

JURNAL MANAJEMEN PEMERINTAHAN

TRANSFORMASI

PEMERINTAHAN

Manajemen Kinerja Satuan Pendidikan Kecakapan Hidup
(Studi Pengaruh Perencanaan, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja
Satuan Pendidikan Pelaksana Program Pendidikan Kecakapan Hidup
di Provinsi Jambi)

Ali Ramatni

Model Pemerintahan Wirausaha

Asep Hendra

Penguatan Peran Aparat Pengawasan Intern Pemerintah dalam Peningkatan
Kualitas Pengelolaan Keuangan Negara dan Kinerja Instansi Pemerintah

Edy Sudaryanto

Pengaruh *Responsiveness* dan Prakarsa terhadap Mutu Layanan
Akademik di Perguruan Tinggi

H. Ali Hanapiah Muhi

Azas Legalitas sebagai Pilar Negara Hukum

H. Bayi Priyono

Inovasi Humas Pemerintah Daerah

Megandaru W. Kawuryan

Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Retribusi Ijin Gangguan
(Studi Kasus di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung)

Nunung Munawaroh

Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Birokrasi Pemerintahan

Hendy Kusuma

Dampak Pertumbuhan Ekonomi terhadap Indeks Pembangunan Manusia
(IPM) di Kabupaten Karimun Priode 2008 – 2011

H. Basuki Rachmat



**FAKULTAS MANAJEMEN PEMERINTAHAN
INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI**

JURNAL MANAJEMEN PEMERINTAHAN

TRANSFORMASI

P E M E R I N T A H A N

Jurnal Transformasi Pemerintahan adalah wadah informasi bidang Manajemen Pemerintahan berupa hasil penelitian, studi kepustakaan, maupun tulisan ilmiah Pertama kali terbit pada 2009 dengan frekuensi terbit tengah tahunan (Maret dan Oktober)

Jurnal Transformasi Pemerintahan diterbitkan oleh
Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

SUSUNAN PENGURUS JURNAL TRANSFORMASI PEMERINTAHAN

Pembina

Rektor IPDN

Penasehat

Prof. Dr. Sadu Wasistiono, MS
Prof. Dr. H. Wirman Syafri, M.Si

Penanggung Jawab

Drs. Sampara Lukman, MA

Pemimpin Redaksi

Drs. Bambang Trisantono, M.Si

Sekretaris

Dr. H. Ali Hanafiah Muhi, MP
Dra. Gatningsih, MT
Dr. Hj. Faria Ruhana, MP

Redaksi Pelaksana

Drs. Zulkarnaen Ilyas, MM	Drs. Rukman, M.Si
Drs. H.M. Cholid, M.Ag	Dra. Hj. Susilawati, M.Pd
Dr. Rosmery Elsy, SH, M.Si	Mgs. Ismail, S.Pd
Dra. Sustiati, M.Si	Ismi Dini Saefa, S.Pd
Dr. Udaya Madjid, M.Pd	Mutiari Fitri Dewi, S.Pd
Drs. Agung Manghayu, M.Si	

Staf Redaksi

Dedi Kusmana, S.Sos	Teguh Ilham, S.STP
Ipong Ramnasih, S.Sos	Messy Faridah Hendiyani, S.STP

Distribusi

Drs. Akhmad Marzuki, M.Si	Mulyana, S.Sos
H. Busiri, S.Pd.I, M.Si	Nanang Saripudin
Udin, SE	Onah

Bendahara

Ismail, S.Pd.I
Sugimah
Nendah Diani K., S.Sos

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH TENTANG RETRIBUSI IJIN GANGGUAN (STUDI KASUS DI KECAMATAN MAJALAYA KABUPATEN BANDUNG)

Oleh: Nunung Munawaroh

ABSTRAK

Otonomi daerah dalam konteks paradigma baru mengandung arti pemberian kewenangan kepada daerah untuk merumuskan dan mengembangkan suatu sistem urusan daerah sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat serta kondisi maupun kemampuan daerah yang bersangkutan. Otonomi dalam paradigma baru merupakan upaya untuk menumbuh kembangkan pola demokratisasi dan pemberdayaan (*empowering*) masyarakat di daerah, meningkatkan dayaguna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat di daerah masing-masing. Dalam implementasinya, otonomi daerah bertumpu pada program pembangunan menyangkut seluruh aspek kehidupan masyarakat di segala bidang baik ekonomi, sosial, politik, pekerjaan dan pelayanan umum maupun aspek-aspek lainnya.

Kata kunci: otonomi, daerah, demokrasi, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang Undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah, tujuan pemberian otonomi kepada daerah adalah untuk meningkatkan dayaguna dan hasilguna penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah (Kabupaten dan kota) mendapat keleluasaan untuk melakukan aktivitas, kreativitas prakarsa dan menciptakan kemandirian yang menekankan pada prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah berdasarkan tujuan untuk mewujudkan pemberian pelayanan publik yang lebih meningkat, akomodatif dan partisipatif.

Penyelenggaraan pemerintahan yang pada dasarnya ditujukan untuk melayani kebutuhan publik (masyarakat) semakin dihadapkan pada tantangan perubahan yang semakin mengemuka. Permintaan publik terhadap pelayanan semakin meningkat

sebagai akibat dari perubahan yang terjadi dalam kehidupan. Kondisi ini selayaknya disikapi dengan peningkatan kompetensi dari Kecamatan sebagai Satuan kerja perangkat daerah sebagai unit pelaksana pemerintahan di tingkat kecamatan dalam mengantisipasi dan merespons perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kompetensi dalam pelayanan diharapkan opini publik tentang buruknya citra birokrasi organisasi pemerintahan kiranya akan terhapuskan.

Dalam Undang-undang nomor 32 tahun 2004 mengatur tentang pembagian kewenangan pemerintahan. Pemerintah Daerah menyelenggarakan kewenangan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib adalah urusan-urusan pemerintahan yang mutlak harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, sedangkan urusan pilihan adalah urusan pemerintah yang dilaksanakan oleh Daerah

berdasarkan kebutuhan dan potensi Daerah, seperti pertanian, pariwisata, kelautan dan urusan lainnya.

Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Perangkat Daerah sebagai kelembagaan Pemerintah Daerah berdasarkan struktur organisasi dan tata kerja Daerah yang ditetapkan dalam peraturan daerah Kabupaten/ Kota masing-masing.

Yang dimaksud dengan perangkat Daerah menurut Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah adalah:

Organisasi/lembaga pada Pemerintah Daerah yang bertanggungjawab kepada Kepala Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Satuan Polisi Pamong Praja sesuai dengan kebutuhan Daerah.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya Camat memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah. Pasal 126 ayat 2 Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 disebutkan bahwa "Kecamatan sebagaimana dimaksud ayat (1) dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah".

Di Kabupaten Bandung, Camat telah menerima pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati berdasarkan Keputusan Bupati Bandung Nomor 60 tahun 2011 tentang petunjuk teknis pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat dilingkungan pemerintah Kabupaten Bandung, dimana salah satu yang pelimpahan kewenangan tersebut adalah mengenai tentang Ijin Gangguan (HO) yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 3 tahun 2001 tentang Ijin Undang-undang Gangguan, dimana maksud dari Ijin Undang-undang gangguan ini sebagai mana dalam Undang-undang tersebut adalah ijin yang diberikan bagi tempat-tempat usaha yang dapat menimbulkan gangguan dan tercemarnya lingkungan, dikecualikan kepada tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk

oleh pemerintah pusat atau Pemerintah Daerah meliputi kawasan Industri dan Zona Industri

Sejalan dengan tugas pokok dan fungsinya tersebut, maka Kecamatan sebagai pengelola Ijin gangguan melalui berbagai kebijakannya memiliki peran penting dalam melayani kepentingan masyarakat di bidang perizinan khususnya Ijin Gangguan dan sekaligus memberikan kontribusi yang signifikan bagi keuangan daerah (PAD). Hal ini sejalan dengan tujuan yang diharapkan dari pelaksanaan pelayanan Ijin gangguan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompetensi aparatur di bidang pelayanan
2. Meningkatnya pelayanan perijinan secara prima;
3. Meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kecamatan Majalaya;
4. Meningkatnya investasi dan daya saing ekonomi di Kecamatan Majalaya.

Memperhatikan pentingnya peran Kecamatan dalam pengelolaan Ijin gangguan dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal kepengurusan perijinan gangguan maka pelayanan aparat pelaksana di Kecamatan diharapkan dapat dilaksanakan secara optimal dengan berbasiskan kepentingan masyarakat. Pentingnya peningkatan pelayanan dalam pengurusan Ijin Gangguan mengingat semakin tingginya pertumbuhan penduduk dan kegiatan ekonomi masyarakat yang memerlukan penyediaan sarana tempat usaha di wilayah khususnya di Kecamatan Majalaya.

Kesadaran masyarakat dalam membuat ijin gangguan atau HO yang rendah tersebut menurut hemat peneliti erat kaitannya dengan belum optimalnya implementasi kebijakan publik sebagaimana diharapkan di bidang tersebut. Dimana pelayanan ijin gangguan merupakan salah satu substansi kebijakan publik mengingat kebijakan pelayanan ijin gangguan sebagai keputusan yang dibuat oleh pemerintah daerah yang memiliki dampak terhadap publik/masyarakat. Dengan demikian kiranya cukup beralasan jika permasalahan yang timbul dikaji melalui analisis implementasi kebijakan publik. Sebagaimana dikemukakan oleh Udoji dalam Wahab (2002:59) bahwa implementasi kebijakan merupakan bagian terpenting dalam siklus kebijakan bahkan

lebih penting daripada pembuatan kebijakan kecuali kebijakan tersebut diimplementasikan. Optimalnya implementasi kebijakan menurut Edward III (1980:10) dipengaruhi oleh faktor faktor kritis menyangkut komunikasi (*communication*), sumberdaya (*resources*), sikap/kecenderungan (*dispositions*) dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Keempat faktor tersebut berpengaruh secara simultan dan berinteraksi satu dengan lainnya dalam membantu atau menghambat tercapainya kebijakan publik.

RUMUSAN MASALAH

Mengacupadalatarbelakangpermasalahan sebagaimana telah diungkapkan, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut: "Bagaimana pelayanan terpadu satu atap tentang retribusi Ijin Gangguan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung".

KERANGKA PEMIKIRAN

Sebagai kerangka teoritik di dalam penelitian ini peneliti mengajukan beberapa teori yang berhubungan dengan masalah yang ditelitian, dan sehubungan dengan ini pula peneliti berpedoman kepada beberapa pendapat- pendapat para ahli yang terkait dengan konsep-konsep implementasi kebijakan menyangkut penyelenggaraan pemerintahan khususnya di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

Implementasi kebijakan adalah suatu tahap pelaksanaan kebijakan yang memobilisasikan sumber daya organisasi oleh unit-unit organisasi pelaksana di tingkat bawah. Menurut George C Edward III (1980:1): "*Policy implementation as we have seen, is the stage of policy making between the establishment of a policy and the consequences of the public policy for the people whom it affects*".

Implementasi Kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pemebentukan, kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh faktor-faktor organisasi dan lingkungan organisasi yang membuat kebijakan. Potensi dan kondisi sumber daya organisasi baik sumber daya manusia, sumber daya finansial

maupun sumber daya buatan lain sangat mempengaruhi implementasi kebijakan. Pengaruh lingkungan baik secara politik, ekonomi maupun sosial sedikit banyaknya ikut mendukung keberhasilan sebuah kebijakan untuk diimplementasikan atau justru malah menggagalkan implementasi kebijakan.

Salah satu pendekatan studi implementasi kebijakan adalah dengan pendekatan *Implementation Problem Approach*. Menurut Edward III terdapat empat faktor atau variabel krusial dalam implementasi kebijakan publik. Dengan latar belakang pendapat para ahli, Edwards III mencoba melakukan pendekatan dengan terlebih dahulu mengemukakan dua hal pokok, yaitu:

1. Hal hal apa saja yang merupakan persyaratan bagi suatu implementasi yang berhasil?, dan
2. Apa saja yang menjadi penghambat utama keberhasilan implementasi program?

Selanjutnya Edward III (1980:10) mengemukakan 4 (empat) faktor krusial atau variable kritis dalam implementasi kebijakan publik. Keempat faktor tersebut antara lain, komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku-tingkah laku birokrasi dan struktur birokrasi. Kesemuanya mempengaruhi implementasi kebijakan secara simultan dan berinteraksi satu sama lain.

KOMUNIKASI (*COMMUNICATION*)

Agar supaya implementasi dapat efektif, siapa saja yang bertanggungjawab untuk mengimplementasikan kebijakan harus mengetahui apa yang seharusnya dilakukan. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan kepada personil yang tepat dan perintah tersebut harus jelas, akurat dan konsisten.

Komunikasi, yaitu penyampaian kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana (*implementors*) secara tepat sehingga pelaksana dapat mengetahui apa yang harus dilakukan. Tiga unsur penting dalam komunikasi kebijakan menurut Edward adalah:

1. Transmisi,
2. Konsistensi dan
3. Kejelasan (*clarity*).

Transmisi adalah proses penyampaian kebijakan melalui serangkaian aktifitas terencana dan sistematis dengan memperhatikan hambatan-hambatan yang akan dihadapi. Beberapa hambatan tersebut diantaranya pertentangan antara pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan, birokrasi yang berlapis-lapis, kemampuan penangkapan pelaksana kebijakan sama proses penyampaian.

Konsistensi, substansi kebijakan yang disampaikan harus tepat sesuai dengan apa yang terkandung dan diharapkan dalam kebijakan. Seringkali penyampaian kebijakan bertentangan dengan isi kebijakan sendiri, sehingga terjadi kesenjangan yang mendorong pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan.

Kejelasan dalam menyampaikan kebijakan publik merupakan upaya pemaparan secara spesifik dan detail sesuai kebijakan untuk menghindari kekaburan pesan yang akhirnya menimbulkan bias kebijakan. Ketidakjelasan penyampaian kebijakan menjadi salah satu faktor yang signifikan dalam komunikasi kebijakan.

SUMBERDAYA/ (RESOURCES)

Implementasi kebijakan tidak akan efektif apabila para implementor kekurangan sumberdaya yang penting untuk melaksanakan kebijakan. Sebagaimana dikemukakan Edward III (1980:53): *"Implementation orders may be accurately transmitted, clear and consistent, but if implementers lack the resources necessary to carry out policies is likely to be ineffective"*. Sumberdaya yang penting meliputi staf dengan jumlah yang sesuai serta keahlian yang memadai, informasi yang memadai dan relevan mengenai bagaimana mengimplementasikan kebijakan, kewenangan dan fasilitas (termasuk bangunan/gedung, peralatan, tanah).

1. Staf atau sumber daya manusia dalam kebijakan merupakan faktor sentral yang menentukan implementasi kebijakan. Sumber daya manusia dipandang dari dua aspek yang mempengaruhi yaitu aspek kuantitas dan aspek kualitas. Pada aspek kuantitas bahwa implementasi kebijakan akan efektif manakala mempunyai sumber

daya manusia yang mempunyai jumlah yang sangat besar. Semakin banyak orang semakin tersebar tugas dalam kebijakan yang tertangani. Namun demikian selama sumber daya manusia tersebut tidak dikelola secara benar maka jumlah yang besar tidak akan ada artinya atau justru menimbulkan permasalahan baru dalam mengimplementasikan kebijakan. Pada kualitas sumber daya manusia dapat dikatakan bahwa semakin berkualitas sumber daya manusia pelaksana pada implementasi akan semakin optimal. Kemampuan intelektual sumber daya manusia dalam hal ini sangat menentukan pelaksanaan kebijakan.

2. Informasi, adalah sumber penting yang kedua yang meliputi prosedur pelaksanaan implementasi kebijakan dan informasi tentang unit-unit pelaksana yang telah, sedang atau belum mengimplementasikan kebijakan. Kedua informasi ini dibutuhkan untuk memberikan kejelasan pada pelaksana apa yang harus dilakukan dan sampai sejauh mana kebijakan-kebijakan itu telah dilaksanakan.
3. Wewenang, merupakan sumber yang tidak kalah penting dalam implementasi kebijakan. Semakin besar pelimpahan wewenang yang diberikan oleh pengambil kebijakan kepada *investor* maka semakin efektif kebijakan itu dilakukan. Tapi perlu digarisbawahi bahwa wewenang yang diberikan telah melalui kajian yang mendalam yang memperhatikan kemampuan pelaksana yang akan diberikan wewenang.
4. Fasilitas-fasilitas, merupakan sarana pendukung implementasi kebijakan. Sarana yang terdiri dari bangunan kantor, mebeleur, komputer dan semua jenis perbekalan maupun perlengkapan yang membantu pelaksanaan staf dalam menunaikan tugasnya.

DISPOSISI/SIKAP/KOMITMEN (DISPOSITION)

Agar implementasi dapat berjalan efektif, pelaksana (implementor) tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi mereka juga harus memiliki keinginan untuk melaksanakan kebijakan. Edward III (1980:73) menyatakan: *"Because implementors generally have discretion, their utilities toward policies*

may be obstacles to effective implementations" Sikap dan komitmen ini diperlukan dari para pelaksana yang menjadi implementor dari program yang telah disusun, dalam hal ini para pelaksana yang dimaksudkan terutama adalah aparatur birokrasi.

Kecenderungan-kecenderungan atau perilaku para pelaksana kebijakan adalah faktor ketiga yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Budaya kerja dan etos kerja pelaksana dapat menjadi pendukung efektifnya sebuah kebijakan dilaksanakan atau dapat menjadi penghambat implementasi kebijakan tergantung pada budaya atau perilaku yang terbentuk pada pelaksana kebijakan. Agar implementasi dapat berjalan efektif, pelaksana hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan, tetapi mereka juga harus memiliki keinginan untuk melaksanakan kebijakan. Sikap dan komitmen ini diperlukan dari para pelaksana yang menjadi implementor dari program yang telah disusun, dalam hal ini para pelaksana yang dimaksudkan terutama adalah aparatur birokrasi.

STRUKTUR BIROKRASI (BUREAUCRATIC STRUCTURE)

Faktor keempat yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah Struktur Birokrasi. Birokrasi sebagai lembaga yang langsung berhubungan dengan implementasi kebijakan adalah faktor yang secara signifikan dalam implementasi kebijakan. Birokrasi yang terdiri dari mekanisme kerja atau disebut dengan standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi yang terjadi di lingkungan birokrasi adalah dua hal dalam struktur birokrasi yang mempengaruhi implementasi kebijakan.

1. Untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif dibutuhkan kerjasama banyak orang dan organisasi. Dalam struktur organisasi diperlukan suatu Standard Operating Procedures (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksanaan program. Jika hal ini tidak ada, maka akan sulit sekali mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian masalah-masalah akan bersifat ad-hoc, memerlukan penanganan dan penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

2. Fragmentasi yang sering terdapat dalam organisasi harus dihindari dan di atasi dengan system koorKecamatani yang baik. Struktur yang tepat dapat memberikan dukungan kuat terhadap implementasi yang lancar. Dengan kata lain, kebijakan dan system organisasi tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan struktur organisasi.

Keempat faktor tersebut dipandang mempengaruhi keberhasilan proses implementasi, disamping itu terdapat keterkaitan dan saling mempengaruhi antara satu faktor dengan faktor yang lain. Van Meter dan van Horn (dalam Wibawa dkk, 1994: 21). Menambahkan bahwa faktor lain yang juga menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah kondisi sosial, ekonomi dan politik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang berusaha untuk memperoleh informasi tentang gambaran yang lengkap mengenai keadaan yang sedang berlangsung.

Menurut Surachmand (1993:46), metode deskriptif mempunyai ciri- ciri sebagai berikut:

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada pada masalah-masalah sekarang dan pada masalah yang dipecahkan serta bersifat aktual.
2. Data dikumpulkan, mula- mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa.

SUMBER DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari pihak instansi dengan cara mengamati dan meneliti objek yang akan diteliti melalui wawancara (studi lapangan)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi dan literatur-literatur

yang berhubungan masalah yang diteliti, seperti: buku-buku, artikel, majalah, internet dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini (studi kelayakan).

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan, yaitu dengan cara mempelajari buku-buku peraturan-peraturan, artikel-artikel dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian.
2. Studi Lapangan, yaitu dengan mengadakan penelitian secara langsung ke lokasi yang telah ditentukan melalui:
 - a. Observasi, yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang sedang diteliti
 - b. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang diperkirakan dapat memberikan informasi yang diperlukan, seperti halnya dengan anggota masyarakat dan aparat terkait
 - c. Angket, yaitu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan komunikasi secara tidak langsung dengan responden. Responden dihubungi melalui daftar pertanyaan berupa formulir yang diajukan secara tertulis.

TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari lapangan atau fakta empiris dengan terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsir dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Analisa data yang digunakan berdasarkan cara yang dilakukan oleh Milles dan Hoberman. (1992:20) Selengkapnya tahapan analisis data seperti berikut ini:

- a. Pengumpulan data
Peneliti menulis semua data secara objektif dan apa adanya dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.
- b. Reduksi data
Reduksi data yaitu memilah hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus

penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.

- c. Penyajian data (*display data*)
Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Pengambilan keputusan atau verifikasi
Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat yaitu dengan cara mengumpulkan data baru. Dalam pengambilan keputusan, didasarkan pada reduksi data dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

ISI

Dalam menganalisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Retribusi Ijin Gangguan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung tahun 2009 ini penenliti menggunakan 4 (empat) variabel seperti peneliti kemukakan dalam bab 1 kerangka pemikiran yaitu variabel Komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi, sebagaimana yang di kemukakan oleh Edward III (1980:10)

KOMUNISASI (COMUNICATION)

Jika kebijakan ingin diimplementasikan sebagaimana mestinya, maka petunjuk pelaksanaan tidak hanya dipahami melainkan juga petunjuk itu harus jelas. Keputusan yang bertentangan akan membingungkan dan menghalangi kemampuan untuk melaksanakan kebijakan dengan efektif. Sementara itu ada banyak hal yang mendorong terjadinya komunikasi yang konsisten dan menimbulkan dampak buruk bagi implementasi kebijakan.

Untuk mencapai suatu tujuan tertentu, maka aparat pelaksana terlebih dahulu harus memahami dan mengetahui kualitas pelayanan publik melalui komunikasi, karena tanpa memahami dan mengetahui komunikasi, maka sasaran kebijakan akan kabur dari tujuan, dan untuk mengetahui sesuai atau tidaknya kebijakan tersebut dilaksanakan.

Ketika peneliti tanyakan terhadap beberapa narasumber mengenai apakah aparat pelaksana memahami apa yang dimaksud dengan kebijakan pemerintah tentang Ijin Gangguan (HO), ternyata jawaban narasumber tersebut berpariatif ada yang memang paham dan ada pula yang kurang memahami secara detail tentang kebijakan tersebut, dan ternyata hanya kasi saja yang benar-benar paham mengenai kebijakan Ijin Gangguan tersebut, hal ini tentu saja akan berdampak pada hasil pelayanan kepada masyarakat yang kurang baik karena berdasarkan pemantauan langsung di lapangan bahwa yang berhadapan langsung dengan masyarakat adalah para stafnya.

Adanya penyaluran komunikasi yang baik oleh pimpinan kepada jajaran dibawahnya, karena penyaluran komunikasi merupakan salah satu faktor yang penting dalam implementasi kebijakan karena dengan penyaluran komunikasi tersebut, maka akan terbangun komunikasi yang baik antara pimpinan dan jajaran dibawahnya sehingga akan menghasilkan suatu kebijakan yang baik. Dan berdasarkan pengamatan peneliti bahwa di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung, bahwa penyaluran komunikasi kurang dipahami oleh jajaran dibawahnya terutama mengenai masalah ijin gangguan (HO). Hal tersebut tentu saja demikian karena ketika peneliti tanyakan kepada beberapa narasumber mengenai apakah di Kecamatan Majalaya ada sarana penyaluran komunikasi, ternyata menurut narasumber tersebut belum ada saluran komunikasi yang tetap, dan komunikasipun antar kasi jarang dilakukan.

Adanya kejelasan komunikasi dari pimpinan sehingga tidak membingungkan dalam hal hasil pelaksanaan kebijakan tentang ijin gangguan (HO), Selain adanya kejelasan komunikasi mengenai kebijakan, hal ini dilakukan agar dalam pelaksanaan kebijakan benar-benar mencapai titik optimal sehingga sesuai dengan kejelasan yang diharapkan dari kebijakan tersebut. Dan berdasarkan analisis peneliti bahwa kejelasan komunikasi yang dilakukan oleh perangkat kecamatan hanya sedikit yang menyentuh masyarakat, hal ini sesuai dengan apa yang di ungkapkan beberapa narasumber ketika ditanyakan mengenai kejelasan komunikasi yang disampaikan Camat kepada masyarakat, hal ini dikarenakan semata mata

apa yang di sampaikan Camat itu tidak secara langsung disampaikan kepada masyarakat tetapi disampaikan melalui para kasi dan para stafnya saja. Namun hal ini tentu saja bukanlah tolak ukur kalau kejelasan komunikasi berhasil diterapkan kepada masyarakat dalam hal kesadaran masyarakat dalam pembuatan Ijin gangguan (HO) masih ada yang jauh berperan dalam hal ini dimana dalam memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang apa arti kebijakan yang dikeluarkan. Apabila kebijakan yang diimplementasikan sesuai dengan keinginan, maka petunjuk kebijakan melalui komunikasi jelas dan tidak membingungkan masyarakat, dan ketidak jelasan pesan komunikasi yang disampaikan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah sehingga kejelasan tentang pentingnya pembuatan ijin gangguan (HO) bagi mereka yang mempunyai perusahaan tidak tercapai sehingga berdampak pada Pendapatan Asli Daerah dari unsure Ijin Gangguan (HO).

Komunikasi berperan penting dalam proses interaksi intra maupun ekstra organisasi dan lingkungan sosial lainnya. Komunikasi merupakan suatu metode sekaligus pesan yang diberikan kepada orang lain, agar orang tersebut dapat melaksanakan kegiatan dengan baik. Komunikasi merupakan sebuah proses transfermasi ide, baik melalui intra personal maupun melalui aktivitas orang lain. Secara alamiah, dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan komunikasi, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain.

Komunikasi pada dasarnya dilakukan untuk memperoleh pemahaman, pengetahuan dan keterampilan, dengan demikian diharapkan aparat dan masyarakat yang sama-sama sebagai subjek dan objek kebijakan termasuk didalamnya dalam implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 3 tahun 2001 tentang Ijin Gangguan merupakan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Kepala Dinas.

Pemerintah Kecamatan Majalaya telah menerbitkan kebijakan berupa Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 3 tahun 2001 tentang Ijin Gangguan, dengan harapan kebijakan ini dapat diimplementasikan dan menjawab serta memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan ijin gangguan.

Adanya dimensi komunikasi dalam implementasi kebijakan tersebut, diharapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 3 tahun 2001 tentang Ijin Gangguan dapat tersosialisasikan, difahami dan dilaksanakan baik oleh masyarakat, khususnya pejabat yang berwenang dalam hal ini Aparat pelaksana di Kecamatan Majalaya, karena dengan komunikasi yang baik sangat memudahkan pelayanan dan kualitas pelayanan dalam pemberian ijin di Kecamatan Majalaya, karena tujuan dari komunikasi itu sendiri pada dasarnya untuk mempermudah individu maupun kelompok untuk menyelesaikan pekerjaannya, seperti dinyatakan oleh Toha (1998,38): "...komunikasi pada umumnya masih dalam kaitannya dengan tugas pokok dalam organisasi. Kegiatan yang bersifat komunikasi ini bersifat memberikan bantuan agar pekerjaan pokok tersebut dapat terlaksana dengan baik". Apabila komunikasi yang diberikan oleh petugas kurang baik dapat menghambat jalannya aktivitas kebijakan publik, bahkan gagalnya suatu aktivitas kebijakan publik.

Komunikasi yang baik menimbulkan rasa simpati dari masyarakat terhadap petugas sehingga mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. Apabila sudah mendapat simpati dan dukungan, maka pengaruh implementasi kebijakan pemerintah daerah tentang ijin gangguan terhadap kualitas pelayanan ijin gangguan di Kecamatan Majalaya, lambat atau cepat akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Hal ini sesuai dengan tugas pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat, harus memberi informasi komunikasi yang sejelas-jelasnya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan dan lebih jauh lagi kesejahteraan masyarakat.

DIMENSI SUMBER DAYA (RESOURCES)

Yang dimaksud dengan Sumber Daya (*resources*) dalam konteks implemementasi kebijakan publik adalah sumber daya kebijakan publik yang memadai seperti halnya ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pelaksana yang menguasai sarana dan prasarana maupun perangkat teknologi, khususnya teknologi pembuatan balngko

ijin gangguan, sarana keuangan dan lain sebagainya yang kontributif terhadap pengaruh implementasi kebijakan pemerintah daerah terhadap kualitas pelayanan ijin gangguan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

Apabila sumber daya (*resources*) yang ada dalam kerangka pengaruh implementasi kebijakan ini sebut saja misalkan sumber daya aparatur pelayanan melakukan aktivitas pelayanan melalui prosedur yang panjang dan memakan waktu yang lama, dengan jumlah yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan kepentingan masyarakat akan menjadi penghambat untuk kelancaran aktivitas pengaruh implementasi kebijakan, bahkan kegagalan aktivitas kebijakan publik itu sendiri. Sehubungan dengan itu, Islamy (1997: 117) mengatakan, "Tersedianya sumber-sumber yang terbatas baik tenaga, biaya, material, waktu dan sebagainya, sehingga dampak yang diharapkan tidak tercapai. Banyak kebijakan publik-kebijakan publik pembangunan yang terbengkalai karena kekurangan dana dan sebagainya. Sehubungan dengan itu sumber daya (*resources*) senantiasa harus tersedia dalam konteks implementasi kebijakan, karena hal tersebut akan sangat berperan penting dalam mengimplemetasikan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan surat ijin gangguan (HO)

Ketika peneliti tanyakan kepada beberapa nara sumber dari pihak Kecamatan maupun masyarakat pemohon Ijin Gangguan mengenai apakah SDM aparat pelaksana di Kecamatan mempunyai kemampuan yang baik dalam mengelola Ijin Gangguan sehingga sesuai apa yang diharapkan masyarakat secara umum, dan ternyata apa yang disampaikan dari beberapa narasumber yang peneliti wawancara, ternyata SDM yang mengelola Ijin Gangguan Gangguan di Kecamatan Majalaya masih kurang, dan hal ini mengakibatkan pelayanan akan sedikit terganggu dan tidak tepat waktu, apalagi hal tersebut kurang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sebagai pendukung pelayanan surat Ijin Gangguan sehingga akan berdampak pada pengimplementasian kebijakan.

Perintah diimplemetasikan dan diteruskan secara cermat, jelas, dan konsisten jika para pelaksana kekurangan sumber- sumber yang diperlukan untuk melaksanakan

kebijakan- kebijakan, maka implementasi pun akan cenderung tidak efektif. Maka dengan demikian, sumber- sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan

Dengan kebijakan yang dikeluarkan melalui pegawai atau perangkat Kecamatan yang ditunjuk diharapkan akan lebih tepat pada sasaran sehingga akan tercapai kualitas pelayanan terhadap Ijin Gangguan (HO) di Kecamatan Majalaya. Staf menjadi sumber yang penting dalam kebijakan, namun jumlah staf tidak selalu mempunyai efek positif bagi pengimplementasian kebijakan, dan jumlah staf yang banyakpun tidak secara otomatis mendorong implementasi kebijakan berhasil. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kecakapan yang dimiliki oleh staf, tetapi disisi lain kekurangan staf pelaksana akan menimbulkan persoalan lain yang pelik yang menyangkut kebijakan.

Adapun kebijakan yang dikeluarkan tentunya harus didukung tidak hanya dengan staf/pelaksana, informasi, dan kewenangan melainkan fasilitas pun akan menjadi pendukung dalam tujuan yang ingin dicapai, seorang pelaksana mempunyai staf yang memadai, dimungkinkan akan memahami apa yang harus dilakukan dan mempunyai wewenang untuk melakukan tugasnya, tetapi tanpa bangunan sebagai kantor yang nyaman untuk melakukan koordinasi, tanpa perlengkapan, maka besar kemungkinan yang direncanakan tidak akan berhasil.

Fasilitas sangat diperlukan untuk implementasi kebijakan yang efektif. Dalam kondisi ini, bagaimana para pelaksana kebijakan mendapat fasilitas dan perlengkapan, namun pada akhirnya pembangunan fasilitas tersebut seringkali gagal. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas bagi implementasi kebijakan yang efektif tidaklah mudah.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber dan pemantauan peneliti dilapangan bahwa sarana prasarana/ fasilitas penunjang dalam hal penerbitan Ijin Gangguan yang berada di Kecamatan Majalaya dari mulai bangunan, ruangan, perangkat. Komputer, sampai dengan ATK ternyata kondisinya kurang baik sehingga ketika dalam memproses dokumen Ijin Gangguan (HO) agak terhambat karena harus menunggu giliran pengetikan di

bagian seksi yang lain, hal tersebut tentu saja menimbulkan kurang puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat pengelola Ijin Gangguan tersebut.

DIMENSI SIKAP PELAKSANA (*DISPOSITION*)

Sikap pelaksana (*disposition*) bukan sesuatu yang mudah untuk dilihat mata telanjang. Dalam arti sikap pelaksana (*disposition*) pada aparatur yang baik akan membuat implementasi kebijakan lebih mudah untuk dilaksanakan. Sikap pelaksana (*disposition*) individu untuk menjalankan sesuatu aktivitas kebijakan publik biasanya sangat ditentukan dari pengalaman seseorang, berapa lama orang tersebut menjalankan aktivitas kebijakan publik itu. Dari sisi lain sikap pelaksana (*disposition*) menjalankan suatu aktivitas kebijakan publik sangat ditentukan dari keterampilan yang dimiliki.

Jika dicermati sebenarnya pelatihan-pelatihan, kursus-kursus, dan penyuluhan yang senantiasa diikuti oleh aparatur pemerintah dapat menambah kemampuan dan keterampilan baginya terutama dalam melayani masyarakat pemohon ijin gangguan (HO).

Namun demikian sikap pelaksana (*disposition*) juga dapat ditentukan oleh mudah tidaknya mendapatkan sarana, penggunaan teknologi / peralatan dan hasil tersebut.

Bertolak dari pemikiran tersebut maka untuk mengetahui tentang sikap pelaksana (*disposition*) terhadap kualitas pelayanan ijin gangguan di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung dapat ditinjau dari dimensi sikap pelaksana (*disposition*) dalam menjalankan aktivitas kebijakan pelayanan terhadap pembuatan ijin gangguan (HO), namun berdasarkan pengamatan peneliti ternyata sikap pelaksana terhadap pemohon ijin gangguan (HO) di Kecamatan Majalaya kurang begitu baik. Sehingga produktivitas individu pemerintahan khususnya dalam pelayanan pemberian ijin gangguan di Kecamatan Majalaya kurang disukai oleh para pemohon ijin gangguan (HO) di kecamatan Majalaya, hal tersebut diperkuat dengan beberapa hasil wawancara dengan beberapa narasumber, terutama narasumber dari kalangan pemohon Ijin Gangguan (masyarakat).

Walaupun tersedianya pelayanan ini bagi masyarakat tradisional menghadapi sejumlah kesulitan. Di antara kekurangan yang paling dominan adalah tidak terdapatnya sistem yang efektif. Selain itu untuk bisa meningkatkan hasil yang penggunaan teknologi/peralatan yang lebih baik, selain hasil lebih baik, adanya sikap pelaksana (disposition) dalam menjalankan implementasi kebijakan, untuk itu perlu pengenalan penggunaan peralatan yang lebih baik kepada masyarakat.

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan. Kecendrungan pelaksana menimbulkan hambatan- hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan, namun apabila pelaksana yang ada tidak melaksanakan kebijakan- kebijakan yang diinginkan, maka kebijakan yang diharapkan tidak akan tercapai.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti dilapangan menyangkut sikap pelaksana terhadap masyarakat pemohon Ijin Gangguan (HO) di Kecamatan majalaya ternyata masih kurang hal tersebut didasarkan pada hasil wawancara bahwa sikap para pelaksana tersebut akan baik dan ramah ketika masyarakat tersebut kelihatan dari golongan menengah keatas, begitupun akan sebaliknya ketika masyarakat yang dilayani tersebut adalah orang biasa- biasa, begitupun berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan ternyata masih ada unsur suka dan tidak suka dalam memberikan pelayanan tersebut. Hal tersebut menurut hemat peneliti mestinya sudah tidak ada lagi perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat tersebut, karena walau bagaimanapun para pelaksana di Kecamatan Masyarakat itu adalah para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang digaji dari uang masyarakat, dan mestinya mereka adalah pelayan masyarakat yang baik tidak membeda- bedakan kaya miskin, agama dan golongan semuanya harus diperlakukan yang sama.

DIMENSI STRUKTUR BIROKRASI (BUREAUCRATIC STRUCTURE)

Dimensi Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) merupakan faktor kritis dari implementasi kebijakan yang terakhir, karena

dari hal ini dapat melakukan penilaian terhadap pengukuran, dan membandingkan hasil birokrasi yang telah dicapai dengan hasil melalui struktur birokrasi yang seharusnya dicapai. Tidak seorangpun dapat menyatakan sesuatu kebijakan publik sudah dapat mencapai hasil/target sesuai dengan rencana, dan tidak seorangpun dapat menyatakan sesuatu kebijakan publik menjalani kegagalan, tanpa melalui struktur birokrasi terlebih dahulu.

Dimensi struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) itu mempunyai posisi penting dalam dimana para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan kebijakan yang diharapkan sehingga tidak ditemukan kegagalan dalam pelaksanaannya dalam pelaksanaan pembuatan ijin gangguan (HO) di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

Birokrasi merupakan salah satu badan yang secara keseluruhan menjadi pelaksana suatu kebijakan, karena birokrasi baik secara sadar atau tidak sadar memilih bentuk organisasi untuk sesepakatan kolektif, dalam rangka memecahkan masalah sosial dalam kehidupan. Sebagai contoh pada pelayanan pembuatan ijin gangguan (HO) sangat dinantikan oleh masyarakat pemohon ijin gangguan tersebut, sehingga tidak ada kesan pelayanan yang berbelit- belit, dan tentu saja karena Kecamatan adalah merupakan suatu Organisasi maka dalam melakukan pelayanan harus berdasarkan Organisasi dimana masing- masing bagiannya mempunyai tupoksi dan SOP nya masing- masing.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung dilapangan bahwa terdapat struktur organisasi di Kecamatan Majalaya dimana yang mengakomodir berbagai seksi beserta staf- stafnya, demikian juga dari berbagai seksi tersebut sudah mempunyai tupoksinya masing- masing, namun hanya beberapa seksi saja yang mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur), sehingga hal ini mengakibatkan saling tumpang tindihnya pelayanan di Kecamatan Majalaya terutama dalam hal pelayanan Ijin Gangguan (HO), dan ketika peneliti tanyakan apakah Bapak/ Ibu dapat memahami SOP (Standar Operasional Prosedur), ternyata hanya sebagian saja

yang mengerti SOP tersebut. Ini adalah tentu saja merupakan PR bagi Camat Majalaya bagaimana memberdayakan bawahannya sesuai dengan kemampuan para bawahannya dan bekerja sesuai dengan Tupoksinya masing-masing, karena tanpa mengetahui dan memahami tupoksinya masing-masing maka pelayanan akan terganggu dan tidak berjalan sesuai SOP yang ada.

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks penyelenggaraan fungsi tugas pelaksana Ijin Gangguan Kecamatan Majalaya, berkaitan dengan pedoman penyelenggaraan maupun panduan kegiatan diperoleh kurang lengkap. Hal ini seringkali menimbulkan ketidakjelasan tentang informasi apa dan bagaimana isi kebijakan baik yang menyangkut fungsi-fungsi kelembagaan, prosedur pelayanan maupun sistem acuannya. Selain itu, informasi yang diperoleh para pelaksana kebijakan seringkali kurang akurat sehingga mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang tidak paham dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan tentang ijin gangguan tersebut.

Pada konteks sumberdaya manusia, berdasarkan temuan dalam penelitian diketahui bahwa rendahnya kualitas sumberdaya manusia merupakan salah satu hambatan bagi pelaksanaan kebijakan yang berimplikasi pada kualitas pelayanan yang dihasilkan. Rekrutmen sumberdaya manusia, sebagai upaya untuk mendukung kinerja optimal seringkali dihadapkan pada kepentingan kepentingan berbagai pihak, sehingga kurang memenuhi standar kualifikasi yang dibutuhkan.

Syarat pelaksanaan kebijakan pada unsur disposisi (sikap pelaksana) terhadap Pelayanan ijin gangguanpun menurut pengamatan peneliti bisa dikategorikan kurang baik, Kondisi tersebut mengandung arti bahwa semakin baik sikap yang ditunjukkan oleh para pelaksana kebijakan akan semakin optimal kualitas pelayanan ijin gangguan yang dihasilkan. Hal ini mengindikasikan bahwa disposisi sangat menentukan terhadap perwujudan kualitas pelayanan yang optimal. Sikap pelaksana merupakan perwujudan dari keinginan atau kesepakatan dikalangan pelaksana untuk

menerapkan kebijakan. Disposisi akan menjelaskan kecenderungan pelaksana untuk bertindak, dimana kecenderungan untuk bertindak ini dibentuk oleh lingkungan internal maupun eksternal yang ada dalam persepsi pelaksana yang selanjutnya akan membentuk sikap mendukung atau menolak kebijakan yang akan diimplementasikan. Sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan merupakan salah satu masalah utama yang dihadapi oleh organisasi pemerintahan. Untuk memperoleh dukungan yang maksimal dari kecenderungan sikap pelaksana, pemberian insentif dalam berbagai bentuk baik yang bersifat positif berupa pemenuhan kepentingan pribadi (self interest) hingga pengenaan sanksi yang dipandang dapat memperbaiki dan menimbulkan dukungan sikap positif para pelaksana kebijakan merupakan alternatif solusi yang baik.

Berdasarkan pengamatan dilapangan menyangkut unsur ke empat dalam syarat pelaksanaan kebijakan yaitu unsur Struktur Birokrasi, dan ternyata unsur yang ke empat ini menurut pengamatan peneliti kurang baik, dimana ternyata dalam pelaksanaannya kurang baik, seperti persyaratan pembuatan ijin gangguan (HO) yang bertele-tele, waktu yang diperlukan dalam pembuatan ijin tersebut cukup lama, dan biaya yang berpareatif (tidak ada ketentuan harga yang tetap) sehingga membingungkan masyarakat dalam membuat permohonan Ijin Gangguan (HO), sehingga hal ini menunjukkan bahwa semakin baik struktur birokrasi yang ada pada Pelaksana Ijin Gangguan (HO) di Kecamatan Majalaya dalam melaksanakan peraturan yang berlaku, maka Kualitas pelayanan ijin gangguan akan semakin optimal.

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dilihat bahwa dari empat dimensi implementasi kebijakan secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap pelayanan ijin gangguan (HO) di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berdasarkan komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi sangat menentukan terhadap pelayanan ijin gangguan (HO) di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

SARAN

Peranan Aparat pelaksana di Kecamatan Majalaya agar lebih insten dalam mengkomunikasikan tentang perlunya memperoleh dokumen Ijin Gangguan (HO) kepada Masyarakat, dan dalam menyampaikan informasi harus jelas, tegas dan lengkap sehingga apa yang disampaikan dapat diterima secara utuh.

Agar Aparat pelaksana di Kecamatan Majalaya mempunyai keahlian yang memadai, pengetahuan yang cukup, cakap dalam melayani masyarakat, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ijin gangguan hendaknya Camat selaku Kepala Pemerintah Kecamatan dapat meningkatkan dukungan sumber daya manusia dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan aparat melalui pendidikan dan pelatihan.

Untuk dapat meningkatkan kualitas sumberdaya disarankan agar Camat sebagai Kepala Pemerintahan Kecamatan dapat mengeluarkan surat keputusan tentang pelaksana yang bertanggungjawab terhadap rincian tugas untuk memberikan kepastian petugas yang melayani ijin gangguan sehingga tidak terjadi penyimpangan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Agar semua unsur Kecamatan dapat memahami tentang tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari masing- masing seksi, karena berdasarkan pengamatan peneliti kadang-kadang sering terjadinya mis komunikasi tentang syarat- syarat dalam pembuatan Dokumen Ijin Gangguan (HO) yang diakibatkan adanya seksi lain yang bukan bidangnya ikut melayani dalam hal pembuatan Ijin Gangguan tanpa berkomunikasi terlebih dahulu dengan para pelaksana yang khusus membidangni masalah tersebut, dimana menurut pengamatan peneliti bahwa di Kecamatan Majalaya yang khusus membidangni masalah Ijin Gangguan adalah Seksi Pemberdayaan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solihin.2001. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

-1997. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, Jakarta, Bumi Aksara
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anderson. James.E. 1979. *Public Policy Making*. New York: Holt Rinehart and Winston
- Black, James A. dan Dean J. Champion . 1999. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, Diterjemahkan oleh E. Koeswara dkk. Bandung: PT Eresco
- Dunn,William N. 1981.*Public Policy Analysis: An Introduction*.New York: Prentice Hall Inc.Englewood Cliffs
- Dunn,William N,2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*.(Penerjemah : Muhajir Darwin).Yogyakarta,Gajah Mada University Press
- Edwards III, George C.1980. *Implementing Public Policy*,Washington DC: Congressional Quarterly,Inc.
- Fritzimmons, James A and Mona Fritzimmons. 1999. *Service management For Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill Inc
- Hasibuan S.P Malayu, 1989, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Gunung Agung.
- Hoogerwertf, 1983, *Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Erlangga
- Islamy, M. Irfan, 1997. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Bina Angkasa.
- Jones, Charles.O. 1994. *Kebijakan Publik*. Terjemahan Ricky Istamto.JakartaL:PT Raja Grafindo Persada
- Manullang, 1982, *Dasar- dasar Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Miles dan Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*, UI Press, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hardari. 1995. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Ndraha, Talizidhuhu. 2001. *Kybernologi (Ilmu pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- 2005. *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rasyid Ryass. 1997. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Siagian, Sondang P. 1986 *Analiss Serta Perumusan Kebijaksanaan dan Strategi Oranisasi, Jakarta, Gunung Agung*
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2001. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta
- , (2001). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Surakhmad. Winarno. 1992. *Pengantar 'Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, Teknik*. Bandung: Tarsito
- Suryaningrat. 1987. *Kebijakan Pemerintah (Public Policy)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa
- Sutarto, 1997, *Dasar- dasar Organisasi*, Yogyakarta: Gajah Mada.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo

*) NUNUNG MUNAWAROH adalah Dosen IPDN