

Judul 1
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERIZINAN DAN
PEMBERITAHUAN KEGIATAN MASYARAKAT PADA
KEPOLISIAN RESORT
(POLRES) KOTA KENDARI

Oleh:

Mutiasari¹, Muh. Nur Yamin², & Syamsul Alam³

¹ Alumnus Program Studi Administrasi Pembangunan Program Pascasarjana UHO

² Doktor dibidang Administrasi Negara FISIP UHO dan Dosen pada Program Studi Administrasi Negera Fisip UHO serta Program Studi Administrasi Pembangunan Program Pascasarjana UHO

³ Doktor dibidang Administrasi Negara FISIP UHO dan Dosen pada Program Studi Administrasi Negera Fisip UHO serta Program Studi Administrasi Pembangunan Program Pascasarjana UHO

Abstrack

This study was conducted to determine and analyze the implementation of the licensing policies and notices of community activities in Kendari City Police and communication factors, resources, disposition, and structure influence the implementation of the licensing policies and notices of community activities in Police Kendari. The results showed that the licensing policies and notices of community activities are simple and can be implemented by (a) Providing a receipt notice (b) To coordinate with the responsible delivery of opinions in the Public (c) To coordinate with the leadership, the agency/institution which is the goal of delivering the opinion (d) Prepare securing a location and route that passed. (e) responsible for protecting the participants in the delivery of public opinion (f) responsible for organizing security and factors that influence the implementation of the licensing policies and notices of community activities are: (1) Communication; (2) Resources (3) Disposition; and (4) Organizational Structure.

Keywords: Implementation of Licensing Policy and Community Event Notification.

1. Latar Belakang Penelitian

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) adalah salah satu institusi pemerintahan yang memiliki tugas pokok sekaligus sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Pertanggung jawaban kinerja pelayanan atas tugas pokok POLRI yang sangat urgen, karena di alam demokrasi masyarakat sangat mendambakan keamanan dan ketertiban serta perlindungan dari segala macam ancaman dan bebas dari rasa takut dan kecemasan dan ini adalah tanggung jawab yang tidak mudah karena terkait dengan berbagai aspek penting yang ada ditengah-tengah masyarakat.

Kepolisian dalam menjalankan fungsinya membutuhkan kemampuan dan motivasi yang kuat agar kinerja organisasi POLRI lebih optimal dalam melayani kepentingan masyarakat. Semangat kerja Organisasi POLRI harus berorientasi pada pelayanan publik. Namun kenyataan sehari-hari diakui bahwa kinerja kepolisian belum maksimal ditandai dengan munculnya keluhan masyarakat serta masih banyaknya kasus-kasus yang belum terselesaikan secara hukum baik kasus kriminalitas maupun Kecelakaan Lalulintas yang sering terjadi yang banyak menimbulkan korban jiwa serta kerugian materiil dan masih banyak ditemukan pelanggaran lalulintas sesuai data yang cenderung mengalami kenaikan dari tahun ketahun. Hal ini merupakan tantangan yang cukup berat bagi POLRI.

Pemberian izin kepada aktivitas masyarakat dilakukan oleh pemerintah dan juga Kepolisian Republik Indonesia. Perizinan dari kepolisian yang diberikan kepada masyarakat adalah izin penjualan, izin keramaian, izin dan permintaan pengawalan. Jenis-jenis izin ini berkaitan dengan kebijakan kepolisian dalam melindungi masyarakat. Kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat oleh kepolisian dengan tujuan untuk bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban masyarakat (Kapolri No. Po.I.JUKLAK/28iVIII1491 dan Kapolri No. Po.I.JUKLAK/02/XIII1995).

Kegiatan masyarakat sangat beragam sesuai dengan tujuan yang mereka lakukan. Kegiatan masyarakat yang menggunakan izin dari kepolisian tidak lepas dari prosedur perizinan yang ditetapkan oleh pihak kepolisian sebagai bentuk tertib administrasi. Hubungan antara tertib administrasi dengan pemberian izin kepada kegiatan masyarakat adalah hubungan pengawasan dan pengendalian. Pada umumnya satu surat izin diberikan untuk satu tujuan kegiatan tetapi masih ada masyarakat yang menggunakan satu tujuan izin untuk berbagai kegiatan yang akhirnya pemberian izin menjadi terbatas dan disertai dengan surat-surat pernyataan dari kepala desa atau kepala kelurahan.

Seiring dengan hal tersebut, kebijakan kepolisian tentang perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat menjadi salah satu pekerjaan yang sangat penting untuk ditingkatkan guna mewujudkan keamanan. Karena tugas kepolisian adalah menjaga dan menjamin keamanan dalam lingkungan masyarakat. Tugas ini sangat urgen artinya keamanan masyarakat menjadi tanggung jawab kepolisian termasuk keamanan bangsa dan negara.

Pemberian izin berdasarkan kebijakan merupakan perizinan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh kepolisian untuk memberikan izin kepada aktivitas masyarakat. Tetapi kebijakan yang ditetapkan seringkali membuat perizinan menjadi sesuatu yang sulit untuk diberikan kepada masyarakat karena untuk memperoleh izin, dibutuhkan surat-surat pelengkap dan jati diri yang benar. Birokrasi yang ketat terhadap perizinan ini menimbulkan kebijakan-kebijakan yang memudahkan perizinan tersebut.

Dilematika dalam pengurusan rzm pada kepolisian adalah waktu permohonan dan kelengkapan permohonan serta sikap antrian yang diterapkan untuk memperoleh izin dan pemberitahuan kegiatan masyarakat. Banyak warga yang tidak menginginkan prosedur antrian

dalam perizinan atau tidak mau menunggu lama di kantor polisi untuk memperoleh izin dan pemberitahuan kegiatan masyarakat.

Prosedur kerja kepolisian untuk memberi izinan pemberitahuan kegiatan masyarakat telah ditetapkan secara nasional dan diberlakukan di setiap kantor polisi termasuk pada kantor Kepolisian Resort Kota Kendari. Sehingga para aparat kepolisian bagian administrasi memiliki tugas hanya untuk menerbitkan izin yang diketahui langsung oleh atasan dalam hal ini Kapolres. Kesalahan dalam pemberian izin ini berdampak kepada kelangsung kegiatan masyarakat yang akibatnya kegiatan masyarakat berlangsung tanpa surat rzm dan ada juga yang menunda kegiatan sampai memperoleh surat izin.

Secara sederhana permasalahan yang diteliti dari gambaran latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, dapat dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana implementasi kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat pada Kepolisian Resort Kota Kendari.?
- 2) Apakah factor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur mempengaruhi implementasi kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat pada Kepolisian Resort Kota Kendari?

2. Kajian Pustaka

2.1. Konsep Implementasi

Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan (Poerwadarminta, 1990 : 327). Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh kelompok atau individu untuk mencapai tujuan tertentu.

Webster dalam Wahap (1997:67) merumuskan secara pendek bahwa to implement (mengimplementasikan) berarti to provide the means for carrying out (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), to give practical effect (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Pengertian tersebut mempunyai arti bahwa untuk mengimplementasikan sesuatu harus disertai sarana yang mendukung yang nantinya akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu itu.

Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Wahab (1997:168) merumuskan proses implementasi ini sebagai : "*those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement objectives set forth in prior policy decisions*" (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 kebijaksanaan).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan yaitu: (1) menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan berdampak terhadap sesuatu (kamus webster); (2) tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu/pejabat-pejabat/kelompok-kelompok pemerintah atau swasta demi tercapainya tujuan yang digariskan dalam kebijakan (Pressman dan Wildawsky, 1995:415); (3) kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan pemerintah, baik usaha administrasi atau untuk menimbulkan dampak pada masyarakat/kejadian.

2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi

Kebijakan apapun bentuknya sebenarnya mengandung resiko untuk gagal. Hoogwood dan Gunn (1986:297) membagi pengertian kegagalan kebijakan (policy failure) ke dalam dua kategori yaitu non implementation (tidak terimplementasikan) dan unsuccessful implementation (implementasi yang tidak berhasil). Tidak terimplementasikan mengandung arti bahwa suatu

kebijakan tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana, mungkin karena pihak-pihak yang terlibat di dalam pelaksanaannya tidak mau berkerjasama, atau mereka telah bekerja secara tidak efisien, bekerja setengah hati atau karena mereka tidak sepenuhnya menguasai permasalahan, atau permasalahan yang dibuat di luar jangkauan kekuasaannya, sehingga betapapun gigih usaha mereka, hambatan-hambatan yang ada tidak sanggup mereka tanggulangi. Akibatnya implementasi yang efektif sukar dipenuhi.

Implementasi yang tidak berhasil terjadi manakala suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan (misalnya tiba-tiba terjadi peristiwa penggantian kekuasaan, bencana alam, dan sebagainya), kebijaksanaan tersebut tidak berhasil dalam mewujudkan dampak atau hasil akhir yang dikehendaki. Biasanya kebijakan yang memiliki resiko untuk gagal itu disebabkan oleh beberapa faktor antara lain : pelaksanaannya jelek (*bad execution*), kebijakannya sendiri jelek (*bad policy*) atau kebijakan itu memang bemasib jelek (*bad luck*) (Wahab,1997:169).

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi-organisasi swasta (Winarno, 2002:126-151).

Tujuan struktur organisasi adalah untuk mempengaruhi perilaku individu dan kelompok sehingga dapat mencapai prestasi yang efektif. Keputusan managerial yang penting untuk mempengaruhi struktur organisasi adalah pembagian kerja, pendelegasian wewenang, departementasi pekerjaan menjadi kelompok-kelompok, dan penentuan rentang kendali. Mengenai struktur organisasi dapat dilihat pendapat Sunggono (1994:149~153) yang mengatakan bahwa : "Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan- pembatasan yang kurang jelas".

2.3. Model-Model Implementasi

Jones dalam Gaffar (1997:89) mengemukakan bahwa aktivitas implementasi kebijakan terdapat tiga macam, antara lain sebagai berikut;

- a. *Organizational; The establishment of rearrangement of resource, and method for putting a policy into effect.*
- b. *Interpretational; The translation of language (often contained in a statute) into acceptable and feasible plans and directive.*
- c. *Application; The routine provision of service, payments, or other agree upon objective of instruments.*

Aktivitas pengorganisasian (*organization*) merupakan suatu upaya untuk menetapkan dan menata kembali sumber daya (*resource*), unit-unit (*units*) dan metode-metode yang mengarah pada upaya mewujudkan (merealisasikan) kebijakan menjadi hasil sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan. Tahap pengorganisasian ini lebih mengarah kepada proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan maya yang akan melaksanakan dan siapa pelakunya.

2.4. Konsep Kebijakan

Kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik (Chambers, 2006:5). Sebagai keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak (Ginanjari, 2004:9). Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi

negara yang di jalankan oleh birokrasi pemerintah. Mifta (2002:69) mengemukakan bahwa dalam menyeimbangkan peran, negara yang mempunyai kewajiban menyediakan pelayan publik dengan hak untuk menarik pajak dan retribusi; dan pada sisi lain menyeimbangkan berbagai kelompok dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan serta mencapai amanat konstitusi.

Harold Laswell dan Abraham Kaplan dalam Winarno (2002:2) yang mendefinisikan kebijakan publik/public policy sebagai "suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan, nilai-nilai, dan praktik-praktik tertentu (a projected of goals, values, and practices)". Senada dengan definisi ini, George C. Edwards III dan Ira Sharkansky dalam Suwitri (2008: 10) mendefinisikan kebijakan publik sebagai "suatu tindakan pemerintah yang berupa program-program pemerintah untuk pencapaian sasaran atau tujuan". Dari dua definisi di atas kita bisa melihat bahwa kebijakan publik memiliki kata kunci "tujuan", "nilai-nilai", dan "praktik".

Terminologi kebijakan dapat diartikan sebagai pilihan tindakan diantara sejumlah alternatif yang tersedia. artinya kebijakan merupakan hasil menimbang untuk selanjutnya memilih yang terbaik dari pilihan-pilihan yang ada. dalam konteks makro hal ini kemudian diangkat dalam porsi pengambilan keputusan (Suwitri,2008:6).

Charles Lindblom dalam Suwitri (2008:7) menyatakan bahwa kebijakan berkaitan erat dengan pengambilan keputusan. Karena pada hakikatnya sama- sarna memilih diantara opsi yang tersedia. Menurut Thomas R. Dye dalam Howlett dan Ramesh (2005:2), kebijakan publik adalah adalah "segalayang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan perbedaan yang dihasilkannya (*what government did. why they do it. and what differences it makes*)".

2.5.Konsep Pelayanan

Davidow dalam Waluyo (2007: J 27) mendefenisikan pelayanan sebagai hal- hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan uang sangat baik pula. Sedangkan menurut Boediono (2003:60), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan aparatur Negara (Men-PAN) No.81 tahun 19Q3 dalam Alma (1998:311) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Baan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barabg atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kaitannya dengan penelitian ini adalah membangun pelayanan prima kepada masyarakat dilakukan oleh kepolisian.

Proses perancangan sistem penyampaian layanan merupakan proses kreatif yang diawali dengan menetapkan tujuan layanan. Tujuan ini bakal menjadi pemandu utama dalam mengidentifikasi dan menganalisis semua alternatif yang bisa digunakan untuk mewujudkannya.Setelah itu, baru dilakukan penyeleksian dan pemelihan alternatif yang dinilai paling sesuai Brown (Tjiptono, 2008: 1). Secara garis besar, perancangan sistem penyampaian layanan meliputi aspek lokasi fasilitas, tata letak fasilitas, desain pekerjaan, keterlibatan pelanggan,pemelihan peralatan, dan manajemen kapasitas layanan. Pada prinsipnya, proses perancangan layanan merupakan sebuah proses yang berlangsung terus menerus.

Unsur-unsur desain layanan dalam penerapannya diilustrasikan sebagai berikut : Sebelum sebuah rumah dibangun, tentu saja terlebih dahulu dibuat spesifikasi dan rancangan

bentuk rumah yang dikehendaki, Hal sarna berlaku pula pada desain sistem penyampaian layanan, di mana dibutuhkan adanya cetak biru layanan(service blueprint). Cetak biru layanan merupakan suatu gambar atau peta yang secara akurat menggambarkan sistem layanan sedemikian rupa sehingga setiap orang yang terlibat dalam penyampaian layanan tersebut dapat memahami dan melaksanakannya secara objektif, terlepas dari apapun peranan maupun sudut pandang individualnya (Zeitham dan Bitnet,2003:264)

Zeitham dan Bitnet (2003:264) mengatakan bahwa dalam sebuah cetak biru layanan terdapat segala unsur aktivitas, langkah-langkah dan interaksi secara visual yang menyangkut "siapa melakukan apa, untuk dengan siapa, seberapa sering dan dalam kondisi seperti apa". Konsep cetak biru layanan diadopsi dari berbagai teknik dan disiplin ilmu, diantaranya logistik (flow chart tindakan dan tugas), teknik industri (waktu sebagai faktor kritis), teori keputusan (pilihan), dan analisis sistem komputer (sequences dan dependencies), yang kesemuanya berkenaan pada perumusan dan penguraian proses (Flieb dan Kleinaltenkamp, 2004: 115).

Keberhasilan suatu usaha sangat ditentukan oleh baik tidaknya pelayanan yang diberikan dalam memasarkan suatu produk. Pelayanan yang diberikan dalam memasarkan suatu produk, pelayanan dalam pembelian/penjualan produk, pelayanan sewaktu penyerahan produk yang dijual yang mencakup pelayanan dalam pengangkutan yang ditanggung oleh penjual, pemasangan instalasi produk itu dan asuransi atau jaminan risiko rusaknya barang dalam perjalanan atau pengangkutan dan pelayanan setelah penjualan yang mencakup jaminan atas kerusakan produk dalam jangka waktu tertentu. (Halim, 2001 : 194)

Pelayanan dilakukan sebagai tindakan untuk merespon permintaan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna jasa. Pelayanan dalam sebuah program kerja merupakan tindakan dalam proses memberikan arahan dan informasi tentang program yang dilaksanakan (Halim, 2001 : 196)

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana menganalisis variabel dengan pendekatan kualitatif, yakni penelitian yang menitik beratkan pada analisis implementasi kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat pada Kepolisian Resort Kota Kendari. Data yang dipakai dalam penelitian ini dikumpulkan melalui objek penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan pada Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Resort Kota Kendari. Waktu Pelaksanaan Penelitian ini dilaksanakan sejak Mei 2014 sampai dengan Agustus 2014.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif berupa penjelasan-penjelasan atau keterangan-keterangan mengenai penzman dan pemberitahuan kegiatan masyarakat.

Data menurut sumbernya terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliu, dapat berupa opini subyek secara individu atau kelompok dan hasil observasi suatu kejadian atau kegiatan (Cooper dan Emory, 1999:92). Dalam penelitian ini yang merupakan data primer adalah; a) Hasil wawancara b) Hasil Pengamatan

Data Sekunder; Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain), data sekunder umumnya berupa bukti, catatan histories yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak

dipublikasikan. Data sekunder membantu peneliti memutuskan apa kebutuhan penelitian selanjutnya sekaligus menjadi sumber data (Cooper dan Emory, 1999:94).

Untuk memperoleh data yang actual dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut; Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap proses pemberian izin dan pemberitahuan kegiatan masyarakat pada kantor Kepolisian Resort Kota Kendari., Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan polisi yang bertugas menerbitkan izin dan pemberitahuan kegiatan masyarakat sebanyak 5 orang., Dokumentasi yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengambil data-data yang telah didokumentasikan oleh instansi terkait yang relevan dengan penelitian ini.

Untuk mencapai tujuan penelitian ini digunakan teknik analisis data kualitatif untuk menjelaskan analisis implementasi kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat dan faktor yang mempengaruhinya.

Teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian kualitatif adalah analisis deskriptif kualitatif. Secara operasional teknik analisis data yang dilakukan melalui beberapa tahapan sebagaimana model teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994:218) adalah;

Reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpulan data di lapangan, reduksi data sesudah dilakukan semenjak pengumpulan data. Reduksi dilaksanakan secara bertahap dengan cara membuat ringkasan data dan menelusuri tema yang tersebar. Setiap data yang dipilih disilang melalui komentar dari informasi yang berbeda untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.

Penyajian data merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi menjadi pernyataan. Data kualitatif disajikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpecah dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan.

Menarik kesimpulan berdasarkan reduksi, interpeleksi dan penyajian data yang telah dilakukan pada setiap tahap sebelumnya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak dengan hal-hal yang khusus (*spesifiks*) sampai kepada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum (*generals*).

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian yang dilakukan pada Kepolisian Resort Kota Kendari tentang implementasi kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat merupakan penelitian kualitatif yang dikembangkan untuk menganalisis katalisator pemberian izin dan pemberitahuan kegiatan masyarakat. Kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan untuk menetapkan sikap terhadap permohonan atau permintaan yang berasal dari bawahan atau orang di luar organisasi kerja seperti masyarakat yang mengajukan permohonan izin untuk kegiatan keramaian, pameran atau pengawalan.

Implementasi kebijakan bermakna bahwa kebijakan diterapkan atau dilaksanakan secara keseluruhan terhadap semua permohonan dari masyarakat secara individual maupun kelompok untuk memperoleh izin keramaian, pameran atau pengawalan. Hasil penelitian ditemukan bahwa kebijakan perizinan dan pemberitahuan aktivitas masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 14 Ayat (a) melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat

dan pemerintah sesuai kebutuhan; (j) melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang dan (k) memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian. Selain itu Petunjuk Pelaksanaan (Juklak) Kapolri Nomor 28/XIII/1995 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perizinan dan Pemberitahuan Kegiatan Masyarakat.

Kebijakan yang dilaksanakan kepolisian adalah (a) Memberikan surat tanda terima pemberitahuan (b) Melakukan koordinasi dengan penanggung jawab penyampaian pendapat di Muka Umum (c) Melakukan koordinasi dengan prmpman, instansi/lembaga yang menjadi tujuan penyampaian pendapat (d) Mempersiapkan pengamanan tempat lokasi dan route yang dilalui. (e) Bertanggung Jawab untuk melindungi para peserta penyampaian pendapat di muka umum (f) Bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pengamanan. Hal ini merupakan respon terhadap permohonan yang dikemukakan oleh masyarakat baik secara individu maupun kelompok.

Kebijakan merupakan hasil menimbang untuk selanjutnya memilih yang terbaik dari pilihan-pilihan yang ada. dalam konteks makro hal ini kemudian diangkat dalam porsi pengambilan keputusan (Suwitri, 2008:6).

Peranan Kepolisian Negara Republik Indonesia mempunyai tujuan yang tercantum dalam Pasal 4 Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mengatur: "Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak." Pasal 4 Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 menekankan keamanan dan ketertiban masyarakat yang dijamin juga dalam alam Pasal 1 angka 4 Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 bahwa keamanan dan ketertiban masyarakat adalah

suatu kondisi dinamis masyarakat sebagai salah satu prasyarat terselenggaranya pembangunan nasional dalam rangka tercapainya tujuan nasional yang ditandai oleh terjaminnya keamanan, ketertiban, dan tegaknya hukum, serta terbinanya ketenteraman, yang mengandung kemampuan membina serta mengembangkan potensi dan kekuatan masyarakat dalam menanggulangi, mencegah, dan menanggulangi segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penzman dan pemberitahuan aktivitas masyarakat adalah faktor komunikasi, sumberdaya manusia, disposisi, dan struktur.

1) Komunikasi.

Komunikasi yang berjangsung merupakan pembicaraan mengenai surat permohonan izin dilakukan secara berulang-ulang dan berkonsultasi dengan aparat kepolisian yang memahami tujuan surat tersebut. Dalam hal ini komunikasi untuk menerbitkan surat izin keramaian, izin parneran, izin pengawalan. Dari hasil temuan dalam penelitian ini diperoleh bahwa komunikasi menjadi alat untuk menghubungkan tujuan yang diinginkan oleh masyarakat terhadap jaminan keamanan.

Hasil wawancara dengan salah satu pemohon penzman dan pemberitahuan kegiatan masyarakat dari Kelurahan Kerneraya. pada Tanggal 8 September 2014 mengatakan bahwa :

Perizinan yang diajukan kepada pihak kepolisian harus ditulis, kami sering mendapat teguran terhadap permohonan yang diajukan kepada mereka. Saya pernah mengajukan surat permohonan untuk pengamanan acara pesta, isi surat permohonan tersebut dibatalkan dan

diganti dengan model surat yang mereka tuliskan kepada saya, artinya ada bahasa yang menu rut mereka harus diperbaiki untuk memperoleh izin keramaian tersebut. Kemudian karena suratnya datang mendesak dan tidak tepat waktu, merkapun meres pond dengan tindakan repretif saja tanpa ada surat izin

Hasil wawancara dengan salah satu Aparat dari seksi operasional pada Polres Kota Kendari pada tanggal 8 September 2014 mengatakan bahwa, Pelayanan perizinan pada Polres Kota Kendari bersifat terbuka dan tidak membedakan antara masyarakat yang satu dengan lainnya atau izin yang satu dengan izin lainnya. Kamu ini melayani masyarakat dengan baik, memang ada juga sebagian rekan kerja kami yang tegas atau tidak dapat berkomunikasi dengan baik tetapi itulah sikap dan perilaku dari setiap orang yang berbeda.

Berdasarkan kedua wawancara yang disajikan sebelumnya, maka diperoleh bahwa komunikasi dibutuhkan untuk merancang hubungan kerja sarna antara masyarakat yang membutuhkan izin dan polisi yang memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan tugas pengamanan di Kota Kendari.

Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan atau publik. Komunikasi dibutuhkan oleh setiap pelaksana kebijakan untuk mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Menurut Arifin (2005:34) "komunikasi adalah penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lain-lain menggunakan saran a tertentu kepada pihak yang berhak menerimanya.

Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan (clarity). Faktor pertama yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Faktor kedua yang mendukung implementasi kebijakan adalah kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi tersebut harus jelas. Faktor ketiga yang mendukung implementasi kebijakan adalah konsistensi, yaitu jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

Komunikasi dalam pemberian izin memiliki maksud dan tujuan yaitu : a) agar ada keseragaman dalam perizinan, b) agar tidak terjadi penyimpangan; dan c) dapat dipedomani. Dalam pelaksanaan pengawasan, pengendalian, dan pengamanan bahan peledak komersial memperhatikan asas-asas: a) keselamatan dan keamanan; b) ketertiban dan kepatuhan dan c) legalisasi.

Hasil wawancara dengan salah satu Aparat dari seksi operasional pada Polres Kota Kendari pada tanggal 8 September 2014 mengatakan bahwa.

Komunikasi adalah tindakan percakapan untuk memudahkan kami dalam memperoleh informasi yang signifikan dari pemohon agar ada keseragaman dalam perizinan, agar tidak terjadi penyimpangan: dan dapat dipedomani. Kamu juga berupaya untuk melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan pengamanan terhadap aktivitas komersial dengan memperhatikan asas-asas: keselamatan dan keamanan; ketertiban dan kepatuhan dan legalisasi. Hal ini bertepatan dengan fungsi dan tugas polisi kepada bangsa dan negara termasuk kepada masyarakat yang ada di Kota Kendari. Untuk itu peran komunikasi bagi kami adalah agar kami dapat memperoleh keterangan aktual terhadap tujuan-tujuan dari kegiatan masyarakat.

Kepolisian sebagai penyelenggara negara mempunyai tanggung jawab kepada rakyatnya. Fungsi polisi adalah menyelenggarakan negara berdasarkan kewenangannya. Kewenangan yang diberikan kepada kepolisian merupakan dasar bagi pembuatan sampai penetapan

kebijakan. Peran kepolisian sangat menentukan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam masyarakat. Permasalahan yang terjadi dimasyarakat akan terselesaikan dengan baik melalui kebijakan yang ditetapkan untuk meningkatkan keamanan.

JUKLAP KAPOLRI No.Pol: Juklap/02/XIII1995 tanggal 29 Desember 1995 ini tampak sangat berbeda dengan juklak (petunjuk pelaksanaan) Kapolri No.Pol.Juklak/ 28/VIII1991 tentang penyelenggaraan Perizinan. Pada juklak tahun 1991 itu disebutkan, suatu kegiatan yang memerlukan izin bila ternyata menyimpang dalam pelaksanaannya, aparat bisa membubarkan kegiatan tersebut, jika ternyata panitia tidak mendengar peringatan yang sudah diberikan anggota Polri.

Kebijakan kepolisian terhadap izin yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan bahwa kebijakan yang penuh resiko, maksudnya adalah bahwa polisi bertanggung jawab terhadap keamanan dengan surat yang diberikan kepada masyarakat. Implementasi dari perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat adalah mewujudkan rasa aman dalam penyelenggaraan acara yang dimaksud.

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh kepolisian terhadap masyarakat adalah mengulas berbagai hal yang berhubungan dengan tujuan perizinan dan dalam penelitian ini pula bahwa perizinan yang dominan dilayani adalah perizinan keramaian, pameran dan pengawalan.

2) Sumber Daya.

Sumber daya dari hasil penelitian ini adalah pelaksana pelayanan keamanan pada Polres Kota Kendari. Sumber daya yang dimaksud adalah polisi pada Polres Kota Kendari yang melaksanakan tugasnya berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sumber daya berkenaan dengan sumber daya pendukung untuk implementasi kebijakan meliputi : 1) staf yang memadai serta keahlian- keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka: 2) kewenangan, yang berkaitan dengan kekuasaan untuk menjalankan kegiatan atau kebijakan yang telah ditetapkan, sebagaimana Swashta (2000:87) mengatakan bahwa wewenang adalah hak untuk mengambil keputusan, hak untuk mengarahkan pekerjaan orang lain, dan hak untuk memberi perintah.; serta 3) sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu organisasi, maka kegiatan yang dijalankan oleh pelaksana akan lebih mudah dan cepat.

Kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh pembuat kebijakan bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Banyak variable yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi seperti variabel sumber daya dalam hal ini aparat kepolisian yang ada pada Polres Kota Kendari. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya pembuat kebijakan untuk mempengaruhi perilaku aparat kepolisian pada Polres Kota Kendari sebagai pelaksana kebijakan.

Hasil wawancara dengan salah satu Aparat dari seksi operasional pada Polres Kota Kendari pada tanggal 8 September 2014 mengatakan bahwa, Sumber daya dalam pelayanan perizinan adalah semua polisi tetapi kami ini dibagi dalam bidang-bidang kerja yang harus dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pada pelayanan perizinan, kegiatan yang dilakukan adalah mencermati dan mengkaji isi dari permohonan tersebut atas perintah dari atasan kemudian membuat surat izin tersebut secara teliti karena ada aturan hukum yang melekat pada surat izin tersebut.

Hasil wawancara dengan salah satu Aparat dari Bagian Intelkam pada Polres Kota Kendari pada tanggal 9 September 2014 mengatakan bahwa, Kami ini adalah sumber daya yang siap melayani masyarakat tetapi dalam pembuatan surat izin, kami tidak dapat berbuat tanpa ada perintah dari atasan dan mempelajari kondisi lapangan. Kebijakan perizinan ini memuat banyak aspek dan jika tidak tepat, maka resiko dari perizinan ini dapat berdampak kepada kami yang tidak cermat dalam membuat izin tersebut. Oleh karena itu kami semua di Polres ini harus mampu bekerja secara berkualitas.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh polisi adalah pekerjaan yang beresiko dan berhubungan dengan hukum dan peraturan yang telah terbentuk dalam Juklak Kapolri.

3) Disposisi.

Temuan dalam penelitian ini adalah disposisi merupakan tingkat persetujuan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan untuk melanjutkan pelaksanaan tugas dalam memenuhi permintaan masyarakat secara keseluruhan termasuk perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat yang didisposisi secara timbal balik arti setelah disposisi penerimaan, maka akan dilanjutkan dengan disposisi persetujuan dan pemberian izin kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan salah satu Aparat dari Humas pada Polres Kota Kendari pada tanggal 9 September 2014 mengatakan bahwa, Pemberian disposisi kepada permohonan izin tidak mudah, karena Kapolres akan memanggil kami untuk meminta keterangan sehubungan dengan pembuatan izin dan kemudian kami menerima perintah kerja dengan disposisi yang beragam, ada penolakan dan ada tindakan lanjutan, artinya jika keterangan dari kami terhadap permohonan tersebut dianggap tidak layak diberikan izin. maka permohonan tersebut akan ditolak, sebaliknya jika hasil diskusi dengan kami dianggap layak untuk diberi izin, maka akan diberikan disposisi lanjutan. Semua itu dikembalikan kepada Kapolres sebagai penanggungjawab di wilayah kerja Kepolisian Resort Kota Kendari.

Berkenaan dengan keinginan para pelaksana untuk menyelesaikan kebijakan. Disposisi menjaga konsistensi tujuan dengan apa yang ditetapkan pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan karena mencakup sikap, kesediaan, dan komitmen yang kuat untuk menyelesaikan kebijakan. Temuan penelitian Harvard School Of Business menyebutkan bahwa 85 % faktor penentu keberhasilan adalah sikap (Atmosoeparto, 2002: 139).

4) Struktur birokrasi.

Berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan. Struktur birokrasi menjelaskan susunan tugas dari para pelaksana kebijakan, memecahkannya dalam rincian tugas serta menetapkan standar operasi prosedur (SOP). Menurut Edward III (Nasution, 2003:84) ada 2 (dua) indikator penting dalam struktur organisasi, yaitu : 1) standar operasi prosedur, yang merupakan tanggapan internal terhadap waktu dan sumber-sumber dari pelaksana yang terbatas sehingga lebih efisien, serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas; 2) fragmentasi organisasi, yaitu penyebaran tanggungjawab pelaksanaan tugas sehingga tidak tumpang tindih dengan tetap mencakup pada pembagian tugas secara menyeluruh. Fragmentasi organisasi biasanya berasal dari tekanan-tekanan di luar unit birokrasi, seperti legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, peraturan-peraturan, dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi (Nasution, 2003:86).

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling seragam bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi-organisasi swasta (Winarno, 2002: 126-151).

Tujuan struktur organisasi adalah untuk mempengaruhi perilaku individu dan kelompok sehingga dapat mencapai prestasi yang efektif. Keputusan managerial yang penting untuk mempengaruhi struktur organisasi adalah pembagian kerja, pendelegasian wewenang, departementasi pekerjaan menjadi kelompok-kelompok, dan penentuan rentang kendali. Mengenai struktur organisasi dapat dilihat pendapat Sunggono (1994: 149-153) yang mengatakan bahwa Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas".

Nasution (2003 : 148) mengemukakan faktor-faktor komunikasi, sumber daya, sikap implementor, dan struktur birokrasi dapat secara langsung mempengaruhi implementasi kebijakan. Di samping itu secara tidak langsung faktor-faktor tersebut mempengaruhi implementasi melaluidampak dari masing-masing faktor. Dengan kata lain, masing-masing faktor tersebut saling pengaruh mempengaruhi, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi implementasi kebijakan. Selain itu Van Meter dan Van Hom (Wibawa, 1994: 106) mengemukakan bahwa pentingnya komunikasi dan koordinasi, yang ditujukan untuk membangun suatu kerjasama adalah merupakan salah satu syarat penting dalam kebijakan publik dimana salah satu variabel model implementasi kebijakan itu adalah komunikasi antar organisasi yang saling berkaitan dengan variabel-variabel lainnya dalam menghasilkan kinerja kebijakan yang tinggi dan baik

Pelaksanaan implementasi kebijakan penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat telah berjalan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja yang ditetapkan pada Polres Kota Kendari. Namun demikian pelaksanaan kebijakan tersebut masih terdapat kendala. Kendala tersebut berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan dalam penerbitan ijin dan pemberitahuan kegiatan masyarakat oleh Satuan Intelijen Polres Kota Kendari. Implementasi kebijakan perizinan

Pelaksanaan kebijakan penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat di Kesatuan Intelijen Polres Kota Kendari dimasa yang akan datang. Sosialisasi terhadap kebijakan penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat diberikan kepada masyarakat luas sehingga setelah memahami kebijakan penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat, masyarakat juga akan lebih mudah untuk diajak berpartisipasi dalam pelaksanaan penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat. Masyarakat dapat ikut melestarikan hasil pelaksanaan penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat serta ikut mengawasi proses kegiatan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ada.

Para pelaksana penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat diberikan peningkatan pengetahuan melalui pendidikan dan latihan. khususnya yang menyangkut intelijen dan pelayanan masyarakat. sedangkan untuk mempercepat pelayanan penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat serta mengurangi kesalahan dalam pembuatan dokumen, perlu dibangunnya sistem aplikasi komputer yang memungkinkan akurasi dan kecepatan data.

Kegiatan penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat dilaksanakan oleh petugas khusus. hal ini diharapkan akan memberikan kesadaran pada masyarakat bahwa penerbitan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat untuk kepentingan masyarakat dan bersifat transparansi. Perlu adanya pengaturan yang jelas mengenai kedudukan, tugas dan fungsi dari Kesatuan Intelijen, yang menangani khusus kegiatan masyarakat yang dituangkan dalam SOP dan Juklap yang jelas dan mudah dimengerti. Sehingga itu tidak

diartikan sebagai "second line" yaitu jika dibutuhkan akan dipakai, namun jika tidak dibutuhkan hanya akan dipakai sebagai " lembaga konspirasi " untuk menjaga kepentingan politik lembaga. Dalam rangka penyelenggaraan kebijakan pengamanan dan ketertiban masyarakat sebagai satu kesatuan dalam system pelayanan kepolisian terhadap masyarakat. Diharapkan semua program yang disusun dan dilaksanakan dapat tepat sasaran.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat pada Kepolisian Resort (Polres) Kota Kendari, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat diimplementasikan dengan (a) Memberikan surat tanda terima pemberitahuan (b) Melakukan koordinasi dengan penanggung jawab penyampaian pendapat di Muka Umum (c) Melakukan koordinasi dengan pimpinan, instansi/lembaga yang menjadi tujuan penyampaian pendapat (d) Mempersiapkan pengamanan tempat lokasi dan route yang dilalui. (e) Bertanggung Jawab untuk melindungi para peserta penyampaian pendapat di muka umum (f) Bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pengamanan
- 2) Faktor faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan perizinan dan pemberitahuan kegiatan masyarakat adalah: (1) Komunikasi; (2) Sumber Daya; (3) Disposisi; dan (4) Struktur Organisasi.

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat disarankan sebagai berikut :

- 1) Untuk memberikan izin yang tepat kepada masyarakat, maka pihak Polres harus lebih selektif dan evaluatif terhadap permohonan izin yang nantinya kebijakan untuk memberikan izin adalah tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di masa mendatang.
- 2) Untuk meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat pada Polres Kota Kendari, maka perlu adanya perbaikan pada (1) Komunikasi yang lebih efektif; (2) Sumber Daya yang berguna bagi kelancaran tugas; (3) Disposisi yang tepat terhadap perizinan yang akan di laksanakan; dan (4) Membangun struktur organisasi yang dapat menunjang pelayanan masyarakat secara efektif pada masa mendatang.

6. Daftar Pustaka

- Alamsyah, 2002, Strategi Pembangunan Nasional Dengan Pendekatan Sumber Daya Manusia, Artikel, www.bpkp.go.id
- Arifin, 2005. Komunikasi Massa. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Atmosoeparto, 2002. Proses Implementasi Kebijakan Publik. Rineka Cipta. Jakarta.
- Barata. 2006. Pelayanan Prima. Elex Media Komputerindo. Jakarta.
- Boediono, 2003. Manajemen Pelayanan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Budiatna, 2001. Manajemen Organisasi. Power Book Ihdina, Yogyakarta
- Cahyadi, 2007. Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi. Murai Kencana. Jakarta.
- Chambers, Robert. Poverty and Livelihoods: Whose Reality Counts Uner Kirdardan Leonard Silk (eds.). 2006, People: From Impoverishment to Empowerment.: New York University Press. Jurnal www.empowerment.go.id
- Dunn William, 2003. Pelayanan Publik. Edisi Bahasa Indonesia. Liberty. Yogyakarta. Flieb dan Kleinaltenkamp, 2004. Pelayanan Publik. Alih Bahasa. Ghalia Ilmu. Jakarta
- Ginanjari, 2004. Implementasi Pelayanan Publik. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Halim, 2001. Manajemen Pelayanan Publik. Media Grafindo. Jakarta

- Hogwood, Brian W., dan Gunn, Lewis.A, 1986. *Policy Analysis for the Real World*, Oxford: University Press
- Islamy M. Irfan, 2001. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara danPrakteknya di Indonesia*. Jakarta :Bumi Aksara
- Maulaya, 2002. *Pelayanan Jaminan Kesehatan*, Tesis. UGM, Yogyakarta
- Mifta Thoha, 2002. *Perilaku Organisasi*. Ghalia Ilmu. Jakarta.
- Miles dan Huberman, 1994. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Alih Bahasa. LibertyYogyakarta.
- Nasution. 2003. *Kebijakan Publik, Rumusan dan Implementasi*. Elex MediaKomputerindo. Jakarta.
- Nopirin, 2005. *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta. Nugroho Rian, 2006. *Kebijakan Publ*. Bhuana Ilmu Populer. Jakarta Parmudji, 1998 *Perilaku Organisasi*, Jakarta, BumiAksara.
- Poerwadarminta, 1990, *Kamus Bahasa indonesia*, Tiga Serangkai, Jakatrt
- Pressman dan Wildawsky.1995. *Implementasi Kebijakan*. Yogyakarta :Andi Offset.
- Rendyanto, 2004. *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit*. Tesis. Undip Rosalina, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Liberty. Yogyakarta. Soedarsono, 2002. *Manajemen Kinerja*. Kansium. Yogyakarta.
- Subarsono, 2005. *Administrasi Publik*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sunggono Bam bang. 2004. *Implementasi Pelayanan Publik di Daerah*. Ghalia Ilmu.Jakarta.
- Suwitri Aceng, 2008. *Kebijakan Publik*. Bayumedia Persada. Jakarta
- Swashta Basu,2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisas* Publik.BPFE-UGM. Yogyakarta.
- Syah Mulhimin. 2004. *Implementasi Kebijakan Publik*. Murai Kencana. Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2008. *Manajemen Jasa*, Jakarta, BumiAksara
- Van Meter, Donal S dan van Hom, Carl E, 1975. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework in Administration & Society*, Vol. 6 No.4. Hal445-485
- Wahab, Abdul, S, 1997. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi.Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Waluyo, 2007. *Perencanaan Strategi Pengembangan Organisasi dan PelayananPublik*. Murai Kencana. Jakarta.
- Wibawa, 1997. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Winarno. 2002. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Graha Ilmu. Jakarta
- Zeitham dan Bitnet, 2003. *Service Management*. Alih Bahasan. Rosdaya KaryaBandung.