

.....

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA PALEMBANG NOMOR  
09 TAHUN 2018 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG  
(STUDI KASUS PASAL 48 AYAT 2)**

**Eni Sutarni(1), Ahmad Yani Kosali (2)**

*Kantor Camat Sako Kota Palembang<sup>1)</sup>*

*STIA Satya Negara<sup>2)</sup>*

[sutarninie754@gmail.com](mailto:sutarninie754@gmail.com) [yanikosali@gmail.com](mailto:yanikosali@gmail.com)

**Abstract**

The background to this research is based on the results of initial observations on Monday 13 October 2022, the author found indications Problems at the Sako District Office, Palembang City are like problems the implementation of public services seems mediocre, its human resources such as staff who still do not realize the importance of implementing standards service. For example, public services request writing letters marriage certificate. Research Objectives To determine and analyze implementation Palembang City Regional Regulation Number 09 of 2018 concerning Implementation of Public Services at the Sako City District Head's Office Palembang (Case Study Article 48 Paragraph 2), Method used in This research is a qualitative method, Data Management Techniques (Technique Observation, Interview Techniques, Documentation, Literature Study) Data Analysis Techniques (Data Reduction, Data Presentation, Drawing Conclusions) The conclusion of this research is that the Implementation of Palembang City Regional Regulation Number 09 of 2018 concerning the Implementation of Public Services at the Sako District Head Office, Palembang City (Case Study Article 48 Paragraph 2). has gone quite well because overall each indicator of the concept of Implementation of Palembang City Regional Regulation Number 09 of 2018 concerning the Implementation of Public Services at the Sako District Head Office, Palembang City (Case Study Article 48 Paragraph 2) has been carried out as closely as possible in accordance with the directions from superiors, however, implementation indicators are still felt to be lacking because there are still employees who seem mediocre, human resources such as staff who are still less aware of the importance of implementing service standards. For example, public services request a marriage certificate.

**Keywords: Implementation of Regulations, Public Services**

**Abstrak**

Latar belakang penelitian ini berdasarkan hasil observasi awal pada hari Senin tanggal 13 Oktober 2022, penulis menemukan indikasi Permasalahan di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang seperti permasalahan pelaksanaan pelayanan publik terkesan biasa-biasa saja, sumber daya manusianya seperti staf yang masih belum menyadari pentingnya penerapan standar pelayanan. Misalnya saja pelayanan publik yang meminta pembuatan surat akta nikah. Tujuan Penelitian Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Bupati Kota Sako Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 48 Ayat 2), Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah metode kualitatif, Teknik Pengelolaan Data (Teknik Observasi, Teknik Wawancara, Dokumentasi, Studi Pustaka) Teknik Analisis Data (Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan) Kesimpulan dari penelitian ini adalah Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sako Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 48 Ayat 2). telah berjalan cukup baik karena secara keseluruhan setiap indikator Konsep Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sako Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 48 Ayat 2) telah terlaksana dengan

.....

baik. semaksimal mungkin sesuai dengan arahan dari atasan, namun indikator implementasi masih dirasa kurang karena masih terdapat pegawai yang terkesan biasa-biasa saja, sumber daya manusia seperti staf masih kurang menyadari pentingnya penerapan standar pelayanan. Misalnya pelayanan publik yang meminta akta nikah.

**Kata Kunci: Implementasi Peraturan, Pelayanan Publik**

**PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan publik. (UU nomor 25 tahun 2009).

Menurut Hardiyansah (2011: 11) Pelayanan merupakan satu aktivitas yang melibatkan 2 orang atau lebih untuk memenuhi suatu kebutuhan baik penerima pelayanan ataupun pemberi pelayanan. Pelayanan sendiri memiliki makna yang sangat luas, bahkan pelayanan sendiri memiliki ruang lingkup dan payung hukum yang melindungi ‘pelayanan’ baik melindungi para penerima pelayanan maupun penyedia pelayanan, sebagai contoh KEMENPAN No. 63tahun 2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 juga mengatur tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya

pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 48 Ayat 2 Penerapan Standar Pelayanan adalah perencanaan program, penganggaran, pelaksanaan dan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mahmudi, 2010:223).

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. (Laksana, 2018:85) Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain(Ridwan HR, 2013:14). Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah pelayanan pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan banyak orang disemua kalangan.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal

ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Apa yang diharapkan masyarakat saat menerima pelayanan publik tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan maupun dengan apa yang diinginkan oleh banyak orang, baik pengampu penyelenggara publik maupun para masyarakat itu sendiri. Banyaknya keluhan tentang standar pelayanan khususnya mengenai waktu pelayanan dan attitude yang kurang baik, menunjukkan bahwa tingkat kesadaran para penyelenggara pelayanan publik belum sepenuhnya baik, bahkan telah diatur oleh pemerintah mengenai standar pelayanan publik itu sendiri.

**LANDASAN TEORI  
Implementasi**

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah kurikulum yang telah dirancang atau didesain untuk kemudian dijalankan sepenuhnya. Syukur dalam Surmayadi (2015 : 79) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi, yaitu:

(1) adanya program atau kebijakan yang sedang dilaksanakan (2) kelompok sasaran, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan untuk manfaat dari program, perubahan atau perbaikan (3) menerapkan elemen (pelaksana) baik untuk organisasi atau individu yang bertanggung jawab untuk memperoleh pelaksanaan dan pengawasan proses implementasi.

Menurut Nurdin Usman (2002:70) berpendapat mengenai implementasi atau pelaksanaan diarahkan untuk kegiatan, tindakan, tindakan, atau mekanisme sistem Implementasi tidak hanya aktivitas, tetapi kegiatan dan untuk mencapai tujuan dari kegiatan yang direncanakan.

Menurut Setiawan (2004:39) Implementasi

adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapai dan memerlukan eksekutif jaringan, birokrasi yang efektif. Sedangkan menurut Harsono (2002:67) implementasi adalah proses untuk melaksanakan kebijakan tersebut ke dalam tindakan kebijakan politik dalam pembangunan Kebijakan administrasi dalam rangka meningkatkan program. Juga menurut Solichin Abdul Wahab (2012:15) implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dengan Adanya Implementasi Kebijakan mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk melaksanakan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan secara rinci kegiatan implementasi kebijakan di mulai dari implementasi strategi, pengorganisasian, pergerakan kepemimpinan dan pengendalian akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

**A. Pelayanan Publik**

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2014:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Menurut Moenir, A.S (2015:17) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.

Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2011:4) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010: 2) “pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Mengacu pada beberapa pendapat di atas, pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak dapat di lihat akan tetapi dapat dirasakan dimana melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

**METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2017:9) Jenis metode penelitian yang digunakan olehpeneliti adalah metode kualitatif, yaitu jenis metode penelitian yang berusaha untuk menggambarkan seluruh proses dari masalah yang diteliti sebagai suatu kesatuan yang utuh, dan berusaha mengungkap makna yang terkandung dalam proses tersebut.

Menurut Sugiyono (2017:9) metode penelitian kualitatif adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian ini metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif kualitatif.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Implementasi**

Implementasi George C. Edward III dalam Agustino, Leo (2015:142) mengemukakan ada 4 (empat) variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variable tersebut saling berhubungan satu sama lain sebagai berikut :

**1. Komunikasi**

Menurut teori George C. Edward III dalam Agustino, Leo (2015:142) Pengetahuan atas apa yang

akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan impelementasi harus ditansmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian penyaluran komunikasi melalui rapat dan sosialisasi, informasi yang di terima sudah cukup jelas dan konsisten George C. Edward III dalam Agustino, Leo (2015:142) bahwa pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik jika dilihat bahwa komunikasi terutama dalam hal penyampaian informasi sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi.

**2. Sumber daya**

Menurut teori George C. Edward III dalam Agustino, Leo (2015:142) Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup, tetapi diperlukan juga kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri. b) Informasi; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian Sumber daya yang ada di Kantor KecamatanSako Kota Palembang telah mencukupi dan telah bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing berdasarkan tugas pokok dan fungsi mereka masing-masing menurut teori George C. Edward III dalam Agustino, Leo (2015:142) mengatakanguna mendukung terlaksananya Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibutuhkan sumber daya yang cukup seperti sumber daya manusia karena ini merupakan faktor yang sangat penting untuk melaksanakan suatu kebijakan.

**3. Disposisi**

Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa proses disposisi yang ada di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang bahwa sikap pelaksanaan sangat mendukung Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang ( Studi Kasus Pasal 48 Ayat 2) menurut teori George C. Edward III dalam Agustino, Leo (2015:142) harus memiliki sikap atau perspektif dan mau melaksanakan serta mentaati peraturan, jika dilihat para pelaksana kebijakan di Kantor Kecamatan Sako telah terlaksana dengan baik

#### 4. Struktur birokrasi

Keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi.

##### a. Standard Operating Procedures (SOP)

Salah satu dari aspek struktur yang penting dari organisasi adalah adanya prosedur operasi yang *standard operating procedures* (SOP). SOP menjadi pedoman setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu Panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Berdasarkan hasil penelitian struktur birokrasi sudah dijalankan sebagai pelaksana ketentuan yang mana mendukung para pegawai untuk lebih memahami lagi peraturan yang telah diberlakukan menurut teori George C. Edward III dalam Agustino, Leo (2015:142) di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang Salah satu dari aspek struktur yang penting dari organisasi adalah adanya prosedur

operasi yang *standard operating procedures* (SOP) bekerja sesuai dengan aturan dan berdasarkan SOP akan mendapatkan hasil yang baik.

##### b. Fragmentasi

Sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi. Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa "fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi". Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Fragmentasi mengakibatkan pandangan-pandangan yang sempit dari banyak lembaga birokrasi. Hal ini akan menimbulkan konsekuensi pokok yang merugikan bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Berikut hambatan-hambatan yang terjadi dalam fregmentasi birokrasi berhubungan dengan implementasi kebijakan publik (Budi Winarno,2005:153-154):

"*Pertama*, tidak ada otoritas yang kuat dalam implementasi kebijakan karena terpecahnya fungsi-fungsi tertentu ke dalam lembaga atau badan yang berbeda-beda. Di samping itu, masing-masing badan mempunyai yurisdiksi yang terbatas atas suatu bidang, maka tugas-tugas yang penting mungkin akan terlantarkan dalam berbagai agenda birokrasi yang menumpuk".

"*Kedua*, pandangan yang sempit dari badan yang mungkin juga akan menghambat perubahan. Jika suatu badan mempunyai fleksibilitas yang rendah dalam misi-misinya, maka badan itu akan berusaha mempertahankan esensinya dan besar kemungkinan akan menentang kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan perubahan"

Berdasarkan hasil penelitian struktur birokrasi dalam aspek fragmentasi sudah dijalankan sebagai pelaksana ketentuan yang mana mendukung para pegawai untuk lebih memahami lagi peraturan yang telah diberlakukan menurut teori teori George C. Edward III dalam Agustino, Leo (2015:142) di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi dalam menjalankan tugas diperlukan struktur birokrasi guna memperjelas dalam pembagian tugas .

#### B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik



Menurut Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Pasal 48 Ayat 2 tentang penyelenggaraan publik dalam Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam:

**1. Perencanaan program**

Perencanaan program (pembangunan) yang dilakukan tak ada lain adalah untuk mencapai tujuan-tujuan pembangunan secara efektif, efisien dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian perencanaan program telah diberlakukan menurut Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Pasal 48 Ayat 2 di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang, perencanaan program di Kantor Kecamatan Sako terutama program penyusunan anggaran yang bersifat transparan selalu melibatkan semua pihak yang berwenang dalam pengelolaan program anggaran tersebut

**2. Penganggaran**

Penganggaran adalah perencanaan yang digambarkan secara kuantitatif dalam bentuk keuangan dan ukuran kuantitatif lainnya (Supriyono, 2002)

Berdasarkan hasil penelitian penganggaran yang dibuat menurut Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Pasal 48 Ayat 2 di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang telah terlaksana dengan baik dalam penyusunan perencanaan penganggaran pihak Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang selalu mendahului kebutuhan yang bersifat sangat penting

**3. Pelaksanaan**

Adapun tujuan pelaksanaan antara lain yaitu:  
 1. Menciptakan kerja sama yang lebih efisien.  
 2. Mengembangkan kemampuan dan ketrampilan staf.  
 3. Menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan pelayanan masih mengalami hambatan menurut Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Pasal 48 Ayat 2 ini terlihat dari masih lambannya proses penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang masih menundah-nundah pekerjaan .

**4. Pemantauan dan evaluasi hasil**

**penyelenggaraan pelayanan.**

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat PEKPPP adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik terlaksana dengan baik menurut Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Pasal 48 Ayat 2 yang ada di kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang telah dilaksanakan seperti camat selalu memantau setiap pegawai yang telah diberikan tugas dan wewenang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang ( Studi Kasus Pasal 48 Ayat 2), maka peneliti menyimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 09 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang ( Studi Kasus Pasal 48 Ayat 2). sudah terlaksana baik karena secara keseluruhan masing-masing indikator dari konsep Implementasi yaitu Komunikasi, Sumber Daya Manusia, Disposisi, Struktur Birokrasi dan juga dari indikator Penerapan Standar Pelayanan Publik Perencanaan program, Penganggaran, Pelaksanaan, Pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan sudah di laksanakan dengan semaksimal mungkin.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agus, Dwiyanto. 2009. *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus. 2018. *Ilmu Administrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.

Fayool.2000. *Teori Administrasi*. Bandung: Bandar Maju.

- .....
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern* : Yogyakarta: Liberty.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasi- nya*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Muliana.2018. Peran Managemen Kinerja Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi. (Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bontormarannu Kabupaten Gowa
- PERMENPAN RB No.15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik
- Siagian.2001. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Syafii,Inu Kencana.2010.*Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta:PT AsdiMahasatya.
- Subroto. 2000. *Pengantar Admnistrasi Publik*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Afabeta.
- Susiyanti, Nuraini. 2019. *Peranan Administrasi Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. (Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sako Palembang)
- Tjokromidjojo, Bintoro. 2005. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik