

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR CAMAT SEMBAWA BANYUASIN (STUDI KASUS PASAL 34)

Mietha Nella

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang

Email: nellamietha@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Penelitian ini dilakukan peneliti selama kurun waktu kurang lebih 2 bulan di Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin. Penelitian ditujukan kepada masyarakat sebagai narasumber penelitian. Kabupaten Banyuasin (studi kasus pasal 34). Hasil analisis data yang diperoleh, bahwa pelaksanaan peraturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 34, pada kantor camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin belum optimal, karena mengingat pada masa tersebut Dalam proses penyelesaian pelayanan publik, harus memakan waktu dalam proses penyelesaiannya, serta kurangnya ketelitian. dalam menyampaikan informasi perlengkapan berkas kepada masyarakat yang akan melaksanakan pelayanan publik yang mengakibatkan masyarakat memakan waktu lama dalam proses menyiapkan berkas.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Perilaku Pelayanan.

ABSTRACT

The research is descriptive qualitative research, data collection is done by using observation, interview, documentation, and literature study. This research was conducted by researchers for a period of approximately 2 months in Sembawa sub-district, Banyuasin district. The research was aimed at the community as research resource persons. Banyuasin Regency (case study article 34). The results of the analysis of the data obtained, that the implementation of the regulation of law number 25 of 2009 concerning public services article 34, at the sub-district office of Sembawa District, Banyuasin Regency has not been optimal, because considering that in the process of completing public services, it must take time in the completion process, as well as lack of accuracy. in conveying information on file equipment to the public who will carry out public services which results in the community being time consuming in the process of preparing the file.

Keywords: Implementation, Service, Service Behavior.

PENDAHULUAN

Perilaku manusia terbentuk dari pembawaan sejak ia dilahirkan, memahami perilaku manusia adalah suatu hal yang sangat sulit karena mempunyai perilaku yang berbeda-beda, berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku, maka perilaku dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu perilaku intrin dan ekstrin, perilaku intrin yaitu perilaku yang berasal dari dalam diri individu, Sedangkan perilaku ekstrin bisa diartikan yaitu perilaku yang berasal dari luar/lingkungan misalnya keluarga, masyarakat ataupun ketika seseorang bergabung dalam suatu organisasi dan menjadi aparatur dalam organisasi tersebut yang diwajibkan harus memberikan perilaku pelayanan yang baik. Melaksanakan tugas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh pemerintah, Seperti yang sering ditemukan di tengah lingkup masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kecamatan, ada yang

berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari andil perilaku birokrasi suatu organisasi. seperti halnya fenomena yang peneliti temukan pada kasus yang ada di kantor camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuwasin, Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik. Wujud perilaku pelayanan administrasi kemanusiaan yang diterapkan dalam perilaku birokrasi pemerintahan yaitu mengamalkan nilai pengembangan dalam melayani setiap orang untuk mendapatkan kepuasan sebagai tujuan dari pelayanan administrasi yang diterapkan dalam suatu birokrasi pemerintahan atau organisasi. Prosedur dan etika pelayanan yang sopan dan ramah yang berkembang dalam birokrasi kita belum sepenuhnya menjunjung nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan, misalnya tidak dibuat bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilannya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya. Untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Semakin berkembangnya dunia bisnis menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Konsep birokrasi modern, Pembentukan sejumlah lembaga pengawasan tersebut adalah dalam rangka memperkuat kualitas kontrol terhadap jalannya roda pemerintahan hal ini karena kualitas kontrol dari lembaga pengawasan memiliki peranan yang besar dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik good government. Organisasi yang baik akan menghasilkan kebaikan, karena organisasi tersebut dijalankan oleh aparat yang berperilaku baik. Namun birokrasi yang baik memerlukan reformasi internal untuk mengubah budaya, kapasitas, kepemimpinan, rencana, dan sebagainya. Robert Kwik (toha mifta, 2005 : 33) menyatakan bahwa perilaku adalah tindakan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dapat dipelajari. Dan arti pelayanan menurut Suparlan (alfian, 2015 : 32). Bahwa Pelayanan adalah salah satu usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri, jadi dapat disimpulkan bahwa perilaku pelayanan adalah suatu. Tolak ukur perilaku pelayanan ini adalah sesuai dengan perilaku pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi dan memiliki dasar hukum pada peraturan undang-undang no 25 tahun 2009 pada pasal 34 tentang perilaku pelayanan yang berisi sebagai berikut Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku.

- a) Adil dan tidak diskriminatif.
- b) Cermat.
- c) Santun dan ramah.
- d) Tegak, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-lurut;
- e) Profesional.
- f) Tidak Mempersulit.
- g) Patuh Pada Perintah Atasan Yang Sah Dan Wajar.
- h) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- k) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- l) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

Rumusan Masalah

Dari uraian diatas berdasarkan latar belakang penulis menemukan rumusan masalah yang sangat penting yaitu “ Bagaimanakah implementasi undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin (Studi Kasus Pasal 34)?”

Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang dikehendaki yaitu “Untuk mengetahui bagaimana implementasi peraturan undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dikantor camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin (studi kasus pasal 34)”

Manfaat penelitian

Manfaat teoritis : dapat menambah pengetahuan dan wawasan baik bagi pribadi penulis sebagai penuntut ilmu, lembaga maupun di luar kelembagaan.

Manfaat praktis : dapat berguna bagi instansi sebagai bahan masukan untuk meningkatkan semangat kerja khususnya pada sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin .

PEMBAHASAN**Implementasi**

Implementasi menurut LasterdanStewertdalam Mulyadi (2015:11) berpendapat bahwa implementasi dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakansegerasetelahpenetapanundang-undang.

Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.Suatu program kebijakan harus di implementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Pada bab ini penulis akan membahas dua hal pokok

Menurut Mazmanian dan Sebatier dalam Mulyadi, (2015:49), menyebutkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintahperintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi,menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Jadi menurut saya implementasi adalah penerapan / penyesuaian terhadap suatu rancangan kegiatan yang bertujuan untuk mencapai keberhasilan tertentu.

Selanjutnya menurut Kapioru dalam Widodo (2011:17) menyebutkan, ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

- “1.) Kondisi lingkungan (*environmental conditions*).
- 2.) Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*).
- 3.) Sumberdaya (*resources*).
- 4.) Karakter institusi implementor (*characteristicimplementing agencies*).”

Dan menurut Purwanto dalam Widodo (2011:13), beberapa faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi yaitu:

- “ a) Kualitas kebijakan itu sendiri.
- b) Kecukupan *input* kebijakan (terutama anggaran).
- c) Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan.
- d) Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM)..
- e) Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak)
- f) Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik “

Pelayanan publik

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Mulyadi (2015:34) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (Alfian,2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ratminto & Atik Supiani dalam Alfian (2014: 69) Dengan melihat penyelenggaraan publik yang terbagi diatas dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari organisasi dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Pelayanan publik yang bersifat primer adalah dalam penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh para pemerintah di dalamnya dimana hanya satunya penyelenggaraan layanan dan yang dilayani dimana mau tidak mau harus memanfaatkannya. Sedangkan yang bersifat sekunder yaitu bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, adapun jenis – jenis pelayanan yang disiapkan pemerintah sebagai berikut :

1. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
 2. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik)
 3. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta hal barang sebagai untuk penunjangnya pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran
- Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah).

Perilaku pelayanan

Menurut Robert Y. Kwick dalam Thoha mifta (2005:89) menyatakan bahwa perilaku adalah tindakan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dipelajari. Menurut Notoatmodjo dalam Thoha mifta (2005:99), merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar. Oleh karena perilaku ini terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme, dan kemudian organisme tersebut merespons, maka teori Skinner ini disebut teori “S-O-R” atau Stimulus – Organisme Respon” pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai sikap objek tadi adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, obyek atau issue dalam bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Berarti sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (favorable) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (unfavorable) pada objek tersebut senantiasa didasarkan pada kondisi, yaitu tindakan mengenal atau memikirkan seseorang terlibat langsung dalam situasi itu dan memperoleh insight untuk pemecahan masalah.

Suparlan dalam buku Alfian (2015:35) Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Alfian (2015:44) Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service menurut Moenir dalam Alfian (2015:16) di dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwa perilaku pelayanan adalah suatu tindakan atau tingkah laku untuk memberi pertolongan kepada seseorang yang sedang melakukan suatu aktivitas untuk mencapai

tujuannya. Wujud perilaku pelayanan administrasi kemanusiaan yang diterapkan dalam perilaku birokrasi pemerintahan yaitu mengamalkan nilai-nilai kemanusiaan sebagai pengembangan dalam melayani setiap orang untuk mendapatkan kepuasan dari pelayanan administrasi yang diterapkan dalam suatu birokrasi pemerintahan atau organisasi.

Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka dalam penelitian ini digunakan metode yang tepat dan sesuai dengan tujuan dan permasalahan yang ada melalui metode yang tepat akan dapat memudahkan dan membantu dan memperoleh data yang tepat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, metode penelitian cara merupakan rangkaian cara atau kegiatan pelaksanaan penelitian yang didasari oleh asumsi-asumsi dasar, pandangan-pandangan filosofis dan ideologis. dan Menurut Prof. Dr. Sugiyono dalam bukunya berjudul metode kualitatif dan kuantitatif, R&D (2012: 2) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yaitu yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah/scientific yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis, menurut Noghdan & Biglen (Sugiyono, 2012:34) penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan sikap orang-orang yang diamati, alasan peneliti mengambil metode penelitian ini dikarenakan menurut peneliti metode ini sangat cocok bagi peneliti dikarenakan metode ini mudah dipahami dan dapat dimengerti secara rinci hasil penelitian dari metode penelitian ini dan juga peneliti dapat mengambil suatu data yang bersifat nyata dan alamiah di kantor Camat Sembawa tersebut.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data peneliti menggunakan metode penelitian lapangan, yaitu melakukan observasi langsung ke kantor kecamatan Sembawa dengan maksud dan tujuan penulis adalah untuk memfokuskan pada masalah "ada pada" implementasi peraturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di kantor Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuwangi (studi kasus pasal 34 tentang perilaku pelayanan).

KESIMPULAN

Peneliti mendapatkan data mengenai implementasi peraturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di kantor Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuwangi (studi kasus pasal 34) pada saat peneliti melakukan penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif yang turun langsung di kantor Camat kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuwangi data dikumpulkan dengan teknik observasi yaitu mengamati secara langsung Perilaku staff pelayanan di kantor Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuwangi dan teknik wawancara dilakukan kepada 6 narasumber yang dijadikan sebagai informan dan informan tersebut terdiri dari 3 (tiga) masyarakat dan juga 3 (tiga) pegawai Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuwangi ibu Hj. Nurlela, S.Sos., M.Si sebagai Camat Sembawa, Bapak Drs. Erman Taufik, MM Sebagai sekretaris Camat, ibu Misna Darlena sebagai kasi pelayanan umum, dan juga ada Bapak Mustaqim, ibu Nuraini, dan ibu Suminah sebagai masyarakat yang melakukan pelayanan umum dalam pembuaan surat – menyurat yang bersifat transparan seperti surat izin usaha dan surat ahli waris, Peneliti melakukan penelitian selama 2 bulan yaitu pada bulan Maret sampai dengan Mei 2021 peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi dan studi pustaka kemudian data yang dikumpulkan akan dianalisa dan diolah analisa data dapat menjawab permasalahan yang ada di kantor Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuwangi

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya para staff pegawai ada beberapa perilaku yang kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pada saat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, seperti pada saat wawancara dengan masyarakat berikut mereka mengatakan pendapat mereka antara lain yaitu :

Menurut Bapak Mustaqim selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Staff pegawai di kantor Camat ini sudah cermat dalam memberikan informasi penyiapan berkas, akan tetapi tingkatkan kecermatan itu lagi agar masyarakat dalam melakukan pelayanan publik tidak menjadi bingung dan tidak bolak-balik dalam menyiapkan berkas yang berakibat memakan waktu yang lama dalam penyiapan berkas tersebut (Hasil wawancara, Selasa, 06 April 2021).

Sedangkan menurut Ibu Suminah mengatakan bahwa:

“Pelayanan profesional yang diberikan staff pegawai disini yaitu proses penyelesaian surat menyurat yang dibuat memerlukan waktu paling lama 1-2 hari dalam proses penyelesaiannya, tingkatkan sikap profesional

tersebut agar masyarakat merasa lebih puas dan diharapkan penyelesaian surat – menyurat dapat lebih efisien” (10 April 2021).

Dari wawancara diatas penghambat implementasi undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 34 diantaranya ada pada kecermatan staff pegawai dalam penyampaian informasi dan juga keefesiensian waktu dalam proses penyelesaian pelayanan public.

Kepala Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin dalam mengembangkan perilaku birokrasi pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang dalam melakukan pelayanan publik, para pegawai diharuskan memberikan Perilaku pelayanan diharapkan mampu memberikan optimalisasi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang berdasarkan undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 34. Wujud penerapan perilaku birokrasi pemerintahan yang dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin meliputi perilaku pelayanan yang Adil dan tidak diskriminatif, .cermat, sopan dan ramah , tegas andal dalam memberikan keputusan serta profesional dalam menjalankan tugas Keberhasilan kantor camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin dalam menjalankan aktivitas pelayanan ,sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam mengimplementasikan perilaku yang diaman berdasarkan peraturan undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 34 untuk dapat mengoptimalkan pelayanan dalam bidang administratif seperti surat keterangan ahli waris dan juga surat izin usaha.

Dalam penjelasannya bahwa terdapat ada beberapa faktor yang menghambat implementasi ini yaitu :

Profesional dalam keefesiensian waktu, saat proses penyelesaian surat- menyurat dalam melakukan pelayanan publik dikantor camat Sembawa harus ditingkatkan.. Kecermatan staff pegawai harus ditingkatkan dalam menyampaikan informasi tentang penyiapan berkas dalam melakukan pelayanan publik yang akan dilakukan oleh masyarakat sehingga tidak lagi membuat masyarakat bolak – balik pada bertanya pada saat melakukan penyiapan berkas.

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa itulah faktor penghambat implementasi undang – undang nomor 25 tahun 2009, terkhususnya pada pasal 34 yang membahas tentang perilaku pelayanan di Kantor Camat Sembawa Kabupaten Banyuasin , diharapkan yang kedepannya agar dapat menjadi lebih baik lagi dalam keefesiensian waktu proses penyelesaian pelayanan publik, dan juga staff pegawai harus lebih cermat dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat .

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh simpulan sebagai berikut : Implementasi peraturan undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (studi kasus pasal 34) di kantor camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin harus meningkatkan pengoptimalan dalam menerapkan undang-undang tersebut, karena staff pegawai yang bertindak sebagai pelaku pemberi pelayanan, harus meningkatkan profesionalisme dalam melakukan pelayanan publik yang efisien dalam proses penyelesaian pelayanan publik , Serta harus meningkatkan kecermatan dalam menyampaikan informasi perlengkapan berkas kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan publik agar masyarakat menjadi lebih cepat dalam proses penyiapan berkasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Said Zaenal, 2012, *Kebijakan Publik*, Jakarta: Salemba Humanika.

Alfian, dkk. 2014. *Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik*. Yogyakarta: Saufa

Deddy, Mulyadi. 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta

Djarmiko, Yayat Hayati. 2008. *Perilaku organisasi*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan undang – undang nomor 25 tahun 2009 pasal 34

Robbins, Stephen. 2015. *Perilaku organisasi (Organizational behavior)*. Jakarta: Salemba Empat

.Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung.

Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan aplikasinya*, Jakarta: PT . Raja grafindo persada.

Thoha, Miftah. 2002. *Perspektif perilaku birokrasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo persada.

Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang : Bayu Media

Winardi. 2004. *Manajemen perilaku organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.