

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengelolaan Dan Pengembangan Karir Tenaga Pendidik Dalam Organisasi
(Erwin Putubasai, Asmaria, M. Fikri Akbar)

Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat
(Robi Romansyah, Agus Purnomo, Edward Antony)

Implementasi Kebijakan Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Pengendalian Mutu Audit Pada Inspektorat Kabupaten Way Kanan
(Ida Farida, Malik)

Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan
(I Yuda Karisma, Ade Iskandar)

Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara
(Reta Ramadayanti, Ani Heryani, Masayu Nila Juwita)

Pengaruh Faktor Intrinsik Dan Faktor Ekstrinsik Terhadap Motivasi Pegawai Di Kecamatan Metro Pusat Kota Metro
(Saeful Ramadhan Sobandi, Akhmad Suharyo, Azima Dimiyati)

Pengaruh Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang
(Nika Mareta Ramadhani, Budhi Waskito, Agustuti Handayani)



Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| Pengelolaan dan Pengembangan Karir Tenaga Pendidik Dalam Organisasi (Erwin Putubasai, Asmaria, M.Fikri Akbar) | 1-7 |
| Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat (Robi Romansyah, Agus Purnomo, Edward Antony) | 8-22 |
| Implementasi Kebijakan Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Pengendalian Mutu Audit Pada Inspektorat Kabupaten Way Kanan (Ida Farida, Malik) | 23-33 |
| Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Bagian Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan (Iyuda Karisma, Ade Iskandar) | 34-42 |
| Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (Bpprd) Kabupaten Lampung Utara (Reta Ramadanti, Ani Heryani, Masayu Nila Juwita) | 43-52 |
| Pengaruh Faktor Intrinsik Dan Faktor Ekstrinsik Terhadap Motivasi Pegawai Di Kecamatan Metro Pusat Kota Metro (Saeful Ramadhan Sobandi, Akhmad Suharyo, Azima Dimiyati) | 53-62 |
| Pengaruh Kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang (Nika Mareta Ramadani, Budhi Waskito, Agustuti Handayani) | 63-72 |

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 6 No. 1 Agustus 2020

Pembina

Prof. Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Ida Farida, M.Si.

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Supriyanto, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Septiawan, S.A.P., M.Si.

Masayu Nila Juwita, S.I.P., M.Si.

Desi Wahyuni, S.A.P.

Tata Usaha

Winda, S.E.

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI WAY KANAN NOMOR 48 TAHUN
2018 TENTANG TUGAS POKOK DAN FUNGSI BAGIAN HUMAS DAN
PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN WAY KANAN**

Oleh:

I YUDA KARISMA, MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI,
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ADE ISKANDAR, DOSEN PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK,
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI NEGARA YPPT PRIATIM
TASIKMALAYA

ABSTRACT

The problem in this study is: (1) how to implement regulation of bupati's right way number 48 year 2018 about main duty and function of public relations bureau and protocol of regional secretariat of the district way kanan. (2) what aspects inhibit the implementation of the regent rules right way number 48 year 2018 about the main task and function of public relations bureau and protocol of the district secretariat district way kanan. The method of research used is qualitative with a descriptive analysis method. The use of this method is to describe the policy implementation of regulation of the bupati's way kanan number 48 year 2018 about the main task and function of public relations bureau and protocol of the district secretariat district right way, to examine qualitative, how all data are obtained directly from the informant in the field using interviews and document studies. The results showed that the implementation of the regent rules way kanan number 48 year 2018 about the main task and function of public relations bureau and protocol, has been running well, the leader already implemented the existing regulations by giving the task to employees according to their background and ability, although in their execution is not optimal, it is due to the human resources, which is relatively lacking. Then, the inhibitory aspects are, (1) there are employees who do not know exactly the basic tasks and functions, sometimes employees feel the basic tasks that are carried out not according to the part. (2) often the employee is employed not a principal task that should be implemented, so that the officer does not perform the job optimally. In the field of work management, there is still a contradiction between what has been programmed and that has been done, (3) the solid task given by the leadership so that often the overlap of task and authority is carried out employees, because employees often work beyond their supposed working hours.

Keywords: *Implementation, Rule Of Regent, Principal Task.*

A. Pendahuluan

Pemerintah pada dasarnya telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi,

murah, tidak diskriminatif, dan transparan. Selain itu, pemerintah juga sedang menyusun Rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik yang isinya

memuat standar pelayanan minimum. Namun, upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunaannya (Sudrajat, 2005).

Kenyataan demikian menuntut perlunya penerapan teratur tersebut secara efektif dan efisien sesuai amanat peraturan pemerintah tersebut, agar pelaksanaan tugas otonomi yang kian kompleks, dapat direalisasikan secara berdayaguna, berhasilguna dan tepatguna. Salah satu aspek penting dan sangat menentukan bagi terselenggaranya otonomi secara luas, nyata dan bertanggung jawab, adalah tingkat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing institusi dalam penyelenggaraan pemerintah daerah.

Organisasi dalam pemerintahan, harus mempunyai kompetensi keilmuan yang memadai, pengalaman kerja, keterampilan, disiplin, serta motivasi untuk mewujudkan Visi dan Misi dan tugas pokok dan fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan. Sangat sulit untuk menjalankan pengawasan yang profesional dan menjadi pendorong terselenggaranya

pemerintah daerah otonom Kabupaten Way Kanan yang baik, bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme jika penentuan jabatan masih mengabaikan kompetensi, karena hal tersebut terkait langsung dengan mutu pelayanan. Kompetensi pejabat akan berpengaruh terhadap sikap profesionalisme pejabat atas pekerjaannya, tanpa dijalankannya tugas pokok dan fungsi dengan baik.

Menurut Himawan (2004) mengemukakan bahwa Tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan. Tugas pokok sebagai satu kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.

Secara organisasional kewenangan adalah kemampuan yuridis yang didasarkan pada hukum publik. Terdapat kewenangan diikatkan pula hak dan kewajiban, yaitu agar kewenangan tidak semata-mata diartikan sebagai hak berdasarkan hukum publik, tetapi juga kewajiban sebagai hukum publik. Kewenangan tidak hanya diartikan sebagai kekuasaan, oleh karena itu, dalam menjalankan hak berdasarkan hukum publik selalu terikat kewajiban berdasarkan hukum publik tidak tertulis atau

asas umum pemerintahan yang baik.

Secara empirik bahwa praktek penyelenggaraan negara, dimana telah terperangkap dalam suatu sistem birokrasi dan sistem politik yang tidak jelas, dan keadaan ini masih berlangsung sampai pada era reformasi sekarang ini yang ditandai dengan antara lain : (1) Terkadang pegawai merasa tugas pokok yang dilaksanakan tidak sesuai dengan bagiannya. (2) Ada pegawai yang tidak mengetahui secara pasti tugas pokok dan fungsinya, (3) Sering terjadi pegawai bekerja bukan tugas pokok yang seharusnya dilaksanakan, sehingga pegawai tersebut tidak melaksanakan pekerjaan dengan optimal. (4) Dibidang tatalaksana kerja, masih ditemukannya adanya kontradiksi antara apa yang telah diprogramkan dan yang telah dilaksanakan, sehingga sulit untuk dilakukan evaluasi atas program kerja yang telah disusun dan yang telah dilakukan.

Pelaksanaan kebijakan merupakan satu konsekuensi dari pada adanya tuntutan akan kebijakan dan tuntutan ini bukan sekedar tuntutan akan eksistensi atau terbentuknya kebijakan, melainkan sampai dilaksanakan kebijakan itu. Pelaksanaan kebijakan ini menuntut adanya tata cara dan keserasian agar pelaksanaan dapat berjalan dengan berdaya guna dan berhasil guna dengan optimal tidak efesiennya kebijakan terletak pada pelaksanaan kebijakan dalam hal ini termasuk kekurangan dan

kelemahan para aktor pelaksanaan kebijakan, keadaan lingkungan dan sebagainya.

Konsep melalui Impelementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, yang dijadikan rujukan sesuai pendapat yang dikemukakan oleh Edwards III, (1980) yaitu: (1) komunikasi, (2) disposisi atau sikap pelaksana, (3) kualitas sumber daya manusia, dan (4) struktur birokrasi.

Penelitian ini mencoba menggunakan konsep-konsep tentang teori implementasi kebijakan. Mengingat banyaknya aspek yang menghambat pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dengan baik dan optimal dalam menjalankan perannya sebagai pelayan, maka untuk membatasi masalah yang diteliti penulis memfokuskan pada kajian Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka yang menjadi permasalahan adalah :

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan.
2. Aspek-Aspek apa yang menghambat Implementasi

Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan.

B. Metode Penelitian

Berdasarkan latar belakang, masalah dan tujuan penelitian ini maka menurut peneliti yang sesuai dengan desain penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan Implementasi kebijakan Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, mengkaji secara kualitatif, bagaimana Seluruh data diperoleh langsung dari informan dilapangan dengan menggunakan wawancara dan Studi dokumen.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan-pergerakan sosial, atau hubungan kekerabatan.

C. Pembahasan

Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48

Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, mengkaji secara kualitatif, bagaimana data yang diperoleh langsung dari informan dilapangan dengan menggunakan wawancara dan Studi dokumen. Aspek-aspek untuk mengukur pelaksanaan tugas pokok dan fungsi melalui pendekatan ini adalah merujuk pendapat yang dikemukakan oleh Edward III yaitu (1) Komunikasi, (2) Disposisi, (3) Kualitas sumber daya manusia, dan (4) Struktur Birokrasi, berdasarkan temuan dilapangan yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Untuk memahami pengertian komunikasi tersebut sehingga dapat dilancarkan secara efektif.

Sesuai hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan mengemukakan bahwa:

Komunikasi yang dibangun pada Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan antara pimpinan dan staf, selalu berlangsung dengan baik, setiap informasi yang disampaikan pimpinan selalu dimengerti oleh staf, sehingga arus pekerjaan

selalu berlangsung baik, (Wawancara Juni 2019).

Komunikasi yang dibangun oleh pimpinan adalah komunikasi yang sangat efektif. Karena antara komunikator dengan komunikator dapat langsung mengetahui efeknya, melalui dialog, diskusi langsung, mereka langsung saling memberikan interaksi secara timbal balik antara komunikator dengan komunikator, yang dalam hal ini adalah pimpinan dan bawahan selalu saling memahami apa yang ditugaskan oleh pimpinan, dan pimpinan juga dapat memaklumi apa yang dilaksanakan oleh bawahan yang dianggap belum optimal.

Pelaksanaan komunikasi pada Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, sering merupakan proses yang sulit dan kompleks, karena tingkat kemampuan pegawai yang relatif tidak merata, hal tersebut terlihat masih adanya kecenderungan sebagian pegawai Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, yang belum sepenuhnya memahami secara baik tentang tugas pokok dan fungsinya. Sehingga pimpinan pada Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan selalu memberikan arahan secara langsung kepada pegawainya sebelum ditugaskan kepalangan, karenanya jika sumber komunikasi yang berbeda memberikan interpretasi yang tidak sama (*inconsistent*) terhadap suatu standar dan tujuan, atau sumber informasi sama

memberikan interpretasi yang penuh dengan pertentangan (*conflicting*), maka pada suatu saat pelaksana kebijakan akan menemukan suatu kejadian yang lebih sulit untuk melaksanakan suatu kebijakan secara bijak.

2. Sumber Daya

Fenomena sosial pada masa kini dan masa depan dalam era globalisasi ini, yang sangat menentukan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Sumber daya sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan berbagai cara tersebut. Kemudian sumber daya yang paling berperan dalam pemanfaatan sumber daya yaitu sumber daya manusia yang dapat mengatur waktu, tenaga, dan kemampuannya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, mengemukakan bahwa:

Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) merupakan rambu-rambu yang menjadi patokan dalam pelaksanaan pekerjaan, jadi setiap pegawai telah mengetahui pekerjaan yang harus dilaksanakan, walaupun sering ada pekerjaan yang harus dilaksanakan diluar tupoksi mereka tetapi pekerjaan tersebut sifatnya

hanya temporer saja, (Wawancara bulan Juni 2019).

Pengembangan sumber daya manusia merupakan program terpadu, yakni di satu pihak supaya dapat membantu para pegawai untuk mengembangkan bakat dan kemampuannya masing-masing baik melalui pelatihan, lokakarya maupun bentuk lain, dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dalam upaya mewujudkan efektivitas organisasi. Di samping itu organisasi yang memberi kesempatan semacam ini terhadap para pegawainya untuk mengembangkan sumber daya manusianya, serta menindaklanjuti dengan melakukan promosi yang besar, terhadap pegawai.

Sesuai hasil penelitian bahwa pemberian kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan kepada pegawai pada Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, sangat penting dilaksanakan untuk membekali pegawai tentang keterampilan dan perilaku serta pengetahuan agar dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik, serta menumbuhkan perasaan untuk mencintai terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

3. Disposisi/Sikap Pelaksana

Sikap merupakan reaksi atau sikap yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu

stimulus atau objek. Manifestasi sikap tidak dapat dilihat secara langsung, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap adalah penilaian atau bisa berupa pendapat seseorang terhadap stimulus atau objek.

Disposisi/Sikap menggambarkan suatu perasaan yang berhubungan dengan suatu keadaan yang mencerminkan kondisi rohani atau perilaku individu yang merangsang setiap individu untuk memahami dan melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, serta lebih antusias dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, mengemukakan bahwa:

Pegawai pada Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, umumnya sudah bersikap dengan baik dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan, tugas pokok dan fungsinya, pegawai juga sampai saat ini belum ada yang menunjukkan sikap menolak dalam menjalankan tugasnya, semuanya sudah mengetahui tugas pokoknya

dan semuanya juga sudah menjalankan, walaupun masih ada yang belum optimal, hal tersebut karena kemampuan mereka yang belum memadai. (Wawancara Juni 2019).

Dalam hubungan Disposisi/Sikap implementor yaitu pada dasarnya menyangkut pemahaman program, kewenangan, kesempatan berkembang, dan komitmen para pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan. Atas dasar tersebut terdapat tiga kemungkinan sikap implementor yaitu: *pertama*, melaksanakan program kebijakan; *kedua*, menolak program kebijakan (terang-terangan atau tersembunyi); dan *ketiga* bersikap netral, dalam arti ikut mengerjakan jika program itu memberi manfaat. Dari perspektif internal organisasi, sikap implementor dipengaruhi oleh integritas, loyalitas dan kompetensi para pelaksana terhadap organisasi maupun kebijakan yang dijalankan.

Menurut Penulis bahwa kebutuhan akan keluaran (manusia berkualitas) terasa semakin meningkat dalam era pembangunan dewasa ini, karena era termaksud merupakan era tinggal landas yang akan banyak menuntut peran serta sumber daya manusia yang memiliki kemampuan profesional sebagai pelaksana pembangunan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa pendidikan dengan berbagai

programnya mempunyai peranan penting dalam proses memperoleh dan meningkatkan kualitas kemampuan profesional, dalam melaksanakan pembangunan karena hal ini sangat dibutuhkan sebagai aset pembangunan nasional.

4. Struktur Birokrasi

Birokrasi Pemerintah merupakan lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks, namun masalah yang dihadapi masyarakat adalah bagaimana memperoleh dan melaksanakan pengawasan agar birokrasi dapat bekerja demi kepentingan masyarakat, dan hal ini yang belum dapat memberikan jawaban sesuai keinginan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, mengemukakan bahwa:

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, Jelas strukturnya, karena program tersebut merupakan program yang diturunkan dari pusat daerah, kemudian Bupati

Way Kanan melalui Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, kami sebagai telah melaksanakan kebijakan tersebut, yang sudah ditentukan, oleh pimpinan atas. (Wawancara Juni 2019).

Struktur Birokrasi mempunyai dampak terhadap penerapan sebuah kebijakan, dalam arti bahwa penerapan kebijakan tidak akan berhasil jika terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi tersebut. Dalam hal ini ada dua karakteristik birokrasi yang umum, yaitu penggunaan sikap dan prosedur yang rutin, serta fragmentasi dalam pertanggungjawaban di antara berbagai unit organisasi. Walaupun sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia melaksanakannya, implementasi kebijakan masih terhambat oleh inefisiensi struktur birokratis.

Dengan struktur birokrasi tersebut maka merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tugas pokok dan fungsi pada Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, sesuai dengan tujuan program adalah faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi kelembagaan pelaksana,

lingkungan dan faktor internal seperti pendidikan, pengalaman, pengetahuan, dan sikap pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

D. Kesimpulan

1. Implementasi Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan, sudah berjalan dengan baik, pihak pimpinan sudah menerapkan peraturan yang ada dengan memberikan tugas kepada pegawai sesuai latar belakang dan kemampuannya, walaupun dalam pelaksanaannya belum optimal, hal tersebut karena kemampuan sumber daya manusia, yang relatif kurang, kemudian masih adanya tugas-tugas tambahan yang sering diberikan kepada pegawai diluar jam kantor.
2. Aspek-aspek Penghambat yaitu,
(1) Masih ada pegawai yang belum mengetahui persis tugas pokok dan fungsinya, terkadang pegawai merasa tugas pokok yang dilaksanakan tidak sesuai dengan bagiannya.
(2) Sering terjadi pegawai bekerja bukan tugas pokok yang seharusnya dilaksanakan, sehingga pegawai tersebut tidak melaksanakan pekerjaan dengan optimal. Dibidang tatalaksana kerja, masih ditemukannya adanya kontradiksi antara apa yang telah diprogramkan dan yang telah dilaksanakan. (3)

Padatnya tugas yang diberikan oleh pimpinan sehingga sering terjadi timpang tindih tugas dan kewenangan yang dilaksanakan oleh pegawai pada Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan.

Sudrajat, 2005, Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, , Jakarta, P.T. Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 48 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Biro Humas Dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Yogyakarta: FISIP UGM

Edwards III, George, C., 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C: Congressional Quarterly.

Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, 1993, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Himawan, 2004, *Organisasi Teori dan Tingkah Laku*, Jakarta, Bumi Aksara.

Parasuraman, Zeithaml Berry, 1988. *ServQual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, Journal of retailing

ISSN : 2443-1214

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol.6 No. 1 Agustus 2020

Diterbitkan Oleh :
Program Pascasarjana
Magister Ilmu Administrasi
Universitas Bandar Lampung

