*“Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.”*

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari dua orang dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

**Gie** yang dikutip oleh **Anggara** dalam bukunya **Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan *Good Governance* (2012 : 21)**, juga mengungkapkan bahwa: *“Administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.”*

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahwa administrasi adalah setiap usaha yang dilakukan secara kerja sama didalam suatu kelompok untuk mencapai tujuan.

Sejalan dengan konteks tersebut **Anggara** dalam bukunya bukunya **Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan *Good Governance* (2012 : 22)** menarik kesimpulan bahwa faktor-faktor terjadinya administrasi adalah:

* + - * 1. *Kelompok orang, beberapa orang yang sepakat untuk bekerja sama dalam usaha mencapai tujaun bersama;*
        2. *Kerjasama, rangkaian perbuatan yang dilakukan bersama secara teratur, dua orang atau lebih;*
        3. *Tujuan, nilai hajat hidup manusia, baik dalam bentuk fisik materiil maupun dalam bentuk mental spiritual.*

Adapun pengertian administrasi yang peneliti rangkum dan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Administrasi secara sempit

Merupakan kegiatan administasi yang meliputi pekerjaan ketatausahaan yang bersifat catat-mencatat, ketik-mengetik, dan tulis-menulis atau kegiatan kantor lainnya yang meliputi ketatausahaan untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

1. Administrasi secara luas

Administrasi secara luas didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

* + 1. **Pengertian Administrasi Negara**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin bertambah, hal ini mengakibatkan kebutuhan masyarakat pun bertambah. Sebagian besar persoalan administrasi negara adalah bersumber dari persoalan masyarakat, oleh karena itu tuntunan-tuntunan masyarakat yang meningkat pun membutuhkan jawabannya.

Administrasi dapat dikatakan sebagai cabang ilmu administrasi seperti yang dikemukakan **Waldo** yang dikutip oleh **Anggara (2012 : 134),** yaitu:

*“Administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan – urusan negara.”*

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahawa administrasi negara adalah suatu organisasi pemerintahan yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Menurut **Dimock dan Dimock** yang dikutip oleh **Anggara (2012 : 134),** bahwa administrasi negara adalah:

*“Administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang luas, yaitu ilmu pengetahuan yang ari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan, dan dikemudikan.”*

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahawa administrasi negara adalah bagian dari administrasi yang mempunyai lapangan luas tentang urusan kenegaraan.

* 1. **Teori Kebijakan**

Suatu kebijakan pendidikan di daerah dalam konteks otonomi daerah dikaitkan dengan kebijakan publik desentralisasi (UU 32 Tahun 2004) bahwa urusan pemerintah yang diserahkan kepada daerah disertai dengan sumber pendanaan, pengalihan sarana dan prasarana, serta kepegawaian sesuai dengan urusan yang didesentralisasikan, dan kebijakan pendidikan nasional (UU No. 20 tahun 2003).

* + 1. **Pengertian Kebijakan**

Menurut **Carl Friedrich**yang dikutip oleh **Imron, Ali (2002:8)** bahwa :

*“Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan”.*

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahawa kebijakan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pimpinan dalam mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut **James E. Anderson**dikutip oleh **Imron, Ali (2002:13)** memberikan pengertian*“kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu”.*

**JamesE. Anderson** secara lebih jelas menyatakan bahwa yang dimaksud kebijakan adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Pengertian ini menurutnya berimplikasi:

*Kebijakan selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan.*

*Kebijakan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.*

*Kebijakan merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah.*

*Kebijakan bisa bersifat positif dalam arti merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu.*

*Kebijakan, dalam arti positif, didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan bersifat memaksa (otoritatif).*

* 1. **Pengertian Kebijakan Publik (Public Policy)**

Menurut **Leo Agustino** yang dikutip oleh **Muchlis** dalam bukunya **Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi (2012:7)** bahwa :

*“Kebijakan publik ialah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan “kesulitan-kesulitan” dan kemungkinan-kemungkinan “kesempatan-kesempatan” dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.”*

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahawa kebijakan publik adalah suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat pada suatu lingkungan.

Menurut ***Widodo (2012:19)***yang dikutip oleh **Muchlis** dalam bukunya **Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi (2012:7)** dalam praktiknya kebijakan publik baiknya harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

*1 Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.*

* + - 1. *Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.*
      2. *Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.*
      3. *Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dan bukan apa yang bermaksud akan dilakukan.*
      4. *Kebijakan publik bersifat positif “merupakan pemerintah mengenai sesuatu masalah tertentu” dan bersifat negatif “keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu”.*
      5. *Kebijakan publik “positif”, selalu otoritatif”.berdasarkan pada peraturan perundangan tertentu yang bersifat memaksa “*
  1. **Pengertian Implementasi**

Impelentasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaaan sudah dianggap pasti.Kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut **Hanifah Harsono** dalam bukunya **Implementasi Kebijakan dan Politik (2002:67)** “*Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.”*

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahawa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan yang telah dibuat.

**2.4.1 Pengertian Implementasi Kebijakan**

Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepeminpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sector swasta, serta individu.

Menurut **Lasswell (1970)** mengemukakan bahwa: *“Kebijakan adalah sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah (a projected program of goals values and practies)”.* Maka dari itu, bentuk sebuah keijakan dapat di lakukan melalui program apa yang telah dibuat tetapi harus memiliki nilai guna serta bagaimana program itu berjalan.

Sedangkan Menurut **Pressman dan Wildavsky dalam Nugroho (2008:437)**, menterjemahkan implementasi sebagai: *“Suatu proses interaksi antara tujuan yang ditetapkan dengan tindakan-tindakan yang dimaksudkan untuk mewujudkan tujuan tersebut”*

Pengertian lebih lanjut **Pressman dan Wildavsky dalam Nugroho (2008:438),**melihat *“Proses implementasi sebagai suatu mata rantai yang menghubungkan titik awal, “Setting of goals” dengan titik akhir, “Achieving them”.*

Hal ini mengandung makna bahwa esensi dari implementasi kebijakan publik sebagaimana dikemukakan oleh **Parsons dalam Abidin (2006:187),** merupakan *“Kemampuan untuk “Membangun Hubungan” dalam mata rantai sebab akibat agar kebijakan bisa memberikan dampak”.* Berbagai pendapat tersebut telah menggambarkan bahwa implementasi kebijakan itu merupakan suatu proses yang mana saling berkaitan satu sama lain, antara program yang telah dibuat, tujuan yang telah ditetapkan serta bagaimana program pelayanan itu beralan sebagai perwujudan dari tujuan yang telah ditetapkan sehingga akan menimbukan dampak.

Implementasi Kebijakan, menurut **Edwards III (1980), Dalam pandangan Edwards III,** implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain, yakni: *“Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi”.* Dalam implementasi hubungan komunikasi antara semua pihak sangatlah penting karena semua pihak yang terlibat harus memahami tujuan nya agar tepat pada sasarannya. Hal ini sejalan dengan pandangan **Saefullah (2007:46)** mengemukakan bahwa:

*“Keberhasilan suatu kebijakan akan bergantung pada berbagai factor yang mempengaruhinya. Tetapi yang terpenting adalah pemahaman oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan penerimaan dengan penuh kesadaran oleh lingkungan masyarakat yang menjadi sasaran.Dengan demikian perlu diupayakan adanya saling pengertian antara aparat pelaksana dengan masyarakat yang menjadi sasaran.Dengan demikian perlu diupayakan adanya saling pengertian antara apparat pelaksana dengan masyarakat sasaran.Saling pengertian itu ini merupakan realisasi dari keterikatan antara pembuat kebijakan sebagai mandat dengan publik sebagai pemberi mandate”.*

Melihat pandangan tersebut, sama halnya dengan pendapat penulis diatas, karena terlihat bahwa suatu im kendala yang secara operasional dapat mengganggutercapainya mplementasi kebijakan sangat membutuhkan komunikasi yang sangat erat antara aparat sebagai mandat dengan masyarakat sebagai sasaran yang akan diberikan mandat.

Dalam perjalanannya sangat terbuka peluang untuk menghadapi berbagai maca sasaran kebijakan yang telah ditetapkan. Kendala-kendala inilah yang oleh **Dunsire dalam Wahab (2001:61)**, dinamakan sebagai Implementation Gap, yaitu:

*“Suatu keadaan dalam proses kebijakan akan terbukakemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan (direncanakan) oelh pembuat kebijakan dengan apa yang senyatanya dicapai (sebagai hasil atau prestasi dari pelaksanaan kebijakan). Perbedaan tersebut tergantung dari Implementation Capacity dari organisasi/ actor atau kelompok organisasi/ actor yang dipercaya mengemban tugas mengimplementasikan kebijakan tersebut”.*

Untuk mengukur sejauh mana tingkat “Keberhasilan” yang mana berpengaruh terhadap efesiensi (anggaran atas implementasi tersebut) dan efektivitas (lamanya pelaksanaan implementasi itu berjalan).Oleh karena itu sebagai pelaksana implementasi dapat melakukan perencanaan dengan matang dan membuat program itu dapat terlaksana dengan baik dengan meminimalkan anggaran yang dikeluarkan serta memaksimalkan pekerjaan yang harus dilakukan.

**Teori David L. Weimer dan Aidan R. Vining, Dalam pandangan weimer dan vining (1999:396)**, ada tiga kelompok variabel besar yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi suatu program, yakni:

1. *Logika dari suatu kebijakan.*

*Ini dimaksudkan agar suatu kebijakan yang ditetapkan masuk akal dan mendapat dukungan teoritis.*

1. *Lingkungan.*

*Sebagai tempat kebijakan tersebut dioperasikan akan*

*memengaruhi keberhasilan impelmentasi suatu kebijakan. Yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosial, politik, ekonomi, hankam dan fisik atau geografis.*

1. *Kemampuan implementor.*

*Keberhasilan suatu kebijakan dapat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi dan keterampilan dari implementor kebijakan.*

Mengimplementasikan suatu kebijakan untuk pelaksanaan Pelayanan sebenarnya mengandung resiko untuk gagal, oleh karena itu peranan birokrasi pemerintah derah sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu kebijakan, menurut **Hogwood dan Gunn, 1986 dalam Wahab, (2004 : 61),** telah membagi kegagalan kebijakan dalam dua kategori, yaitu:

1. *Nonimplementation, (tidak terimplementasikan), yaitu suatu kebijakan yang tidak dilaksanakan sesuai dengan rencana.*
2. *Unsuccessful implementation, (implementasi yang tidak berhasil), biasanya terjadi manakala suatu kebijakan tertentu telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, namun mengingat kondisi eksternal ternyata tidak menguntungkan.*

Untuk itu proses implementasi suatu kebijakan umumnya tidak terlepas dan sangat dipengaruhi oleh peranan birokrasi pemerintah daerah, karena implementasi suatu kebijakan daerah/kota sebenarnya merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku sesuai tufoksi nya. Faktor kegagalan Implementasi Kebijakan menurut **Peters (1982) dalam (Tangkilisan, 2003:22),**  mengemukakan bahwa:

1. *Informasi, kurangnya informasi dengan mudah mengakibatkan adanya gambaran yang kurang tepat baik kepada obyek kebijakan maupun kepada para pelaksana da nisi kebijakan yang akan dilaksanakannya dan dan hasil-hasil dari keijakan itu*
2. *Isi kebijakan, implementasi kebijakan dapat gagal karena masih sama isinya atau tujuan kebijakan atau ketidak tepatan atau ketidak tegasan intern ataupun ekstern dan kebijakan itu sendiri, menunjukan adanya kekurangan yang sangat berarti atau adanya kekurangan yang menyangkut sumber daya pembantu.*
3. *Dukungan, implementasi kebijakan ini akann sangat sulit bila pada pelaksanaannya tidak cukup dukungan untuk kebijakan yang telah dirancang*
4. *Pembagian Potensi, hal ini terkait dengan pembagian potensi diantaranya para actor implementasi juga mengenai organisasi pelaksana dalam kaitannya dengan diferensiasi tugas dan wewenang.*

Dari teori-teori proses kebijakan kita dapat melihat bahwa ada 3 (tiga) kata kunci yakni “formulasi, “implementasi”, dan “evaluasi”. Setelah sebuah kebijakan diformulasikan, langkah selanjutnya tentu saja mengimplementasikan kebijakan tersebut. Menurut **Nugroho (2003: 501),** menyatakan bahwa :

*“Rencana adalah 20% keberhasilan, implementasi adalah 60% sisanya, 20% sisanya adalah bagaimana kita mengendalikan implementasi. Implementasi kebijakan adalah hal yang paling berat, karena di sini masalah-masalah yang kadang tidak dijumpai dalam konsep, muncul di lapangan. Selain itu, ancaman utama, adalah konsistensi implementasi”.*

Melihat bahwa implementasi merupakan tugas yang memakan sumber daya/*resources* paling besar, maka tugas implementasi kebijakan juga sepatutnya mendapatkan perhatian lebih. Terkadang dalam praktik proses kebijakan publik, terdapat pandangan bahwa implementasi akan bisa berjalan secara otomatis setelah formulasi kebijakan berhasil dilakukan.

**Nugroho (2003 :484),** menyatakan *implementation myopia* yang sering terjadi di Indonesia salah satunya adalah *“Selama ini kita anggap kalau kebijakan sudah dibuat, implementasi akan “jalan dengan sendirinya”.* Terkadang sumber daya sebagian besar dihabiskan untuk membuat perencanaan padahal justru tahap implementasi kebijakan yang seharusnya memakan sumber daya paling besar, bukan sebaliknya.

Jadi tahapan implementasi merupakan peristiwa yang berhubungan dengan apa yang terjadi setelah suatu perundang-undangan ditetapkan dengan memberikan otoritas pada sutau kebijakan dengan membentuk output yang jelas dan dapat diukur. Dengan demikian tugas implementasi kebijakan sebagai suatu penghubung yang memungkinkan tujuan-tujuan kebijakan mencapai hasil melalui aktivitas atau kegiatan dan program pemerintah.

* 1. **Pengertian Pelayanan Publik (Masyarakat)**

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu: Pelayanan Fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan Pelayanan Administratif, yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. Menurut **Joko Widodo(2001:131),** adalah :

*“Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan”.*

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan bagaimana pelayanan itu diberikan kepada masyarakat.Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Epektifitas dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika.Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.

Menurut **Moenir, A.S (2008: 186),** unsur-unsur pelayanan publik tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity). Keempat unsur tersebut yakni:

1. *Tugas layanan, Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.*
2. *Sistem atau prosedur layanan, Yaitu dalam pelayanan umumperlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.*
3. *Kegiatan pelayanan, Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.*
4. *Pelaksana pelayanan, Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.*

Tuntutan masyarakat pada era repormasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Sesuai dengan **Kep. MENPAN No. 63/2004,** penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut :

1. *Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.*
2. *Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*
3. *Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efesiensi dan efektifitas.*
4. *Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi , kebutuhan dan harapan masyarakat.*
5. *Kesamaan hak ; tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.*
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.*

Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih sederhana. Birokrasi yang kompleks menjadi ladang bagi tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan.Sesuai **Kep. MENPAN No. 63/2003,** prinsip penyelenggaran pelayanan adalah sbb:

1. *Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.*
2. *Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.*

*Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.*

1. *Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.*
2. *Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.*
3. *Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik / pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.*
4. *Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.*
5. *Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.*
6. *Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.*
7. *Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll.*

Dari semua aspek diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa, pelayanan publik setiap aparatur sipil negara harus memiliki kualitas dan kuantitas yang baik.Dalam kontek kemampuan pemberian pelayanan, masyarakat pengguna jasa mengharapkan adanya etika birokrasi sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparatur birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Aparatur belum memiliki konsistensi dalam penerapan etika pelayanan publik.

Dalam artian, masih lemahnya kesadaran aparatur birokrasi dalam pemberian pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh minimnya kesadaran serta kemampuan yang dimiliki oleh aparatur instansi yang bersangkutan, luasnya jangkuan wilayah pemberian pelayanan, disamping adanya kendala sikap apatis masyarakat dalam merespon informasi yang sebenarnya diperlukan.

Selanjutnya menurut **Tjiono dan Chandra (2007:59)** dalam **Iwan Satibi (2012:61)** menyatakan kualitas jasa dan layanan pelayanan *“Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kepuasan pelanggan”.*

Berdasarkan pendapat ahli diatas, kualitas pelayanan public adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada pihak pelanggan penerima pelayanan jasa, barang dan administrative yang dipresepsikan oleh penerima pelayanan. Bila pelayanan yang diberikan dirasa baik maka akan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang diberikan tidak baik maka akan di presepsikan buruk. Rendah atau tingginya tingkat pelayanan yang diberikan akan tercermin dari pemberian jasa pelayanan yang diberikan degan pemenuhan harapan kepuasan pengguna pelayanan (masyarakat).

* 1. **Pengertian KIR (Kelaikan Kendaraan Bermotor)**

Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor Menurut **Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 71 Tahun 1993 Penguian Berkala Kendaraan Bermotor,** menjelaskan Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor adalah :*“*

*“Serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan laik jalan”.*

Berdasarkan pendapat diatas, pengujian kendaraan bermotor ini adalah kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang sudah ditetapkan oleh pemerintah yang harus dijalankan sebagai instrument kebijakan terhadap pelayanan. Serangkaian kegiatan pemeriksaan dan syarat teknis yang telah ditetapkan dalam pengujian ambang batas laik pada kendaraan bermotor yang digerakan oleh peralatan teknis.

* 1. **Proposisi**

Implementasi kebijakan yang di berikan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan pelayanan KIR di UPTD PKB dapat dilihat dari kinerja, memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menjaga kepercayaan masyarakat.