Kebijakan.

Akhirnya, kepada seluruh pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga Allah Swt melimpahkan rahmat dan karunianya serta membalas segala budi baik yang

diberikan kepada penulis. Akhirnya, penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, Maret 2018

Khairul Abdi

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II : URAIAN TEORITIS	7
A. Uraian Teoritis	7
1. Kebijakan	7
2. Implementasi.....	9
3. Pengertian Implementasi Kebijakan	12
4. Kebijakan Publik.....	15
5. Pelayanan	27
6. Pelayanan Publik.....	30
7. Qanun	33
B. Kerangka Konsep	46

BAB III : METODE PENELITIAN.....	49
A. Subjek Penelitian.....	49
B. Definisi Operasional.....	49
C. Kategorisasi Penelitian.....	49
D. Lokasi Penelitian.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	50
F. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan.....	64
BAB V : PENUTUP	69
A. Simpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	48

DAFTAR LAMPIRAN

Angket Penelitian

Daftar Riwayat Hidup

Surat Permohonan Riset

Surat Balasan Riset

Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Undangan Seminar Proposal

Berita Acara Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembentukan organisasi sangat penting dalam Pemerintahan karena dengan adanya organisasi maka dapat dijalankan kegiatan atau kebijakan Pemerintahan. (Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum). Organisasi tata Pemerintahan adalah suatu organisasi kemasyarakatan yang dibentuk oleh suatu masyarakat organisasi tata Pemerintahan tertentu mempunyai wilayah tertentu dan mempunyai harta kekayaan tersendiri serta berhak dan berwenang untuk mengatur dan mengurus serta menyelesaikan hal-hal yang berkaitan dengan organisasi tata Pemerintahan (Abdullah, 2010:15).

Isi qanun no. 9 tahun 2007 adalah pedoman untuk membentuk organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum. Fungsi qanun tersebut adalah agar tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum berjalan dengan baik dan mengikuti undang-undang. Qanun adalah untuk menjaga tata tertib yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan umum. Organisasi pemerintahan berkaitan erat dengan pelayanan, oleh karena itu organisasi pemerintahan harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini memang telah ada Qanun Aceh yang mengatur tentang organisasi tata Pemerintahan. Sebaiknya, materi aturan dalam qanun ini dapat dijadikan pedoman untuk disesuaikan dengan tugas dan fungsi organisasi tata Pemerintahan

sesuai kekhasan masing-masing yang akan diatur di dalam Qanun tentang Pemerintahan.

Kecamatan adalah bagian dari daerah Provinsi sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang Camat. (UUD 1945, Pasal 18, Ayat 4)

Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum Organisasi tata Pemerintahan, Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Organisasi tata Pemerintahan, Saat ini, ketentuan lebih lanjut mengenai tugas, wewenang, hak dan kewajiban organisasi tata Pemerintahan, pemberdayaan organisasi tata Pemerintahan dan pembinaan kehidupan organisasi tata Pemerintahan organisasi tata Pemerintahan, telah pula dijabarkan dalam dua qanun tersebut.

Mencermati dengan seksama bunyi Pasal 98 ayat (1) dan (2) UUPA, dapat dipahami seakan-akan keberadaan organisasi tata Pemerintahan sebagaimana yang ditegaskan dalam ayat (3) berperan sebagai wahana partisipasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Aceh dan Pemerintahan kecamatan.

Partisipasi masyarakat dalam pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum organisasi tata Pemerintahan dapat dilihat dari sikap dan perilaku masyarakat hampir tidak ada yang tidak didasari pada

kaedah-kaedah dan norma-norma agama, seolah-olah hidup dibawah kehendak “*organisasi tata Pemerintahan*” sama atau hampir sama hidup dibawah kendali ajaran Islam. Penyelesaian masalah dalam kehidupan masyarakat juga banyak di selesaikan secara organisasi tata Pemerintahan (organisasi tata Pemerintahan).

Dasar hukum pembentukan Organisasi tata Pemerintahan didukung oleh sejumlah peraturan perundang-undangan, dengan kata lain payung hukum pemberdayaan organisasi tata Pemerintahan dan organisasi tata Pemerintahan sangat memadai. Di dalam berbagai peraturan perundang-undangan tersebut dinyatakan dengan tegas bahwa penguatan organisasi tata Pemerintahan harus dimulai dari *Gampoeng* sebagai Pemerintahan terendah, yaitu suatu kawasan/wilayah tetorial kelompok penduduk yang berbatasan dengan *gampoeng* lain, yang memiliki Pemerintahan sendiri, memiliki tatanan aturan, ada kepengurusan dan kekayaan sendiri yaitu kesatuan masyarakat hukum dalam Provinsi Aceh.

Adapun fenomena yang ditemukan adalah kurangnya sumber daya manusia yang ahli di bidangnya sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Selain itu, partisipasi dari masyarakat tentang pembentukan organisasi tata pemerintahan dirasakan kurang. Ini disebabkan kurangnya sosialisasi qanun no. 9 tahun 2007 tentang pembentukan organisasi tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melihat bagaimana implementasi organisasi tata Pemerintahan dalam prinsip-prinsip hukum dan Organisasi tata Pemerintahan Organisasi tata Pemerintahan yang

digunakan oleh masyarakat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues. Untuk itu penulis mengangkat judul penelitian yaitu: **“Implementasi Kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Tata Pemerintahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kantor Camat Blang Pegayon Kabupaten Gayo Lues”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi qanun tentang Pembentukan Organisasi Tata Pemerintahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kantor Camat Blang Pegayon Kabupaten Gayo Lues.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasar rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi qanun tentang Pembentukan Organisasi Tata Pemerintahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum di Kantor Camat Blang Pegayon Kabupaten Gayo Lues.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara subjektif, sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir dalam menulis karya ilmiah, sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang bersifat teruji dan berguna.
2. Secara praktis, sebagai bahan masukan bagi mahasiswa FISIP UMSU sebagai

bahan referensi.

3. Secara akademis, sebagai bahan masukan bagi pelengkap referensi maupun bahan perbandingan bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian di bidang yang sama.

D. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latarbelakang yang menjadi alasan mengapa judul ini menjadi pilihan untuk melakukan penelitian, selanjutnya rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan memberikan gambaran tentang penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya oleh peneliti sebelumnya di tempat dan waktu yang berbeda dan memaparkan beberapa teori maupun konsep yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai variable atau indicator-indikator yang akan dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan memaparkan tentang metode penelitian yang menjelaskan unsur-unsur penelitian yaitu metodologi penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, jadwal penelitian, instrument penelitian, tehnik analisa data, pengujian kredibilitas data dan tehnik penentuan informasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil temuan lapangan menyangkut tentang objek penelitian serta relevansinya dengan landasan teori sebagai pijakan serta pembahasan mengenai keseluruhan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir memaparkan kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Uraian Teoritis

1. Kebijakan

Suharto (2008:26), kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku, dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang baik dari yang membuat atau yang melaksanakan kebijakan tersebut.

Winarno (2007:17) bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Anderson merumuskan kebijakan sebagai langkah tindakan secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi.

Menurut Santoso (2007:20) menyatakan bahwa kebijakan adalah sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Friedrich (2007:20) Menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang di usulkan oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah dalam lingkungan tertentu sehingga dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Solly (2007:9) mempertegas pendapat yang dikemukakan Friedrich diatas, yang mengartikan kebijakan publik adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang di usulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang di hadapi dan harus di laksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kalau konsep-konsep yang disodorkan, baik Friedrich maupun Solly tersebut diatas dicermati, solichin (2000:10) memperoleh sebuah pemahaman baru sebagai berikut.

Pertama, bahwa fokus perhatian kita saat mempelajari/menganalisis kebijakan publik itu lebih pada apa yang nyata dilakukan oleh pemerintah, dan bukan sekedar pada apa yang dipikirkan atau dilakukannya.

Kedua, harus kita bedakan secara tegas antar kebijakan (*policy*) dan keputusan (*decision*), dimana yang disebut pertama itu mengandung arti adanya pemilihan diantara sejumlah alternatif (dianggap) tersedia.

Ketiga, jika kita telusuri semua kebijakan secara normatif bersifat *problem solving* (pemecahan masalah). Artinya, setiap kebijakan sejatinya dimaksudkan untuk memecahkan atau setidaknya mengurai kerumitan masalah publik, yakni masalah-masalah kolektif yang sempat teridentifikasi dan berhasil masuk dalam agenda pemerintah (*governmental agenda*).

Dari defenisi di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa kebijakan adalah serangkaian kegiatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain,

termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang di hadapi dan harus di laksanakan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan sebelumnya guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Implementasi

Menurut Usman (2008:70) “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”.

Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

Menurut Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut: “Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif” (Setiawan, 2004:39).

Pengertian implementasi yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa implementasi yaitu merupakan proses untuk melaksanakan ide, proses atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan

melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang bisa dipercaya.

Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Kebijakan dan Politik* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut: “Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program” (Harsono, 2008:67).

Mazmanian (2007:174) menjelaskan makna implementasi ini adalah memahami dengan senyatanya terjadi sesuatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian atau kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman–pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Susilo (2007:174) mengatakan implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun nilai dan sikap.

Menurut Jhones (2004:446) Implementasi adalah sebuah proses untuk mendapatkan sumber daya tambahan sehingga dapat diukur apa-apa saja yang telah dikerjakan. Beberapa pendekatan dalam implementasi kebijakan publik adalah pendekatan secara *top-down*, yaitu pendekatan secara satu pihak ke atas ke

bawah. Dalam proses implementasi peranan pemerintah sangat besar, pada pendekatan ini asumsi yang terjadi adalah para pembuat keputusan merupakan actor kunci dalam keberhasilan implementasi, sedangkan pihak-pihak lain yang terlibat dalam proses implementasi dianggap penghambat. Yang ke dua adalah pendekatan secara *bottom-up*, yaitu pendekatan yang berasal dari bawah (masyarakat). Pendekatan *bottom-up* didasarkan pada jenis kebijakan publik yang mendorong masyarakat untuk mengerjakan sendiri implementasi kebijakannya atau masih melibatkan pejabat pemerintahan namun hanya ditataran rendah.

Dalam pelaksanaannya implementasi kebijakan publik memerlukan model implementasi yang berlainan, karena ada kebijakan publik yang perlu diimplementasikan secara *top-down* atau secara *bottom-up*. Kebijakan-kebijakan yang bersifat *top-down* adalah kebijakan yang bersifat secara strategis dan berhubungan dengan keselamatan Negara, seperti kebijakan mengenai antiterorisme, berbeda dengan kebijakan yang lebih efektif jika diimplementasikan secara *bottom-up*, yang biasanya berkenaan dengan hal-hal yang tidak secara langsung berkenaan dengan *national security*, seperti kebijakan alat kontrasepsi, padi varietas unggul, pengembangan ekonomi nelayan dan sejenisnya.

Grindle (2006:23) menyatakan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada action program dari individual projects dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai.

Proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung dan tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dan semua pihak yang terlibat pada akhirnya berpengaruh pada kebijakan baik yang negatif maupun yang positif.

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan aneka ragam program yang dimaksudkan dalam sesuatu kebijakan ini adalah satu aspek proses kebijakan yang amat sulit untuk menentukan hasil dari kebijakan tertentu.

3. Pengertian Implementasi Kebijakan

Menurut Agustino (2008:158) Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Menurut Wahab (2004:64) Implementasi kebijakan diartikan sebagai “to provide the means for carrying out (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu)”; *to give practical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap

sesuatu)”; Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap suatu tertentu.

Menurut Winarno (2007:101) Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana sebagai aktor. Organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.”

Wahab (2000:45) implementasi kebijakan adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkutan paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Secara garis besar dapat dikatakan Wahab (2000:123) bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran agar diwujudkan sebagai “out come” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. Oleh sebab itu, fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan Negara tersebut “policy delivery system (sistem penyampaian atau penerus kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana tertentu yang dirancang atau di desain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran yang dikehendaki. Implentasi kebijakan berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu tertentu.

Solichin (2000:45) implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu, ini menyangkut masalah konflik keputusan dari siapa dan memperoleh apadari suatu kebijakan.

Menurut Lester (2004:145) memandang implementasi kebijakan dalam arti luas, merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai actor, organisasi, prosedur dan tehnik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan dan program-program. Serta implementasi pada sisi lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (output) maupun sebagai suatu dampak.

Anderson (2001:93) mengemukakan implementasi kebijakan merupakan tahapan dan proses kebijakan. Anderson menetapkan bahwa implementasi pelaksanaan merupakan penerapan kebijaksanaan atau mesin administratif pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah politik.

Dari penjelasan diatas fungsi implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijaksanaan Negara yang diwujudkan sebagai out come atau hasil akhir. Implementasi mencakup apa yang dalam ilmu kebijaksanaan disebut dengan *policy delivery system* atau sistem penyampaian kebijaksanaan.

4. Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan Publik

Wahab (2004:29), kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada tujuan tertentu yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang saling berkaitan yang memengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

Nugroho (2008:31) mengatakan kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan. Kebijakan Publik adalah strategi untuk mengantarkan masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan.

Subarsono (2010:17), kebijakan publik adalah jika kita mengetahui suatu fakta-fakta yang membantu dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang mungkin timbul, sementara itu dapat memberikan sesuatu yang bersifat mengenai bagaimana individu-individu, kelompok-kelompok atau pemerintah dapat bertindak untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan mereka, maka kita layak memberikan hal-hal tersebut dan tidak layak untuk berdiam diri.

Kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang di cita-citakan. Jika cita-cita bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil makmur dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, Maka kebijakan publik adalah seluruh prasarana dan sarana untuks mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain kebijakan publik adalah hal hal yang diputuskan pemerintah untuk di kerjakan dan hal hal yang di putuskan pemerintah untuk tidak di kerjakan.

Udoji (2006: 81) mendefinisikan kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang saling berkaitan dan memengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

Jenkins (2001:15) merumuskan kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi. Keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut.

Dye(2007:17) Mengatakan bahwa kebijakan publik adalah, "whatever governments choose to do or not to do " (pilihan tindakan apapun apa yang dilakukan atau tidak ingin dilakukan oleh pemerintah).

Dunn (2003:17) Mengemukakan kebijakan publik sebagai rangkaian kegiatan panjang dari banyak atau sedikit kegiatan yang saling berhubungan dan di susun oleh pemerintah dalam bidang pertahanan, kesehatan, pendidikan, pembangunan.

Anderson (2001:92) Memberikan atas definisi kebijakan publik dalam bukunya mengatakan sebagai berikut : "Serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu yang di ikuti dan di laksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang di perhatikan." Konsep kebijakan ini menitik beratkan dengan apa yang sesungguhnya yang di kerjakan dari pada apa yang di usulkan atau di maksud. Dan inilah yang membedakan kebijakan dari suatu keputusan yang merupakan pilihan dari beberapa alternatif yang ada.

Dalam kaitanya dengan definisi-definisi diatas, Agustino (2008:7) dalam bukunya menyimpulkan beberapa karakteristik utama dari suatu definisi kebijakan publik :

1. Pada umumnya kebijakan publik perhatiannya ditujukan pada suatu tindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu dari pada perilaku yang berubah atau acak.
2. Kebijakan publik pada dasarnya mengandung bagian atau pada kegiatan apa yang dilakukan oleh pejabat pemerintah dari pada keputusan yang terpisah-pisah. Misalnya suatu kebijakan tidak hanya meliputi keputusan untuk mengeluarkan peraturan tertentu tetapi juga keputusan berikutnya yang berhubungan dengan penerapan dan pelaksanaannya.
3. Kebijakan publik merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengontrol informasi, dan menawarkan perumahan rakyat, bukan apa yang dimaksud yang dikerjakan atau yang akan dikerjakan.
4. Kebijakan publik dapat berbentuk positif dan negative. Secara Positif, kebijakan melibatkan beberapa tindakan pemerintah yang jelas. Sedangkan secara negatif, kebijakan dapat melibatkan suatu keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan atau tidak mengerjakan apapun padahal dalam konteks tersebut keterlibatan pemerintah amat diperlukan.
5. Kebijakan publik, paling tidak secara positif didasarkan pada hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah. Kebijakan publik yang

bersifat memerintah kemungkinan besar mempunyai sifat yang memaksa secara sah, yang mana hal ini tidak dimiliki oleh kebijakan-kebijakan organisasi swasta.

Kebijakan selain di buat tersendiri oleh lembaga legislatif maupun eksekutif, ada juga kebijakan yang merupakan gabungan antara keduanya yaitu yang dibuat dalam bentuk kerja sama antara Legislatif dan Eksekutif. Di Indonesia produk kebijakan publik yang dibuat oleh kerja sama kedua lembaga ini adalah Undang-Undang Tingkat Nasional dan Peraturan Daerah ditingkat Provinsi, Kabupaten atau Kota.

Melihat defenisi di atas Subarsono (2010:20), maka kebijakan publik dapat disimpulkan bahwa: a) Keputusan atau aksi bersama yang dibuat oleh pemilik wewenwng (pemerintah) b) Berorientasi pada kepentingan publik dengan pertimbangan secara matang terlebih dahulu baik buruk dampak yang ditimbulkan. c) Untuk melakukan sesuatu atau tidak melaksanakan sesuatu. d) Aksi pemerintah dalam mengatasi masalah dengan memperhatikan untuk siapa, untuk kapan dan bagaimana kebijakan dilaksanakan.

Kebijakan selain itu dibuat tersendiri oleh lembaga legislatif maupun eksekutif, ada juga kebijakan yang merupakan gabungan antara keduanya yaitu yang dibuat dalam bentuk kerja sama antara legislatif dan eksekutif. Di Indonesia produk kebijakan publik dibuat oleh kerja sama kedua lembaga ini adalah undang-undang ditingkat nasioanal dan peraturan daerah ditingkat provinsi dan kabupaten/kota. Selain itu kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang dicita-citakan. Tujuan bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, maka kebijakan publik

adalah seluruh sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain kebijakan publik adalah hal-hal yang diputuskan pemerintah untuk dikerjakan.

Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dipilih dan dialokasikan secara sah oleh pemerintahan atau Negara kepada seluruh anggota masyarakat yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentiakn publik.

b. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Wibawa (2004:052), implementasi kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah.

Menurut Islamy (2004:25) menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung top-dwon, maksudnya menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro.

Menurut Winarno (2007:149) juga berpendapat implementasi kebijakan publik adalah salah satu tahap dari sekian tahap kebijakan publik. Implementasi kebijakan publik hanya merupakan salah satu variable penting yang berfpengaruh terhadap keberfhasilan suatu kebijakan dalam memecahnkan persoalan-perscoalan publik.

Tangkilisan (2003:1) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik adalah tahap pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya dalam pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya.

Winarno (2007:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Wahab (2004:62) bahwa implementasi kebijakan publik adalah cara individu dan organisasi memandang realitas dan bagaimana organisasi berinteraksi dengan organisasi lain guna mencapai tujuan-tujuannya.

Menurut Pressman (2004:5) implementasi kebijakan publik adalah menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem dan pengembangan sebuah program kontrol yang meminimalkan konflik dan deviasi dari tujuan yang telah ditetapkan.

Majone (2007:8) implementasi kebijakan publik adalah cara pada individu dan organisasi memandang realitas dan bagaimana organisasi berinteraksi dengan organisasi lain guna mencapai tujuan-tujuannya.

Wahab (2000:45) implementasi kebijakan publik adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan bukan hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu ini menyangkut masalah konflik keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Winarno (2002:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan mulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Menurut Widodo (2001:177) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan Publik adalah salah satu tahapan kebijakan publik antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin

akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan baik. Implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan pelaksanaan kebijakannya, tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik maka ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Dwijowijoto (2001:154) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang dilakukan yaitu:

- a. Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program, atau
- b. Melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah proses untuk memberlakukan baik berbentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diketahui bahwa implementasi dan kebijakan adalah dua kata yang tidak bisa dipisahkan dalam satu kosa kata. Implementasi sebagai kata kerja dan kebijakan sebagai objek untuk yang diimplementasikan. Sebagai pangkal tolak berpikir kita, hendaknya selalu diingat bahwa implementasi adalah sebagian besar kebijakan dari pemerintah dan pasti akan melibatkan sejumlah pembuat kebijakan baik publik maupun swasta berusaha keras untuk memberikan pelayanan atau jasa kepada masyarakat guna

untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga untuk melaksanakan implementasi kebijakan ini perlu mendapatkan perhatian yang seksama dari berbagai kalangan.

c. Kerangka Kerja Kebijakan Publik

Menurut Suharto (2008:31) kerangka kebijakan publik akan ditentukan oleh beberapa variabel dibawah ini, yaitu: a) tujuan yang akan dicapai, hal ini mencakup kompleksitas tujuan yang akanm dicapai. Apabila tujuan kebijakan semakin kompleks, maka semakin sulit mencapai kinerja kebijakan. Sebaliknya, apabila tujuan kebijakan semakin sederhana, maka untuk mencapainya juga semakin mudah. b) prefensi nilai seperti apa yang perlu dipertimbangkan. Suatu kabijakan yang mengandung berbagai variasi nilai akan jauh lebih sulit untuk dicapai dibanding dengan suatu kebijakan yang hanya mengejar satu nilai. c) sumber daya yang mendukung kebijakan. Kinerja suatu kebijakan akan ditentukan oleh sumber daya finansial, material, dan infrastruktur lainnya. d) kemampuan aktor yang terlibat dalam pembuatan kebijakan. Kualitas dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh kualitas actor kebijakan yang terlibat dalam proses penetapan kebijakan. Kualitas tersebut ditentukan oleh tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja dan integritas moralnya. e) lingkungan yang mencakup lingkungan sosial, ekonomi, politik, dan sebagainya. Kinerja dari suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, maupun politik tempat kebijakan tersebut diimplementasikan. f) strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Strategi yang digunakan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan akan mempengaruhi kinerja suatu kebijakan. Stretegi yang digunakan dapat bersifat *top/down approach* atau *bottom approach*, otoriter atau demokratis.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik

Subarsono (2010:18) mengatakan ada 4 variabel yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: a) *communication* (komunikasi): komunikasi merupakan sarana untuk memperluas informasi, baik dari atas atau kebawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan, perlu adanya ketetapan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan informasi. b) *recourses* (sumber-sumber) : sumber-sumber dalam implementasi kebijakan memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia. Termasuk sumber-sumber dimaksud adalah : 1) staf yang relatif cukup jumlahnya dan mempunyai keahlian dan ketrampilan untuk melaksanakan kebijakan. 2) informasi yang memadai atau relevan untuk keperluan implementasi 3) dukungan dari lingkungan untuk menyukseskan implementasi kebijakan 4) wewenang yang dimiliki implementator untuk melaksanakan kebijakan d) *disposition or attitude* (sikap) : berkaitan bagaimana sikap implementator dalam mendukung suatu implementasi kebijakan. Seringkali implementor dalam mendukung suatu implementasi inisiatif dalam rangka mencapai kebijakan, tergantung dengan sejauh mana wewenang yang dimilikinya. e) *bureaucratic structure* (struktur birokrasi) : suatu kebijakan seringkali melibatkan beberapa lembaga atau organisasi dalam proses implementasinya, sehingga diperlukan koordinasi yang efektif antar lembaga-lembaga terkait dalam mendukung keberhasilan.

Keempat implementasi tersebut mempengaruhi implementasi kebijakan. Masing-masing faktor saling mempengaruhi faktor yang lain bebas terjadi interaksi antar faktor yang pada akhirnya berpengaruh terhadap faktor yang lain dan implementasi kebijakan secara keseluruhan.

Wahab (2004:23) terdapat sejumlah variabel yang saling berkaitan dalam implementasi kebijakan yaitu:

- a. sumber-sumber kebijakan
- b. ukuran dan tujuan kebijakan
- c. ciri-ciri atau sifat badan /instansi pelaksanaan
- d. komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
- e. sikap para pelaksana
- f. lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Sumber-sumber kebijakan memiliki ukuran dan tujuan kebijakan sehingga perlu dikomunikasi antar organisasi terkait dan pelaksana kegiatan. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik mempengaruhi ciri badan pelaksana dan ciri berprestasi kerja. Ciri badan pelaksana dan komunikasi antara organisasi terkait dan pelaksana kegiatan saling mempengaruhi dan turut menentukan prestasi kerja dan atau sikap para pelaksana. Sumber-sumber kebijakan berpengaruh terhadap variabel-variabel yang lain, termasuk prestasi kerja dan atau sikap para pelaksana kebijakan.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Publik

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik adalah sangat ditentukan oleh adanya perubahan dalam seseorang yang menghendaki suatu

tujuan dalam kesepakatan bersama untuk mencapai apa yang menjadi tujuan bersama.

Menurut Edward (2002:178) mengidentifikasi 4 faktor yang mempengaruhi baik langsung maupun tidak langsung dalam mengimplementasikan kebijakan publik :

1. Communication (komunikasi). Dalam pengimplementasikan di perlukannya komunikasi baik antara sesama pembuat kebijakan maupun yang ditujukan kebijakan,
2. Resources (sumber daya) Implementasi kebijakan tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan jika kekurangan sumber daya baik yang menyangkut sumber daya manusia, maupun dana dan fasilitas,
3. Disposition (sikap implementor) Implementasi akan terlaksana dengan baik jika pengimplementasiannya bersikap baik atau sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggung jawab dalam pelaksanaannya,
4. Bureaucratic structure (struktur birokrasi). Meskipun sumber daya telah tersedia, implementor sudah tau apa yang harus dilaksanakannya atau memahami fungsi dan tugasnya, namun pelaksanaan masih dihadapkan dengan struktur birokrasi yang berkaitan dengan implementasi kebijakan.

Meter (2002:166) menurut mereka ada beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan publik, antara lain :

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan.

2. Tingkat pengawasan hirarkis terhadap keputusan-keputusan sub-unit dan proses-proses dalam badan-badan pelaksana.
3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan diantara anggota-anggota legislative dan eksekutif).
4. Vitalitas suatu organisasi.
5. Tingkat-tingkat komunikasi “terbuka”, yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horizontal dan vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi.
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan “pembuat keputusan” atau pelaksana keputusan.

e. Tahap Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di masyarakat di mana dalam penyusunannya melalui berbagai tahapan dan proses. Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji, sebuah kebijakan publik terkadang mempunyai sifat penekanan yang tegas dan memaksa sifat inilah yang tidak membedakan antara organisasi pemerintahan dan swasta. Hal ini berarti bahwa kebijakan publik menuntut ketaatan yang luas dari masyarakat. Dalam pemahaman ini kebijakan publik umumnya harus dilegalisasi dalam bentuk hukum, karena jika suatu kebijakan tanpa adanya legalisasi dari hukum akan

dianggap lemah dan tidak efektif. Dimensi paling inti dari kebijakan publik adalah proses kebijakan yang dilakukan dengan melalui beberapa tahap.

Dalam pembuatan sebuah kebijakan bukanlah hal yang mudah perlu adanya sebuah proses yang harus dilakukan menurut Dye dalam Nugroho (2012:529) mengembangkan sebuah proses kebijakan dengan beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

- a. Identifikasi masalah (*identification of policy problem*)
- b. Penyusunan agenda (*agenda setting*)
- c. Formulasi kebijakan (*policy formulation*)
- d. Pengesahan kebijakan (*policy legitimation*)
- e. Implementasi kebijakan (*policy implementation*)
- f. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*)

Sedangkan Menurut Dunn dalam Winarno (2012:36) tahap-tahap kebijakan publik adalah:

- a. Tahap Penyusunan Agenda

Merupakan tahap penempatan masalah pada agenda publik oleh para pejabat yang dipilih dan diangkat. Sebelumnya masalah-masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk ke dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya masalah masuk kedalam beberapa agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi focus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

b. Tahap Formulasi Kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif yang ada, sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk ke dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang di ambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini, masing-masing aktor akan “ bermain “ untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

c. Tahap Adopsi Kebijakan

Banyaknya alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan pengadilan.

d. Tahap Implementasi Kebijakan

Semua program hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu, program kebijakan yang telah di ambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah ditingkat bawah. Kebijakan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasi sumberdaya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan

mendapat dukungan para pelaksana (implementors), namun beberapa yang lain mungkin akan di tentang oleh para pelaksana.

e. Tahap Penilaian Kebijakan atau Evaluasi

Tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. hal ini memperbaiki masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukanlah ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang di inginkan.

f. Tinjauan Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut Indiahono (2009:145) kebijakan publik adalah menilai keberhasilan atau kegagalan berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan dan indikator-indikator itu biasanya menunjuk pada dua aspek yaitu aspek proses dan hasil. Aspek proses menunjuk apakah selama implementasi program, seluruh pedoman kebijakan telah dilakukan secara konsisten oleh para implementator dilapangan?, Aspek hasil menunjuk apakah kebijakan yang telah diimplementasikan telah mencapai hasil seperti yang telah ditetapkan (output dan outcomes). Meskipun demikian kajian evaluasi yang lebih komperhensif sudah selayaknya dilakukan, yaitu mengevaluasi:

1. Apakah selama proses implementasi berlangsung seluruh pedoman telah dilakukan secara konsisten oleh para implementator?

2. Jika terjadi penyimpangan, apakah penyimpangan tersebut disebabkan oleh ketidakrealistisan kebijakan terhadap lapangan kebijakan atau atas inisiatif implementator?
3. Mengapa implementator melakukan diskresi (penyimpangan)?
4. Bagaimana hasil kebijakan (output atau outcomes) akibat dekresi dari implementator? (gagal atau berhasilkah?)
5. Bagaimana hasil kebijakan lain yang tidak mengalami penyimpangan? (gagal atau berhasilkah?)

Dari beberapa hal di atas peneliti dapat mengungkap dan menentukan apakah kebijakan benar-benar memberikan implikasi kelompok sasaran. Kemudian juga dapat dikembangkan untuk meyakinkan apakah kebijakan benar-benar mengakibatkan output dan outcomes.

Menurut Winarno (2012:229) mengatakan bahwa secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak dalam hal ini, evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan, dengan demikian evaluasi kebijakan bisa diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi maupun dampak kebijakan. Evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik meraih hasil yang diinginkan. Seringkali terjadi, kebijakan publik gagal meraih maksud atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, evaluasi kebijakan ditujukan untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu

kebijakan atau untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan. Sedangkan menurut Dunn dalam Agustino (2008:187) evaluasi kebijakan berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai-nilai atau manfaat-manfaat hasil kebijakan. Ketika ia bernilai dan bermanfaat bagi penilaian atas penyelesaian masalah, maka hasil tersebut memberi sumbangan pada tujuan dan sasaran bagi evaluator, secara khusus, dan pengguna lainnya secara umum.

Menurut Suprpto dalam Sulistio (2004:37) menyatakan bahwa “evaluasi kebijakan ini adalah suatu aktifitas yang kompleks serta menuntut adanya ketekunan dan ketelitian yang tinggi. Studi evaluasi juga sering diartikan sebagai suatu penilaian apakah aktifitas, perlakuan tertentu, dan intervensi tertentu telah sesuai dan dapat diterima oleh standar profesional. Oleh karena itu, evaluasi ini dilakukan oleh spesialis yang memahami teori ilmu pengetahuan sosial, metode penelitian maupun teknik statistik”

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Anderson dalam Sulistio (2004:37) bahwa evaluasi kebijakan merupakan aktifitas atau kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi, dan dampak. Karena itu evaluasi kebijakan merupakan kegiatan fungsional, yakni meliputi: perumusan masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan”.

Menurut Dunn dalam Nugroho (2012:319-320) ada beberapa pendekatan terhadap evaluasi kebijakan sebagai berikut:

- a. Evaluasi semu adalah proses pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan, tanpa berusaha untuk menanyakan tentang manfaat atau nilai dari hasil-hasil tersebut terhadap individu, kelompok, ataupun masyarakat secara keseluruhan. Asumsi utama dari model evaluasi ini adalah bahwa ukuran tentang manfaat dan nilai merupakan suatu yang dapat terbukti sendiri oleh ukuran-ukuran masing-masing individu, kelompok ataupun masyarakat.
- b. Evaluasi formal, tujuan evaluasi formal (*formal evaluator*) adalah untuk menghasilkan informasi yang valid dan cepat dipercaya mengenai hasil kebijakan yang didasarkan atas tujuan formal kebijakan secara deskriptif. Asumsi utama dari evaluasi formal adalah bahwa tujuan dan target yang diumumkan secara formal merupakan ukuran yang tepat untuk manfaat atau nilai kebijakan program.
- c. Evaluasi keputusan teoritis (*decision theoretic evaluator*) adalah pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisit dinilai oleh berbagai macam.

Menurut Wibawa dalam Nugroho (2012:734) menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan publik empat fungsi yaitu:

- a. Eksplanasi, melalui evaluasi dapat dipotret realitas pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realita yang diamati. Evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasi

masalah, kondisi, dan aktor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan kebijakan.

- b. Kepatuhan melalui evaluasi dapat diketahui apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku lainnya, sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan
- c. Audit, melalui evaluasi dapat diketahui, apakah *output* benar-benar sampai ketangan kelompok sasaran kebijakan, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan.
- d. Akunting, dengan evaluasi dapat diketahui apa akibat sosial-ekonomi dari kebijakan tersebut.

Sedangkan menurut Dunn dalam Agustino (2008:188) fungsi evaluasi kebijakan adalah sebagai berikut:

- a. Evaluasi kebijakan harus memberi informasi yang valid dan dipercaya mengenai kinerja kebijakan. Kinerja kebijakan yang dinilai dalam evaluasi kebijakan melingkupi:
 1. Seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan kebijakan atau program.
 2. Apakah kebijakan yang ditempuh oleh implementing agencies sudah benar-benar efektif, responsif, akuntabel, dan adil.
 3. Bagaimana efek dan dampak dari kebijakan itu sendiri, evaluator harus dapat memanfaatkan output dan outcome yang dihasilkan dari suatu implementasi kebijakan.

- b. Evaluasi kebijakan berfungsi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target.
- c. Evaluasi kebijakan juga untuk memberi sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk bagi perumusan masalah maupun pada rekomendasi kebijakan.
- d. Evaluasi kebijakan pun dapat berfungsi dalam menyumbangkan alternatif kebijakan yang lebih baru atau revisi atas kebijakan-kebijakan publik dengan menunjukkan bahwa alternatif kebijakan yang ada sebenarnya perlu diganti dengan yang lebih baik.

5. Pelayanan

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama:

- (1) operasai jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

- a. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.

Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.

- b. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.

Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan.

Keinginan berbuat baik timbul dari orang lain yang membutuhkan pertolongan, ini disebut bantuan. Menurut Payne (2000) mengatakan bahwa layanan pelanggan terdapat pengertian:

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.

2. Ketepatan waktu dan reabilitas penyampaian produk dan jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan yang merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
5. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan tidak lanjut tanggapan keterangan yang akurat. Disamping itu adanya suatu sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yakni:
 - a. Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
 - b. Sumber daya manusia yang memberikan layanan.
 - c. Sistem pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

6. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

2. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

b. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006 : 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik septi Winarsih (2005 : 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan

demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang di kemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

7. Qanun

Kata qanun berasal dari Bahasa Yunani, *kanon / κανον*, yang berarti untuk memerintah, tolok ukur atau mengukur. Seiring luasnya penggunaan dalam tradisi formal, artinya meluas menjadi "aturan baku yang diterima oleh sebuah majelis". Bahasa Arab kemudian menyerapnya menjadi qanun, seperti pada masa kekhalifahan Turki Utsmaniyah, Sultan Suleiman I dijuluki pemberi hukum (bahasa Turki: *Kanuni*; karena pencapaiannya dalam menyusun kembali sistem undang-undang Utsmaniyah. (<http://id.wikipedia.org/wiki/Qanun>).

Qanun adalah Peraturan Perundang-undangan sejenis Peraturan Daerah yang mengatur penyelenggaraan Pemerintahan dan kehidupan masyarakat di Provinsi Aceh.

1. Qanun Aceh, yang berlaku di seluruh wilayah Provinsi Aceh. Qanun Aceh disahkan oleh Gubernur setelah mendapat persetujuan dengan Dewan Perwakilan Rakyat Aceh.
2. Qanun Kecamatan, yang berlaku di kecamatan tersebut. Qanun kecamatan disahkan oleh bupati/wali kota setelah mendapat persetujuan bersama dengan

DPRK (Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten atau Dewan Perwakilan Rakyat Kota).

a. Peraturan Daerah yang Bersifat Khusus (Qanun)

Secara konstitusional Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (perubahan kedua) menyatakan bahwa “pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.” Kemudian dalam Pasal 136 ayat (1) jo. ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 diatur bahwa Perda ditetapkan oleh kepala daerah setelah mendapat persetujuan bersama DPRD dibentuk dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah provinsi/kecamatan dan tugas pembantuan.

Seiring dengan itu, pengakuan dan penghormatan atas satuan-satuan Pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau istimewa, di era pasca reformasi mendapat porsi lebih daripada era sebelumnya. Pasal 18B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang merupakan hasil dari amandemen kedua menyatakan:

1. Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan Pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau bersifat istimewa yang diatur dengan undang-undang.
2. Negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat organisasi tata Pemerintahan beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang diatur dalam undang-undang.

Berangkat dari itu, lahirlah Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Daerah Istimewa Aceh sebagai Provinsi Nanggroe Aceh Darusalam yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh.

b. Kedudukan Qanun

Pemahaman mengenai kedudukan Qanun, bertalian erat dengan bagaimana memahami Peraturan Daerah sebagai bagian dari sistem hukum nasional yang tercermin dalam konstruksi jenis dan hirarki Peraturan Perundang-Undangan. Yang dimaksud dengan jenis adalah macam (peraturan perundang-undangan), sedangkan hirarki adalah penjenjangan setiap jenis peraturan perundang-undangan yang didasarkan pada asas bahwa peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

Jenis dan Hirarki Peraturan Perundang-undangan diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 tahun 2004, jenis dan hierarki peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang;
3. Peraturan Pemerintah;
4. Peraturan Presiden;
5. Peraturan Daerah.

Selanjutnya pada ayat (2) dinyatakan bahwa Peraturan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e meliputi:

1. Peraturan Daerah provinsi dibuat oleh dewan perwakilan rakyat daerah provinsi bersama dengan gubernur;
2. Peraturan Daerah kecamatan dibuat oleh dewan perwakilan rakyat daerah kecamatan bersama bupati/walikota;
3. Peraturan Gampong/peraturan yang setingkat, dibuat oleh badan perwakilan Gampong atau nama lainnya bersama dengan Keuchik Gampong atau nama lainnya.

Dalam Penjelasan Pasal 7 ayat (2) huruf a dinyatakan bahwa termasuk dalam jenis Peraturan Daerah Provinsi adalah Qanun yang berlaku di Daerah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.

Berdasarkan ketentuan tersebut, jelas bahwa Qanun Aceh dan Qanun Kecamatan merupakan peraturan perundang-undangan sejenis Peraturan Daerah yang secara khusus hanya berlaku di Aceh karena kesitimewaan dan kekhususannya sebagai daerah otonomi khusus Pemerintahan Aceh. Merupakan peraturan perundang-undangan sejenis Peraturan Daerah yang secara khusus hanya berlaku di Provinsi Aceh. Oleh karena itu Qanun merupakan peraturan perundang-undangan yang sejenis dengan Peraturan Daerah pada umumnya tentunya, Qanun memiliki kedudukan yang setingkat dengan Peraturan Daerah.

Qanun dibedakan menjadi Qanun Aceh dan Qanun Kecamatan. Qanun Aceh berlaku di tingkat Provinsi dan memiliki kedudukan setingkat yang dengan

Peraturan Daerah Provinsi. Qanun Kecamatan berlaku di tingkat Kecamatan dan memiliki kedudukan yang setingkat dengan Peraturan Daerah Kecamatan.

Berdasarkan uraian di atas, Qanun merupakan peraturan perundang-undangan yang sejenis dan setingkat dengan Peraturan Daerah pada umumnya sebagai bagian integral dari sistem hukum nasional dan hirarki peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, sesuai dengan asas hirarki peraturan perundang-undangan maka Qanun tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, kecuali diatur lain oleh undang-undang otonomi khusus terkait. Hal ini sesuai dengan asas umum peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa peraturan perundang-undangan yang bersifat khusus dapat menyampingkan peraturan perundang-undangan yang bersifat umum (*lex specialis derogat lex generalis*). Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 235 ayat (2) yang menyatakan bahwa Pemerintah dapat membatalkan qanun yang bertentangan dengan kepentingan umum; antar qanun; dan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, kecuali diatur lain dalam Undang-Undang ini.

c. Pengertian dan Macam-macam Qanun

Dalam *Ensiklopedi* hukum Islam ada beberapa istilah Qanun yaitu:

1. *Qanun al-duali* yaitu kumpulan kaidah dan peraturan yang dibuat untuk antar Negara (*Internasional*) yang wajib dipatuhi oleh masing- masing Negara. *Qanun al-duali* tidak lain adalah hukum Internasional.
2. *Qanun al-dusturi* yaitu kumpulan kaidah yang mengatur dasar Negara dan hubungan kerjasama antar sesama anggota masyarakat dalam sebuah Negara,

baik yang tidak tertulis (*konvesi*) maupun yang tertulis (*konstitusi*). Qanun ad-dusturi merupakan bagian dari kajian *fiqh siyasi* (tata Negara dalam Islam). Secara umum cakupan pembahasan tentang system Pemerintahan, susunan Pemerintahan dan dasar-dasarnya, batas-batas hubungan antara penguasa dan rakyat, serta ketetapan hak dan kewajiban masing-masing.

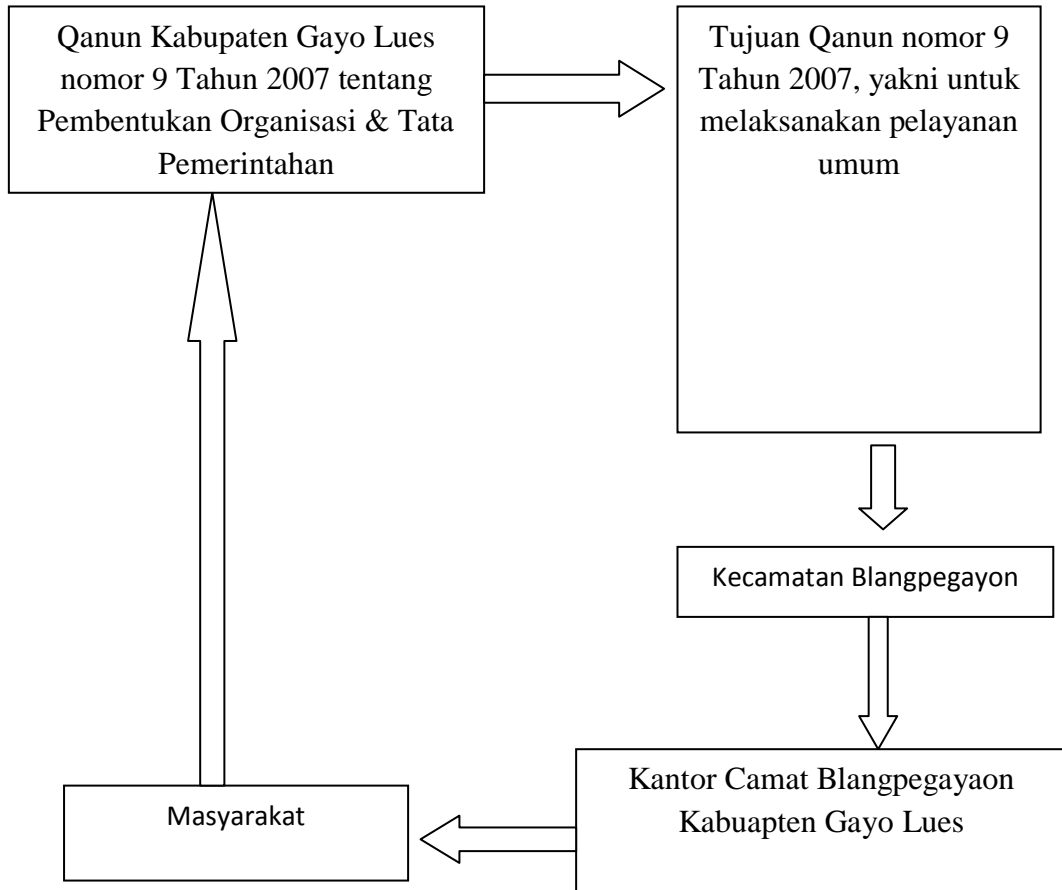
3. *Qanun al-jaza'i* yaitu undang-undang yang mengatur batasan atau hukuman terhadap tindak kejahatan pidana. *Qanun al-jaza'i* disebut juga *qanun al-'uqubat*. Undang-undang ini masuk kedalam hukum public, yaitu hukum yang mengatur hubungan antar anggota masyarakat dan Negara sebagai pemegang kekuasaan.
4. *Qanun al-madani*, yaitu undang-undang yang mengatur hubungan seseorang dengan orang lain dalam hal kebendaan, seperti jual beli, hutang piutang dan transaksi lainnya, yang berkaitan dengan harta benda. *Qanun al-madani* termasuk kedalam hukum privat, yaitu hukum yang mengatur masalah hak-hak keperdataan seseorang dan hubungannya dengan orang lain selaku anggota masyarakat, oleh karena itu Qanun disebut juga dengan peraturan daerah (Perda).

B. Kerangka Konsep

Aceh adalah Daerah Provinsi yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang bersifat istimewa dan diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang Gubernur. (UUD 1945, Pasal 18, Ayat 4)

Isi qanun no. 9 tahun 2007 adalah pedoman untuk membentuk organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum. Fungsi qanun tersebut adalah agar tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum berjalan dengan baik dan mengikuti undang-undang. Qanun adalah untuk menjaga tata tertib yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan umum. Organisasi pemerintahan berkaitan erat dengan pelayanan, oleh karena itu organisasi pemerintahan harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah 5 orang informan yang dijadikan sebagai narasumber dari penelitian ini.

1. Camat
2. Sekretaris kecamatan
3. Pegawai kecamatan
4. Pak Amin, sebagai tokoh masyarakat
5. Pak Husein, sebagai tokoh masyarakat

B. Definisi Operasional

- a. Qanun adalah Peraturan Perundang-undangan sejenis Peraturan Daerah yang mengatur penyelenggaraan Pemerintahan dan kehidupan masyarakat di Provinsi Aceh.
- b. Kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan

C. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu :

1. Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai
2. Adanya tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dilakukan

3. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan
4. Adanya sistem pelayanan sesuai dengan kebijakan yang dijalankan

D. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues yang beralamat di Jl. Blangkejeren - Kutacane, Cempa, Blangkejeren, Kabupaten Gayo Lues, Aceh 24653.

E. Teknik Pengumpulan Data.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Kajian Pustaka (*Library Research*)

Kajian pustaka (*Library Research*) yaitu mengkaji teori-teori serta pendapat dari para ahli dan buku-buku yang berkenaan dengan penelitian yang terdapat di perpustakaan yaitu bahan perbandingan terhadap fakta di lapangan (Wahyuni, 2009: 45).

b. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Dalam metode pendekatan ini yaitu, penelitian dilakukan dalam situasi alamiah akan tetapi didahului oleh semacam intervensi (campuran tangan) dari pihak peneliti. Intervensi ini dimaksud agar fenomena yang dikehendaki oleh peneliti. Dengan demikian terjadi kendali atau control parsial terhadap situasi di lapangan (Saifuddin Azwar, 2012: 19).

4. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan suatu teknik partisipasi dalam bentuk observasi langsung. Hal ini bertujuan untuk melihat secara lebih jelas dan mendalam tentang organisasi tata Pemerintahan organisasi tata Pemerintahan di masyarakat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues. Observasi yang dilakukan melalui partisipasi pasif (*nonpartisipan*) di mana peneliti hanya menjadi pengamat di lokasi penelitian. Hal ini bertujuan untuk melihat dan mendapatkan informasi dari masyarakat yang menjadi sasaran peneliti. (Sugiyono, 2012: 145).

5. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) yaitu melakukan wawancara berdasarkan panduan wawancara yang telah dipersiapkan. Kegunaannya sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit (kecil). (Sugiyono, 2012: 137).

F. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Data yang terdapat dalam penelitian ini akan direduksi, agar tidak bertumpuk-tumpuk guna untuk memudahkan pengelompokan data serta memudahkan dalam menyimpulkannya. Menurut Miles dan Huberman menjelaskan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun dari kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, penyajian data berbentuk teks naratif diubah menjadi bentuk jenis matriks, grafiks, dan bagan. Semua dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan. Penyajian data merupakan bagian dari proses analisis.

3. Kesimpulan

Kesimpulan diambil setelah dilakukan pengolahan data dan analisis data. Kesimpulan bertujuan untuk memberikan gambaran final dari hasil penelitian yang berhubungan dengan maksud dan tujuan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Wawancara

a. Adanya Tujuan dan Sasaran yang Ingin Dicapai

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 9 Januari 2018 dengan Bapak Hasan memberi pernyataan bahwa tujuan dan sasaran dari diimplementasikannya Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum ditindaklanjuti dan dilaksanakan sesuai dengan tupoksi masing-masing pegawai.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hasan selaku masyarakat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues menyatakan bahwa tujuan dan sasaran dalam pembentukan organisasi pemerintahan sudah disesuaikan dengan tupoksi masing-masing.

Mengenai pertanyaan apakah sasaran di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues sudah tercapai sesuai dengan qanun beliau menjawab bahwa sebagian besar sudah dilaksanakan sesuai dengan sasaran yang sudah tercapai dan sesuai dengan qanun.

Beliau menambahkan bahwa dalam mewujudkan sasaran di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues bahwa hambatan adalah hal yang biasa namun diatasi dengan kebijakan.

Adapun kendala yang dihadapi adalah pelaksanaan implementasi kebijakan publik di kemasyarakatan belum sepenuhnya dilaksanakan serta

peran masyarakat dalam mencapai tujuan ini belum memuaskan, hal ini disebabkan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007. Untuk itu, kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 perlu disosialisasikan secara luas.

Menurut hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Selasa, tanggal 10 Januari 2018 dengan Bapak Jemarin selaku Kepala Desa Gumpang Pekan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues. menyatakan bahwa tujuan diimplementasikannya kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007, ialah dalam rangka melaksanakan pelayanan umum di kabupaten Gayo Lues, tujuan ini belum dilaksanakan dengan maksimal. Ini disebabkan belum disosialisasikannya kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 kepada masyarakat luas sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui kebijakan tersebut.

Menurut hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Rabu, tanggal 11 Januari 2018 dengan Ibu Minarni, S.com selaku masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, beliau menyatakan bahwa tujuan implementasi Qanun No. 9 Tahun 2007, ialah dalam rangka melaksanakan pelayanan umum, tetapi tujuan implementasi kebijakan qanun ini belum maksimal, hal ini disebabkan kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan program pelayanan di setiap desa.

Sedangkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Rabu, tanggal 11 Januari 2018 dengan Bapak Ifan selaku pemuda Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues. Beliau menyatakan bahwa tujuan implementasi kebijakan dalam Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam rangka pelaksanaan pelayanan umum, yaitu untuk melayani keperluan

masyarakat di kantor kecamatan tetapi tujuan dari implementasi kebijakan qanun ini belum maksimal, dikarenakan masih kurangnya pelayanan.

Menurut data yang telah di peroleh, diketahui bahwa tujuan yang telah dicapai dari pelaksanaan implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum belum maksimal, hal dikarenakan masih banyak masyarakat belum mengetahui kebijakan qanun tersebut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dan sasaran mengenai pelaksanaan implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum pada dasarnya sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada sedikit kendala yaitu kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan program pelayanan di setiap desa.

b. Tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dilakukan

Menurut hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 9 Januari 2018 dengan Bapak Hasan belau memberi pertanyaan bahwa tindakan mengenai diimplementasikannya Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum sudah sesuai dengan kebijakan yang dilakukan.

Tindakan yang dilakukan oleh pihak Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues adalah dengan mengajak masyarakat luas untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan umum yaitu dengan mengikuti acara-acara yang berkaitan dengan hal tersebut. Adapun pelayanan umum yang sering diadakan oleh Kantor Camat adalah pelayanan di

bidang kesehatan dengan memberikan bantuan gratis di bidang pertanian dengan memberi bantuan bibit tanaman secara Cuma-Cuma kepada petani yang membutuhkan serta memberikan pembinaan dan penyuluhan yang berhubungan dengan pertanian.

Beliau menambahkan dalam mensosialisasikan pelayanan umum dengan masyarakat Pemerintah Kecamatan menghimbau, membuat surat edaran dan mensosialisasikan kepada Pemerintahan serta mengadakan rapat koordinasi dengan semua pengurus.

Ketika ditanyakan mengenai kendala beliau mengatakan kendala itu selalu ada. Akan tetapi setiap kendala itu akan dimusyawarahkan agar kendala tersebut dapat diatasi semaksimal mungkin dan dibijaki sesuai dengan prosedur. Untuk mengatasi kendala tersebut Pemerintah Kecamatan akan mengambil kebijakan agar kendala dapat diatasi.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, tanggal 09 Januari 2018 dengan Bapak M.Hasim selaku Masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, beliau menyatakan bahwa prosedur kerja dengan sosialisai kepada pihak masyarakat desa untuk mencapai tujuan dari implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pembaguan sudah mencapai tujuan, terlihat dari beberapa program yang sudah terealisasi di pedesan dengan sosialisai kepada pihak masyarakat desa.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, tanggal 09 Januari 2018 dengan Abdullah selaku Sekretaris Masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa prosedur kerja denga

bermusawarah dan sosialisasi untuk mencapai tujuan dari implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan belum maksimal, hal ini dikarenakan memiliki kendala kurangnya kontrol dari pemerintah kemasyarakatan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, tanggal 10 januari 2018 dengan Bapak Abu Bakar selaku Kepala Desa cinta maju Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, memberikan tanggapan bahwa prosedur kerja dengan melakukan sosialisasi dari imlementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahn masyarakat belum seperti yang di harapkan, hal ini yang menjadi kendala ialah tidak terkontrol oleh pejabat desa dan masyarkat.

Sedangkan, hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, tanggal 10 Januari 2018 dengan Bapak Jemarin selaku Kepala Desa cinta maju Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, memberi tanggapan bahwa adanya prosedur dengan bersosialisasi dan mupakat dalam qanun No. 9 Tahun 2007 dan sudah mencapai tujuan dalam pelaksanaan pelayanan umum, walaupun hasilnya belum seperti yang di inginkan. Dan memiliki kendala kurangnya partisipasi dari masyarakat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu, tanggal 11 Januari 2018 dengan ibu Minarni,S.Com selaku tokoh masyarakat di Kemasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, memberikan tanggapan bahwa adanya prosedur bersosialisasi dengan masyarakat di setiap desa dalam Qanun No. 9 Tahun 2007 sudah mencapai tujuan dalam pelaksanaan

pembangunan, walaupun belum seperti yang di inginkan. Adapun kendala yang dia hadapi yaitu kurangnya kontrol dari aparat desa dan kemasyarakatan.

Kemudian, Hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu, tanggal 11 Januari 2018 dengan Bapak Irfan selaku Tokoh Masyarakat di Kemasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa adanya prosedur dengan melakukan pengawasan program kesetiap pedesaan di kemasyarakatan dalam Qanun No. 9 Tahun 2007 sudah mencapai tujuan dalam pelaksanaan pelayanan umum, dan yang menjadi kendalanya adalah kurangnya partisipasi masyarakat.

Berdasarkan data yang telah di peroleh, diketahui bahwa adapun prosedur kerja dengan melaksanakan sosialisasi dan musawarah kepada pihak masyarakat di setiap desa untuk mencapai tujuan dari implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pembentukan organisasi tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum belem maksimal, dikarnakan masih ada kendala yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dan aparat desa.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tindakan mengenai pelaksanaan implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum pada dasarnya sudah sesuai dengan kebijakan yang dilakukan.

c. Sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 9 Januari 2018 dengan Bapak Hasan memberi pernyataan bahwa Sumber daya manusia sudah berkompeten dalam menjalankan kebijakan Qanun

Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum.

Ketika ditanya apakah pegawai sudah bekerja sesuai keahliannya di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues beliau menjawab sudah, sesuai dengan tupoksinya masing-masing, efektif dan efisien.

Beliau juga menambahkan bahwa sikap pegawai ramah, sopan, amanah dan akuntabel. Sedangkan ketika ditanya hambatan apa yang ditemukan pegawai dalam memberikan pelayanan umum di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues beliau mengatakan ada surat masuk yang belum sesuai dengan maksud dan tujuannya sehingga direvisi agar disesuaikan sebagaimana mestinya.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, tanggal 09 Januari 2018 dengan Bapak M.Hasim selaku kepala Masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa adapun mekanisme dan bentuk perintah yang dilakukan dalam pelaksanaan Qanun ini ialah dengan koordinator pelaksanaan pengawasan dilakukan dengan melakukan inspeksi dan mensosialisasikan dan penyuluhan kepada masyarakat yang mana pengawasannya dilakukan disetiap bulanya.

Selain itu hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, tanggal 09 Januari 2018 dengan Bapak Abdullah selaku Sekretaris masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, memberikan tanggapan bahwa adapun mekanisme dan bentuk perintah yang dilakukan dalam pelaksanaan Qanun ini ialah koordinator dengan Pelayanan masyarakat untuk terselenggaranya pelayanan di desa dan bentuk pengawasan yang dilakukan dengan kerja sama

antara lembaga yang terkait dengan masyarakat dilakukan pengawasan disetiap bulannya.

Menurut hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 10 Januari 2018 dengan Bapak Abu Bakar selaku Kepala Desa Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa adapun mekanisme dan bentuk perintah yang dilakukan dalam pelaksanaan Qanun ini ialah koordinator dengan pelayanan masyarakat untuk melakukan inspeksi dan bentuk pengawasan yang dilakukan dengan adanya lembaga-lembaga yang terkait yang akan dilakukan pengawasan disetiap bulannya.

Sementara hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Selasa, tanggal 10 Januari 2018 dengan narasumber Bapak Jemarin selaku kepala Desa Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa adapun mekanisme dan bentuk perintah yang dilakukan dalam qanun ini ialah koordinator pelaksanaan dan bentuk pengawasan yang dilakukan melibatkan lembaga-lembaga lain pelayanan masyarakat, masyarakat dan pengawasan tidak ditentukan yang jelas setiap bulanya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Rabu, tanggal 11 Januari 2018 dengan Ibu Minarni,S.Com selaku Masyarakat Kemasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, memberikan tanggapan bahwa adapun mekanisme dan bentuk perintah yang dilakukan dalam pelaksanaan Qanun ini ialah koordinator pelaksanaan dengan Pelayanan masyarakat untuk terselenggaranya pelayananibu-ibu dan bapak-bapak di desa dan bentuk pengawasan yang dilakukan dengan kerja sama

lembaga-lembaga pelayanan masyarakat dan pejabat desa dilakukan pengawasan disetiap bulanya.

Dan juga hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Rabu, tanggal 11 Januari 2018 dengan Irfan selaku Pemuda Kemasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa adapun mekanisme dan bentuk perintah yang dilakukan dalam pelaksanaan Qanun ini ialah koordinator dengan Pelayanan masyarakat dan diawasi dari lembaga pelayanan masyarakat dan masyarakat setiap bulannya.

Berdasarkan data yang telah di peroleh, diketahui bahwa adapun mekanisme dan kontrol yang dilakukan dari pelaksanaan implementasi kebijakan Qanun nomor 2 tahun 2012 ini ialah dengan koordinator pelaksanaan dengan Pelayanan masyarakat yang melakukan inspeksi serta pengawasan kepada masyarakat dilakukan setiap bulannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia sudah kompeten dalam menjalankan kebijakan Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum.

d. Sistem pelayanan sesuai dengan kebijakan yang dijalankan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 9 Januari 2018 dengan Bapak Hasan memberi pernyataan bahwa Sistem pelayanan sesuai dengan kebijakan yang dijalankan dalam menjalankan kebijakan Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 Tentang Pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum.

Dan mengenai pertanyaan dampak apa saja yang dihasilkan dari tindakan tersebut beliau mengatakan baik-baik saja serta tidak ada kendala yang ditemukan. Beliau juga menambahkan bahwa sistem pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan selama ini sudah cukup baik dengan melayani setiap keperluan masyarakat kecamatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, tanggal 09 Januari 2018 dengan Ibu Meutia Khatmi, SSTP., M.Si. selaku Camat kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa program-program yang di laksanakan dalam Qanun No. 9 Tahun 2007 penyelenggaraan Pelayanan masyarakat dan pembangunan di desa program ini sudah terlaksana dengan baik walupun belum terlalu maksimal, hal ini di karnakan tidak terselengarnya pelayanan masyarakat di permasyarakatan dengan baik.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, tanggal 09 Januari 2018 dengan Bapak M.Hasim selaku kepala Masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa program-program dalam pelaksanaan Qanun No. 9 Tahun 2007 ini sudah mencapai tujuan dengan berjalannya pelayanan kepada masyarakat di mana program ini sudah terlaksana dengan baik.

Dan juga hasil wawancara yang dilakukan pada hari Senin, tanggal 09 Januari 2018 dengan Bapak Abdullah selaku Sekretaris masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa program-program pelayanan masyarakat dalam pelaksanaan Qanun No. 9 Tahun 2007 sangatlah penting untuk pembangunan desa dan masyarakat yang baik dengan adanya tugas masyarakat dalam pelayanan umum sangat membantu masyarakat. Program ini

belum berjalan maksimal, dikarenakan terselenggaranya musabakah tilawatil qur'an hanya satu kali dalam dua tahun belakangan ini, yang seharusnya dalam satu tahun dua kali diselenggarakan pemerintahan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, tanggal 10 Januari 2018 dengan Bapak Abu Bakar selaku Kepala Desa Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa program-program yang dilakukan dalam pelaksanaan Qanun No. 9 Tahun 2007 ini ialah pelayanan ibu-ibu, bapak-bapak dan anak-anak di desa. Program ini sudah terlaksana dengan baik di setiap desanya walaupun belum terlalu maksimal, hal ini dikarenakan pelaksanaan pelayanannya dua kali satu bulan seharusnya dua kali satu minggu.

Sementara hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, tanggal 10 Januari 2018 dengan Bapak Jemarin selaku kepala Desa Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa program-program dari implementasi kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007, yaitu terselenggaranya pelaksanaan pelayanan umum ditingkat kecamatan walaupun terkadang masih dilaksanakan satu kali dalam dua tahun dan diawasi oleh Kantor Kecamatan, program ini sudah berjalan dengan baik walaupun belum sepenuhnya dikarenakan kurangnya pengawasan dari Kantor Kecamatan sehingga program ini tidak sesuai dengan qanun yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu, tanggal 11 Januari 2018 dengan Ibu Minarni, S.Com selaku Masyarakat Kemasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, memberikan tanggapan bahwa program inspeksi setiap bulannya dalam Qanun No. 9 Tahun 2007 program ini

sudah mulai terlaksana di setiap desa, dengan adanya program ini masyarakat bias berpartisipasi dalam pembentukan organisasi tata pemerintahan.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu, tanggal 11 Januari dengan bapak Irfan selaku Pemuda Kemasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, menyatakan bahwa “adanya program-program pembaguan desa dari implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007, sudah mulai terlaksana walaupun masih ada sedikit kendala dalam pengelolaan keuangan desa dimana program ini kurangnya pengontrolan keuangan dari pimpinan kepada tim penyelenggara sehingga tidak tepat sasaran, oleh karena itu masyarakat belum melaksanakan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan data yang telah di peroleh, diketahui bahwa adanya pelaksanaan pelayanan umum, pelayanan setiap desa dan pembaguan imprastruktur desa dalam qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat sudah mencapai tujuan walaupun belum maksimal, dikarenakan masih ada sedikit kendala dalam pengelolaan keuangan desa dimana program ini kurangnya pengontrolan dana dari pimpinan kepada tim penyelenggara sehingga program tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.

B. Pembahasan

Pelaksanaan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam rangka pelaksanaan pembaguan di kantor camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues, belum maksimal hal tersebut dapat di lihat dari hasil wawancara narasumber yaitu:

1. Adanya Tujuan dan Sasaran yang Ingin Dicapai

Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk memelihara dan menjaga adat-istiadat serta dalam pelayanan umum di Kabupaten Gayo Lues, dengan melibatkan kerja sama dengan pelayanan masyarakat dan masyarakat serta melakukan sosialisasi juga penyuluhan kepada masyarakat umum dalam mengajak masyarakat berpartisipasi dalam pelaksanaannya.

Dari hasil wawancara yang telah di peroleh, di ketahui bahwa tujuan yang telah dicapai dari implementasi qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum belum maksimal, dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum disosialisasikan mengenai qanun tersebut. Adapun tujuan dari kebijakan ini adalah untuk melaksanakan pelayanan umum dan pelayanan umum di Kabupaten Gayo Lues, dengan melibatkan kerja sama dengan pelayanan masyarakat dan masyarakat serta melakukan sosialisasi juga penyuluhan kepada masyarakat umum untuk mengajak masyarakat berpartisipasi dalam pelaksanaannya.

Adapun tujuan implementasi kebijakan publik menurut Winarno (2002:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan untuk menjadi operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan adalah bahwa tahap implementasi kebijakan

tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan data di atas, penulis menyimpulkan pemerintah masyarakat Kecamatan Blangpegayon belum maksimal dan efektif melaksanakan tugas dan fungsinya hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum berpartisipasi atau mengetahui mengenai kebijakan tersebut.

2. Tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan yang dilakukan

Dalam penelitian ini membahas prosedur tentang Implementasi Kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam rangka pelaksanaan pembagunan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues. Pembuatan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pembagunan telah adanya proses yang dilakukan dalam menghasilkan keputusan.

Dari hasil wawancara yang telah di peroleh, di ketahui bahwa prosedur yang telah di laksanakan dari implemntasi qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum yaitu melakukan musawarah dan sosilisasi dengan masyarakat disetiap pedesan walapun belum maksimal, hal ini dikarenakan adanya kendala dalam pelaksanaan qanun ini yaitu kurangnya partisipasi dari masyarakat kemasyarakatan, berdasarkan data tahun 2015 - 2017 masyarakat melakukan musawarah dan sosilisasi hanya dua desa saja yaitu desa cinta maju dan desa tetinggi sedangkan lima desa lainnya

masyarakat belum pernah melakukan musawarah dan sosialisasi dengan masyarakat.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Wahab (2000:45) kebijakan adalah aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan..

Berdasarkan hasil jawaban narasumber dan pendapat para ahlipenulis menyimpulkan bahwa pemerintah masyarakat Blangpegayon telah melakukan prosedur kerja dengan bermusawarah dan mupakat serta bersosialisasi dengan masyarakat, walaupun belum maksimal, hal ini di sebabkan kurang partisipasi masyarakat.

3. Sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan

Dalam bentuk perintah dan pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan umum, pemerintah masyarakat berusaha semaksimal mungkin menjalin kerja sama dengan lembaga pelayanan masyarakat untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan umum sehingga dapat terujud dengan baik.

Dari hasil wawancara yang telah di peroleh, di ketahui bahwa mekanisme perintah dan kontrol yang telah di laksanakan dari implemntasi qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum ialah koordinator pelaksanaan dan telah melakukan pengawasan dalam pelaksanaan Qanun ini, dengan adanya lembaga yang terkait seperti Pelayanan

masyarakat, berdasarkan data tahun 2015-2017 ada tiga orang perangkat desa yang dimutasi dan satu orang dipecat karna tidak menjalankan kebijakan qanun yang sudah ditetapkan, pengawasan ini sudah mulai berjalan dengan maksimal

Dalam hal perintah dan kontrol Menurut pressman (2004:5) implementasi kebijakan publik adalah menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem dan pengembangan sebuah program kontrol yang meminimalkan konflik dan deviasi dari tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil jawaban para narasumber dan pendapat para ahli penulis menyimpulkan bahwa pemerintah masyarakat Blangpegayon telah melaksanakan mekanisme perintah dan kontrol dengan maksimal hal ini dikarnakan adanya pengawasan dari lembaga pelayanan masyarakat dengan melakukan pengawasan di permasyarakatan setiap bulanya.

4.Sistem pelayanan sesuai dengan kebijakan yang dijalankan

Pemerintah masyarakat memiliki program dalam plaksanan qanun No. 9 Tahun 2007 dalam pelaksanaan pelayanan umum, sehingga pemerintah masyarakat berusaha semaksimal mungkin menjalin kerja sama dengan pelayanan masyarakat untuk menjalankan program dalam pelaksanaan pelayanan umum sehinga dapat terujud dengan baik.

Dari hasil wawancara yang telah di peroleh, di ketahui bahwa program yang telah di laksanakan dari implementasi qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum program pelayanan di setiap desanya, program ini belum berjalan dengan

maksimal, dikarenakan kurangnya pengontrolan dana dari pimpinan kepada tim penyelenggara sehingga dana tidak tepat sasaran.

Seperti yang dikatakan Mazmanian (2007:174) implementasi ini adalah memahami dengan senyatanya terjadi sesuatu program-program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian atau kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian

Berdasarkan hasil jawaban para narasumber dan pendapat para ahli penulis menyimpulkan bahwa pemerintah masyarakat Blangpegayon belum melaksanakan program dengan maksimal, hal ini disebabkan kurangnya pengontrolan dana dari pimpinan kepada tim penyelenggara sehingga dana tidak tepat sasaran dan program tidak berjalan dengan maksimal.

Selain itu dapat ditambahkan bahwa tujuan dan sasaran mengenai pelaksanaan implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum pada dasarnya sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada sedikit kendala yaitu kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan program pelayanan di setiap desa. Secara umum dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan umum pada dasarnya sesuai dengan kebijakan yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian data dan pembahasan, maka penulis akan menyimpulkan pokok-pokok permasalahan dari Implementasi kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 di kantor camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues tentang pelayanan masyarakat sudah mulai membaik tetapi belum terlalu maksimal. Hal ini terlihat dari beberapa kendala dan permasalahan yaitu masih banyak masyarakat yang belum berpartisipasi atau mengetahui kebijakan qanun tersebut. Masyarakat selaku pimpinan beberapa desa dan berada langsung di bawah pimpinan camat belum melaksanakan tugas dan fungsinya dengan maksimal di Kemasyarakatan Blangpegayon Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues.

Selain itu, adanya prosedur-prosedur untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan imlementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pelayanan masyarakat, sudah mulai dilaksanakan di kantor masyarakat Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues walaupun belum terlau maksimal. Kemudian adanya mekanisme perintah dan kontrol dari pimpinan untuk pelaksanaan kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 dalam rangka pelaksanaan pelayanan masyarakat sudah mulai terlaksana dengan baik. Di samping itu program yang dilaksanakan agar terwujudnya tujuan dari pelaksanaan kebijakan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam rangka

pelaksanaan pelayanan masyarakat, belum maksimal di kemasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues.

B. Saran

Berdasarkan dengan hal-hal yang telah dikemukakan di atas maka penulis memberikan saran-saran dalam Implementasi Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat:

1. Pemerintahan permasyarakatan lebih berperan aktif sebagai pihak yang memfasilitasi pelaksanaan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat sehingga pelayanan dan pengawasan bisa lebih ditingkatkan dalam pelaksanaan Qanun ini.
2. Pihak masyarakat sebagai penerima ketentuan-ketentuan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat agar lebih mendukung semua kegiatan pemerintahan di permasyarakatan Kecamatan Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues.
3. Menerapkan sanksi yang lebih tegas terhadap pihak yang melanggar ketentuan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam rangka pelaksanaan pelayanan umum.
4. Menyesuaikan Qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan Masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dengan situasi dan kondisi perkembangan masyarakat di Kabupaten Gayo Lues sehingga diharapkan pemerintah masyarakat meningkatkan peran serta tugas melalui Qanun tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Adnan. 2010. *Qanun Aceh Nomor 9 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Tata Pemerintahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum*.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. (2002). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nazir, Mohammad. (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Noor, Any. (2013). *Manajemen Event*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni. 2009. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suharto, Edi. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama Narbuko.
- Winarno. 2007. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Raja Grafindo.
- Santoso. 2007. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Usman. 2008. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Nugroho. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*: Yogyakarta: Raja Grafindo.
- Subarsono, AG. 2010. *Dimensi Aktor dalam Proses Perumusan Kebijakan*. Yogyakarta: Raja Grafindo.

Tangkilisan, Nogi S.. 2003. Strategi Keunggulan Pelayanan Publik: Manajemen Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik (Konsep Teori & Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia). Jakarta: Grasindo.

Wibawa. 2004. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Khairul Abdi
Tempat/tgl.lahir : Simpur, 4 Maret 1993
Jenis kelamin : Laki-Laki
Agama/Bangsa : Islam/Indonesia
Alamat : Desa Simpur Jaya Kecamatan Ketambe Kabupaten Aceh
Tenggara.
Anak ke : 3 (Tiga) dari 4 (Empat) Bersaudara.
Nama Orang Tua
Ayah : Angsarudin
Ibu : Kederiyah
Alamat : Desa Simpur Jaya Kecamatan Ketambe Kabupaten Aceh
Tenggara.

Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD N 2 Kutacane 2006, Berijazah.
2. Tamat SMP N 2 Putri Betung kabuapten Gayo lues Tahun 2009,Berijazah.
3. Tamat SMA N 1 Kutacane Tahun 2012,Berijazah.
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2014 sampai sekarang.

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Penulis

KHAIRUL ABDI

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Biodata Narasumber

Nama : Hasan
Umur : 53 tahun
Jabatan : Masyarakat
Hari/Tanggal : 9 Januari 2018

5. Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai

- a. Bagaimana organisasi tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues?

Jawaban:

Pada dasarnya, pembentukan organisasi tata Pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum ditindaklanjuti dan dilaksanakan sesuai dengan tuposi masing-masing pegawai. Sejauh ini sudah dilaksanakan dengan baik.

- b. Bagaimana proses pembentukan susunan organisasi Tata Pemerintahan di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues?

Jawaban:

Proses pembentukan susunan organisasi Tata Pemerintahan di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues dilakukan dengan partisipasi dari masyarakat.

- c. Apakah sasaran di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues sudah tercapai sesuai dengan qanun?

Jawaban:

Sasaran mengenai pelaksanaan implementasi kebijakan qanun No. 9 Tahun 2007 tentang pemerintahan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum pada dasarnya sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada sedikit kendala yaitu kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pelaksanaan program pelayanan di setiap desa.

- d. Apakah ada hambatan di dalam mewujudkan sasaran di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues? Jika ada strategi apa yang dilakukan?

Jawaban:

Kendala itu selalu ada. Akan tetapi setiap kendala itu akan dimusyawarahkan agar kendala tersebut dapat diatasi semaksimal mungkin dan dibijaki sesuai dengan prosedur. Untuk mengatasi kendala tersebut Pemerintah Kecamatan akan mengambil kebijakan agar kendala dapat diatasi.

6. Adanya proses penyampain informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan

- a. Bagaimana pihak Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues mensosialisasikan kebijakan tentang qanun no 9 tahun 2007 tentang pembentukan organisasi tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum?

Jawaban:

Soosialisasi diadakan dalam qanun No. 9 Tahun 2007 dan sudah mencapai tujuan dalam pelaksanaan pelayanan umum, walapun hasilnya belum seperti yang diinginkan serta memiliki kendala kurangnya partisipasi dari masyarakat.

- b. Bagaimana Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues dalam mensosialisasikan pelayanan umum dengan masyarakat?

Jawaban:

Sosialisasi dilaksanakan dengan mengundang tokoh-tokoh dan anggota masyarakat.

- c. Apakah ada kendala atau hambatan di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues dalam mensosialisasikan pelayanan umum kepada masyarakat?

Jawaban:

Kendala ada akan tetapi dapat diatasi dengan baik.

- d. Bagaimana mengatasi kendala atau hambatan tersebut?

Jawaban:

Cara mengatasi kendala adalah dengan cara melakukan langkah-langkah yang bijaksana.

- 7. Adanya tindakan yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang ada dalam kebijakan**

- a. Bagaimana tindakan apa yang dilakukan agar tujuan qanun no 9 tahun 207 tentang pembentukan organisa tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum sudah tercapai?

Jawaban:

Agar tujuan qanun no 9 tahun 207 tentang pembentukan organisa tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum tercapai maka perlu diadakan musyawarah.

- b. Dampak apa saja yang dihasilkan dari tindakan tersebut?

Jawaban:

Sebagian masyarakat setuju.

- c. Apakah ada kendala yang di temukan?

Jawaban:

Kendala tidak ada.

- d. Jika ada hal apa yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut?

Jawaban:

Dilakukan musawarah dan mufakat.

8. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan kebijakan

- a. Siapa saja yang terlibat dalam pembentukan organisasi tata pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan umum?

Jawaban:

Yang terlibat adalah pemerintah dan kalangan masyarakat.

- b. Apakah pegawai sudah bekerja sesuai keahliannya di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues?

Jawaban:

Mereka bekerja dengan kompeten.

- c. Bagaimana sikap yang diberikan pegawai dalam melakukan pelayanan umum di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues?

Jawaban:

Sikap pegawai pada umumnya ramah, akuntabel, dan jujur.

- d. Hambatan apa yang ditemukan pegawai dalam memberikan pelayanan umum di Kantor Camat Blangpegayon Kabupaten Gayo Lues?

Jawaban:

Hambatan ada tetapi sedikit dan bisa diatasi.