

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DASAR BIDANG SOSIAL DI KOTA MAKASSAR**

**Ilham Arief Sirajuddin**

Alumni Ilmu Administrasi Publik PPs UNM

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengimplementasian Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2009 di Kota Makassar tentang pelayanan pemakaman dan penguburan mayat, untuk menganalisis kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar, untuk mengkaji kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial secara parsial dan bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna di Kota Makassar.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dipilih tipe penelitian gabungan antara metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif. Metode kualitatif digunakan untuk menjawab permasalahan yang terkait dengan pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009 di Kota Makassar melalui pendekatan sumber (*Institutional Research*). Sementara itu metode kuantitatif digunakan untuk menjawab permasalahan yang terkait dengan kualitas dan kepuasan masyarakat serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik dasar bidang sosial dalam wilayah Kota Makassar melalui pendekatan khalayak (*Audience Research*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009 di Kota Makassar telah berjalan sesuai dengan model pengimplementasian kebijakan publik, terkhusus apabila dikaitkan dengan prinsip “empat tepat” yaitu (1) tepat menjawab permasalahan, (2) tepat pelaksanaan, (3) tepat sasaran, dan (4) tepat lingkungan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa tingkat kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar yang diukur dari perspektif pengguna layanan yaitu masyarakat Kota Makassar berturut-turut didominasi oleh responden yang menyatakan berkualitas, sangat berkualitas dan tidak berkualitas. Begitu pula kepuasan masyarakat pengguna terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar berturut-turut didominasi oleh responden yang menyatakan puas, disusul responden yang menyatakan sangat puas, dan responden menyatakan tidak puas.

Hasil analisis pengaruh kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial secara parsial menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, namun apabila dianalisis secara bersama-sama menunjukkan bahwa dari 5 indikator yang dianalisis dua diantaranya memiliki pengaruh utama, yaitu keandalan dan empati, sedangkan 3 indikator lainnya, yaitu bukti fisik, daya tanggap dan kemampuan pelayan merupakan faktor pendukung kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** *Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial*

## PENDAHULUAN

Kasus yang pernah terjadi di Makassar dimana salah satu keluarga terpaksa harus menunda penguburan keluarganya yang meninggal dunia, oleh karena tidak memiliki kemampuan untuk mempersiapkan segala hal yang terkait dengan pengadaan atau pembelian perlengkapan mayat, termasuk biaya sewa mobil ambulace dari rumah duka ke tempat pemakaman (Walikota Makassar, 2006), membuat pemerintah Kota Makassar menetapkan Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat di Kota Makassar. Pelayanan pemakaman dan pengabuan yang dimaksud sebagaimana tertuang dalam Perda tersebut, meliputi: (1) pengangkutan jenazah, (2) pemakaman/pengabuan, (3) penggalian makam, dan (4) pemindahan mayat, serta (5) pemugaran makam. Melengkapi sekaligus mendukung program bebas pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat, pemerintah Kota Makassar memberikan bantuan terbatas berupa perlengkapan mayat berupa kain kafan, kapas, sabun mandi, dan lain-lain untuk keluarga kurang mampu (miskin) melalui program Dinas Sosial.

Terkait dengan pengimplementasian Perda No. 8 tersebut, kebijakan ini telah dinikmati oleh 11.415 keluarga sejak diluncurkannya pada tahun 2009. Dengan demikian, pengimplementasian kebijakan dapat disebut sebagai satu terobosan besar sekaligus merupakan komitmen nyata pemerintah Kota Makassar dalam menjalankan prinsip *good governance* melalui keputusannya untuk mengambil alih beban pribadi masyarakat menjadi tanggungjawab atau beban pemerintah melalui APBD. Beban biaya yang harus ditanggung oleh pemerintah Kota sampai dengan tahun 2011 adalah sebesar Rp. 1.800.000.000,- (*Indikator Keberhasilan Ilham Arief Sirajuddin, 2011*)

Selain pembiayaan di atas, pemerintah Kota Makassar secara khusus

masih harus mengeluarkan biaya Rp. 200.000.000,- sampai dengan Rp. 300.000.000,- setiap tahun untuk membiayai pengurusan, pemakaman dan pengabuan mayat warga masyarakat yang meninggal dunia tanpa identitas atau tidak ada keluarga mengakui/mengambil di rumah sakit atau kantor kepolisian (Walikota Makassar, 2012)

Secara khusus, langkah yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar sejalan dengan semangat dan perjalanan otonomi daerah sebagaimana kata sambutan Gamawan Fauzi selaku Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dalam buku Indikator Keberhasilan Ilham Arief Sirajuddin dalam Fakta dan Data (2011), yang menyatakan: "Otonomi daerah telah memberikan solusi untuk mendorong kemajuan pembangunan daerah di mana daerah diberikan kesempatan yang luas untuk mengembangkan kreativitas dan inovasinya". Gamawan Fauzi selanjutnya menyatakan bahwa setidaknya terdapat tiga hal prinsip yang berubah secara drastis sejak diberlakukannya kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah pasca 1999, yaitu:

1. Otonomi daerah secara nyata telah mendorong demokratisasi yang semakin mendalam di tengah-tengah masyarakat,
2. Otonomi daerah telah menumbuhkan kembangkan iklim kebebasan berkumpul, berserikat serta mengemukakan pikiran secara terbuka bagi seluruh masyarakat,
3. Dengan desentralisasi yang telah berjalan selama ini, maka berbagai kebijakan yang menyangkut kepentingan masyarakat tidak lagi harus melalui proses panjang dan berbelit-belit, namun menjadi sangat efisien dan responsif.

Sejalan dengan pengimplementasiannya, kebijakan melalui Peraturan Daerah ini membutuhkan penyempurnaan-penyempurnaan. Oleh karena itu diperlukan penelitian dalam rangka untuk mengetahui permasalahan

yang menyertainya sebagai upaya untuk mendapatkan jalan keluar dari permasalahan sebagai langkah penyempurnaan. Selain itu, implementasi kebijakan ini membutuhkan sejumlah informasi dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Perda No. 8 Tahun 2009 selanjutnya akan digunakan sebagai tolok ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat memuaskan masyarakat penggunaannya sebagaimana tujuan pengimplementasian suatu kebijakan.

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) mengetahui pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009 di Kota Makassar, 2) menganalisis kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar, 3) mengkaji kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar, dan 4) mengkaji pengaruh kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial secara parsial dan bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna di Kota Makassar.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini merujuk pada pendapat Edward III (1980) dalam "*implementing public policy*" menyatakan terdapat empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan publik yaitu: (1) komunikasi (*communications*), (2) sumber daya (*resources*), (3) sikap (*dispositions* atau *attitudes*), dan (4) struktur birokrasi (*bureaucratic structure*). Sementara itu, untuk mengkaji dan menganalisis kualitas dan kepuasan masyarakat pengguna penelitian ini merujuk kepada pendapat Kotler (2004), Gaspersz (2004) dan Zeithami dkk (1990), serta pendapat lainnya disimpulkan sementara bahwa kualitas pelayanan sangat terkait dengan : (1) bukti fisik, (2) daya tanggap, (3) keandalan, (4) kemampuan, serta (5) empati akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik dasar sosial di kota Makassar.

## KAJIAN PUSTAKA

### A. Kebijakan Publik

Apakah kebijakan publik itu? Berdasarkan beberapa pendefinisian oleh para ahli, dapat dirumuskan bahwa: (1) kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh administrasi negara atau administrasi publik, dengan demikian kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah, (2) kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik, bukan kehidupan orang per orang atau golongan. Kebijakan publik mengatur semua domain lembaga administrasi publik, dan (3) dikatakan atau disebut sebagai kebijakan publik jika manfaat yang diperoleh masyarakat yang bukan pengguna langsung dari produk yang dihasilkan jauh lebih banyak atau lebih besar dari pengguna langsungnya.

Selain rumusan di atas, dapat pula disimpulkan bahwa kajian kebijakan publik merupakan studi yang kompleks, karena pelaksanaan suatu kebijakan publik harus melalui sejumlah tahapan, yaitu: (1) pengidentifikasi-an dan merumuskan masalah publik, (2) perumusan dan pengagenda-an suatu kebijakan, (3) penganalisa-an suatu kebijakan, (4) pembuatan keputusan terhadap suatu kebijakan, (5) pengimplemen-tasian dan pemonitoring-an suatu kebijakan, (6) pengevaluasian suatu kebijakan, apakah telah mencapai hasil sebagaimana disainya, serta (7) pengkajian dampak dan efektifitas pelaksanaan suatu kebijakan.

### B. Formulasi Kebijakan Publik

Salah satu hal yang terpenting dalam rangka pengimplementasian suatu kebijakan adalah perumusan kebijakan publik. Untuk itu, perumusan kebijakan publik sering disebut sebagai inti dari kebijakan publik itu sendiri. Pendapat ini didasarkan pada pernyataan bahwa setiap

kebijakan publik ditujukan untuk melakukan intervensi terhadap kehidupan publik dalam rangka peningkatan kehidupan publik itu sendiri.

Dye (1995) merumuskan beberapa model dalam memformulasi kebijakan publik, yaitu: (1) model kelembagaan (*institutional*), (2) model proses (*process*), (3) model kelompok (*group*), (4) Model elit (*elite*), (5) model rasional (*rational*). (6) *Keenam*, model inkremental (*incremental*). (7) model teori permainan (*game theory*), (8) model pilihan publik (*public choice*), (9) model sistem (*system*). Selaian sembilan model di atas, terdapat tiga model lain, yaitu: (1) model pengamatan terpadu (Etzioni, 1976), (2) model demokratis, dan (3) model strategis (Bryson, 2002).

### C. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan itu pada prinsipnya adalah cara atau langkah yang dilakukan agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, oleh Mazmanian dan Sabatier (1983) disebut sebagai upaya melaksanakan keputusan. Peter deLeon dan Linda deLeon (2001) menyatakan bahwa pendekatan-pendekatan dalam implementasi kebijakan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga generasi, yaitu: (1) pada tahun 1970-an, memahami implementasi kebijakan sebagai masalah-masalah yang terjadi antara kebijakan dan eksekusinya. Pada generasi ini, implementasi kebijakan berimpitan dengan studi pengambilan keputusan di sektor publik. (2) pada tahun 1980-an, adalah generasi yang mengembangkan pendekatan implementasi kebijakan yang bersifat "dari atas ke bawah". Perspektif ini lebih fokus pada tugas birokrasi untuk melaksanakan kebijakan yang telah diputuskan secara politik, (3) pada tahun 1990-an memperkenalkan pemikiran bahwa variabel perilaku dari aktor pelaksana implementasi kebijakan yang lebih menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Pendekatan kontijensi atau situasional dalam implementasi kebijakan yang mengemukakan bahwa implementasi kebijakan banyak didukung oleh adaptabilitas implementasi kebijakan tersebut. Mengimplementasikan suatu kebijakan publik dapat dilakukan dua pilihan, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program dan diimplementasikan melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari suatu kebijakan publik.

Sementara itu, beberapa ahli memperkenalkan model implementasi kebijakan publik, yaitu : (1) Model diperkenalkan Donald Van Meter dengan Carl Van Horn (1975), (2) Model yang diperkenalkan Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983). (3) *Model* Brian W Hoogwood dan Lewis A. Gun (1978). (4) model Grindle (1980). (5) model yang disusun oleh Elmore (1979), Michael Lipsky (1971), dan Benny Hjern dan David O'porter (1981). (6) Model George C Edward III (1980).

Setelah memahami enam model implementasi kebijakan di atas, pertanyaan yang menyertainya adalah model mana yang terbaik untuk digunakan?. Diakui Nogroho (2003) tidak ada model yang terbaik. Melainkan setiap jenis kebijakan publik memerlukan model implementasi kebijakan yang berlainan. Dengan demikian, untuk memilih model yang terbaik seharusnya mempertimbangkan prinsip "empat tepat". *Tepat pertama*, menyangkut jawaban terhadap pertanyaan berikut: 1) apakah kebijakannya sendiri sudah tepat. Ketepatan ini dapat dinilai dari sejauhmana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dicapai, 2) apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan, 3) apakah kebijakan dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan karakter kebijakannya.

*Tepat kedua*, adalah tepat pelaksanaannya. Ada tiga lembaga yang dapat menjadi pelaksana, yaitu pemerintah, kerjasama antara pemerintah-masyarakat/swasta, atau implementasi kebijakan yang diswastakan (*privatization* atau *contracting out*). *Tepat ketiga*, adalah tepat target. Ketepatan target ini berkenaan dengan 3 hal, yaitu: 1) apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, apakah tidak ada tumpang tindih dengan intervensi lain, atau tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lain, 2) apakah targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi, ataukah tidak, dan 3) apakah intervensi implementasi kebijakan bersifat baru atau memperbaharui implementasi kebijakan sebelumnya.

*Tepat keempat*, adalah tepat lingkungan. Ada dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu lingkungan kebijakan dan lingkungan eksternal.

#### D. Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi kebijakan publik merupakan bagian atau tahap terakhir dari suatu kebijakan publik, dengan kata lain sebuah kebijakan publik tidak dapat dilepas begitu saja, melainkan harus diawasi, dan salah satu mekanisme pengawasan tersebut disebut sebagai "evaluasi kebijakan". Evaluasi kebijakan itu sendiri dilakukan untuk menilai sejauhmana keefektifan kebijakan publik guna dipertanggungjawabkan kepada konstituentnya. Selain itu, evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan serta untuk mencari kekurangan sekaligus untuk menutup kekurangan.

Terkait dengan evaluasi kebijakan publik, Ernet R House (1980) membuat taksonomi evaluasi kebijakan publik melalui beberapa model, yaitu: (1) model system dengan indikator utama adalah efisiensi, (2) model perilaku dengan indikator utama produktivitas dan akuntabilitas, (3) model formulasi keputusan dengan indikator utama adalah keefektifan dan keterjagaan kualitas, (4) model tujuan bebas (*goal free*) dengan indikator utama adalah pilihan pengguna dan manfaat sosial, (5) model kekritisasi seni (*art*

*criticism*) dengan indikator utama standar yang semakin baik dan kesadaran yang semakin meningkat, (6) model review profesional dengan indikator utama adalah penerimaan profesional, (7) model kuasi-legal (*quasi-legal*) dengan indikator utama adalah resolusi, serta (8) model studi kasus dengan indikator utama adalah pemahaman atas diversitas.

Sementara itu, James Anderson (Winarno, 2002) membagi evaluasi implementasi kebijakan publik menjadi tiga, yaitu: (1) evaluasi kebijakan publik yang dipahami sebagai kegiatan fungsional, (2) evaluasi yang memfokuskan pada bekerjanya kebijakan, serta (3) evaluasi kebijakan sistematis yang melihat secara objektif program-program kebijakan yang ditujukan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan sejauh mana tujuan-tujuan yang ada telah dinyatakan dicapai.

#### E. Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan publik dapat disebut sebagai proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia secara langsung maupun tidak langsung melalui aktivitas orang lain merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, baik pada organisasi bisnis maupun pada organisasi pemerintah (Sinambella, 2006). Di Indonesia, pelayanan publik (*public service*) menjadi hal yang penting dan strategis. Alasan utamanya adalah aktivitas pelayanan publik di Indonesia cenderung jalan ditempat. Pelayanan publik itu sendiri dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambella, 2006).

Berdasarkan pendapat Sinambella dan Kurniawan di atas, tampak bahwa pemerintahan sebagai penyedia dan pelaksana pelayanan publik harus lebih proaktif dalam mencermati berbagai perkembangan agar supaya pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas pelayanan publik. Simpulan ini, sejalan dengan

pendapat Kristiadi (1996) yang menyarankan birokrasi menjadi *center of excellence*, sebagai pusat keunggulan pemerintahan. Selanjutnya, untuk menjadi unggul, beberapa hal yang patut menjadi perhatian, diantaranya: (1) perlunya dilakukan perbaikan berkesinambungan (W.E. Deming), (2) perlunya kesesuaian dengan persyaratan (Philip Crosby), serta (3) perlunya kejujuran dan kualitas dalam pelaksanaannya (JW Cortado) dalam Sinambella (2006).

Pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, hakikat pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Sedangkan, asas pelayanan publik adalah: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) kesamaan hak, (6) keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu: (1) kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) ketepatan waktu, (4) akurasi, (5) keamanan, (6) tanggungjawab, (7) kelengkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (8) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan (9) kenyamanan.

## F. Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat dijumpai memiliki beberapa kesamaan

walaupun hanya cara penyampaiannya saja. Untuk itu, dalam definisi dan makna kata kualitas biasanya terdapat beberapa elemen, yaitu: (1) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, (2) kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, serta (3) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Mengetahui kualitas pelayanan publik di suatu negara, kebanyakan pemerintah mengadopsi pendekatan "Servqual". Ketika pertama kali diformulasikan, konsep Servqual mencakup 10 dimensi, namun dalam perkembangannya disederhanakan dan kini tinggal 5 dimensi. Kelima dimensi yang dimaksud Prianto, (2006), adalah: (1) dimensi *intangibility* yaitu sebuah jasa yang tidak dapat dilihat dan diraba, (2) dimensi *reliability* yaitu menjelaskan tentang derajat keandalan dari aparatur pelayan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, (3) dimensi *responsiveness* yaitu berhubungan dengan sikap tanggap dari para pelayan publik terhadap harapan, keluhan maupun kecenderungan perubahan yang terjadi di masyarakat, (4) dimensi *assurance* yaitu berkaitan dengan kemampuan lembaga dan para stafnya untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pengguna layanan publik, oleh karena keberadaan staf harus didukung oleh pengetahuan, keterampilan, sikap moral yang memadai, tercermin dari keramahtamahan, sopan dan santun dalam memberikan layanan, dan (5) dimensi *empathy* ditandai dengan sikap peduli dan penuh perhatian kepada warga masyarakat yang membutuhkan jasa layanan.

Terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, pemerintah melalui Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 secara tegas disebutkan bahwa variabel – variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh: (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kepastian biaya pelayanan, (4) kepastian jadwal pelayanan, (5) keadilan dalam mendapatkan pelayanan, (6) kecepatan dalam pelayanan,

(7) kedisiplinan petugas pelayanan, (8) kemampuan petugas pelayanan, (9) tanggung jawab petugas pelayanan, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kejelasan petugas pelayanan, (12) keamanan lingkungan pelayanan, (13) kenyamanan pelayanan, dan (14) keramahan dan kesopanan pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pada pemimpin lembaga atau organisasi pemerintah maupun non pemerintah harus menciptakan suatu budaya melayani dalam organisasinya yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas terus-menerus. Terkait dengan hal ini, setiap pelaksana pelayanan harus memahami bahwa mengulang-ulang kesalahan adalah pemborosan, baik terhadap waktu maupun biaya, dan dapat mempengaruhi kualitas membutuhkan pelatihan yang berkelanjutan, termasuk perubahan dalam proses kerja.

### G. Kepuasan Masyarakat

Definisi kepuasan pelanggan (masyarakat) sangatlah sederhana. Oleh Gerson dicontohkan bahwa seorang pelanggan (masyarakat) merasa puas jika kebutuhannya, secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya. Sejalan dengan pendapat Gerson, Kotler (1997) mendefinikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tse dan Wilton dalam Tjiptono, (2004) mempertegas bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atau masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Sementara itu, Oliver (dalam Tjiptono, 2001) menyatakan bahwa kepuasan adalah keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi,

dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Kadir (2000) menyatakan bahwa terdapat 4 (empat) model pendekatan dalam mengklasifikasikan konsep kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, yaitu: (1) Model *The Expectancy-Disconfirmation*. (2) Model Tingkatan Perbandingan. Model atau teori ini merupakan kritik terhadap teori ekspektif dan diskonfirmasi, (3) Model Teori Ekuitas. (4) Model Teori Atribut. Moenir (1998) menyebut terdapat enam faktor yang berpengaruh penting dalam mendukung kualitas pada organisasi pelayanan publik yang pada akhirnya berujung kepada kepuasan masyarakat penerima layanan, yaitu (1) kesadaran para pejabat dan petugas pelaksana pelayanan, (2) aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, (3) organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan kegiatan, (4) pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, (5) keterampilan petugas, dan (6) sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan.

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah gabungan antara metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif. Metode kualitatif menggunakan pendekatan sumber (*Institutional Research*), sedangkan metode kuantitatif menggunakan pendekatan khalayak (*Audience Research*).

### B. Informan, Populasi dan Sampel

Informan penelitian ini adalah pelaksana kebijakan (implementor) pelayanan publik dasar bidang sosial dalam wilayah Kota Makassar dengan pendekatan *purposive sampling*. Adapun populasi dan sampel penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan publik dasar bidang sosial dalam wilayah Kota Makassar yaitu 6545, dan dengan menggunakan rumus Yamane, diperoleh sampel penelitian 377 orang.

### C. Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data tentang: (1) implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar, (2) kualitas implementasi pelayanan publik bidang sosial di kota Makassar, (3) kepuasan masyarakat pengguna pelayanan bidang sosial di kota Makassar, dan (4) pengaruh kualitas implementasi pelayanan publik sosial secara parsial dan bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik bidang sosial di kota Makassar. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah implementor dan masyarakat pengguna pelayanan publik bidang sosial di kota Makassar yang tersebar dalam wilayah Kota Makassar.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

- A. Daftar pertanyaan berstruktur (pedoman wawancara) dan FGD (*Focus Group Discussion*) untuk memperoleh data/informasi yang bersifat kualitatif dari informan.
- B. Daftar pertanyaan (*Questioner*) untuk memperoleh data / informasi dari masyarakat pengguna

Khusus untuk pemeriksaan keabsahan data kualitatif mengikuti kriteria yang diajukan oleh Nasution (1992) dan Moleong (1993) yaitu dengan memperhatikan derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian data (*confirmability*). Selanjutnya, untuk memperoleh data yang kredibel, peneliti merujuk kepada rekomendasi Guba dan Lincoln (1991) dengan mengambil tiga teknik yaitu mengadakan triangulasi dengan tiga cara, yaitu: (1) triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek kebenaran data yang diperoleh dari informan satu dengan informan lainnya, (2) triangulasi metode

dilakukan dengan cara mengecek kebenaran data yang diperoleh dari informan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu teknik wawancara dan teknik dokumentasi, dan (3) triangulasi metode yang dilakukan dalam bentuk pengumpulan data tentang peran implementator dalam pengimplementasian kebijakan publik dasar bidang sosial di kota Makassar.

### E. Teknik Analisis Data

Menganalisis implementasi kebijakan pemerintah dalam pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Untuk melihat kualitas dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna digunakan teknik analisis kuantitatif inferensial. Penggunaan metode ini sekaligus untuk menguji/membuktikan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah: (1) Teknik analisis regresi linear sederhana, dan (2) teknik analisis regresi linear berganda dengan lima prediktor untuk mengukur dimensi mana yang paling besar pengaruhnya dari lima dimensi kualitas pelayanan. Selain itu digunakan teknik analisis korelasi parsial dan Uji F.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah tentang Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial di Kota Makassar

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait dengan pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009, ditemukan bahwa pengimplementasian kebijakan Pemerintah Kota Makassar terkait dengan pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar, diawali dengan sosialisasi dan uji coba Perda.

Sosialisasi dan uji coba Perda yang dimaksud dilakukan langsung oleh dinas terkait, yaitu Dinas Sosial Pemerintah Kota Makassar dan Dinas Pertamanan dan Kebersihan Pemerintah Kota Makassar selaku *leading sector*. Adapun sasaran dari sosialisasi dititikberatkan kepada penyelenggara dan masyarakat selaku calon pengguna pelayanan. Untuk itu materi sosialisasi yang disampaikan melalui media dan tatap muka adalah sangat terkait dengan hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam rangka pengimplementasian Perda tersebut tentang pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar.

Selain sosialisasi, ditemukan bahwa sebelum Perda No. 8 Tahun 2009 diimplementasikan terlebih dahulu dilakukan uji coba pemberlakuan Perda kepada masyarakat, langsung diaplikasikan atau diimplementasikan kepada keluarga yang berduka dengan petugas pelayanan (petugas terkait) dengan cara mendatangi keluarga yang berduka untuk menjelaskan perihal keberadaan dan pengimplementasian Perda tersebut tentang pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar.

Dalam hal pengimplementasian lebih lanjut, pemerintah Kota Makassar membuka sekaligus memberi kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat baik melalui pribadi maupun lembaga untuk turut serta mengambil peran dalam mendukung suksesnya pengimplementasian Perda tersebut tentang pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar.

Hal lain yang terungkap dalam wawancara adalah selain mendapat respon positif dari warga yang telah memanfaatkan pelayanan ini, masing-masing informan menyatakan masih mendapat kendala dalam pengimplementasian Perda ini. Di balik kendala yang dirasakan, informan menyatakan telah melakukan langkah-langkah antisipasi atas kendala yang dirasakannya.

Berdasarkan data di atas, tampak bahwa alasan pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar telah sejalan beberapa pendapat ahli terkait dengan pendefinisian kebijakan publik itu sendiri, terutama apabila dikaitkan dengan kesimpulan rumusan dari sejumlah pendefinisian kebijakan publik yang menyatakan bahwa “kebijakan public dapat diartikan sebagai hal-hal yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan atau dikerjakan dan hal-hal yang diputuskan oleh pemerintah untuk tidak dikerjakan atau diabaikan”.

Demikian halnya pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dasar bidang sosial dikaitkan dengan kesimpulan yang menyatakan bahwa “kebijakan publik merupakan suatu hasil analisis yang lebih komprehensif, terpadu dan terintegrasi serta mendalam terhadap berbagai alternatif pilihan yang akan menghasilkan suatu pengambilan keputusan terbaik terhadap suatu permasalahan”.

Berdasarkan dua kesimpulan di atas, tampak bahwa langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar dalam hal ini Walikota Makassar untuk mengimplementasikan Perda tersebut merupakan langkah yang tepat dengan mengingat bahwa kebijakan yang diambil oleh pemerintah merupakan keputusan untuk mengambil alih sebagian beban warga masyarakatnya sekaligus untuk mengatasi atau meminimalisasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakatnya terkait dengan beban keduakaan.

Terkait dengan langkah pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2008 oleh Pemerintah Kota Makassar, tampak sejalan atau sesuai dengan beberapa model dalam pengimplementasian kebijakan publik.

*Pertama*, kesesuaian dengan Model George C Edward III. Kesesuaian yang dimaksud tampak melalui kegiatan komunikasi dalam bentuk sosialisasi,

pelibatan sumber daya internal dan eksternal melalui kerjasama pengelolaan program, serta penguatan keinginan dan sikap pengelola khususnya Dinas Sosial dan Dinas Pertamanan dan Kebersihan Pemerintah Kota Makassar selaku *leading sector* serta mitra kerja dalam menyukseskan pengimplementasian kebijakan pemerintah Kota Makassar dalam hal pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar, dan struktur birokrasi khususnya melalui hubungan antar dinas selaku *leading sektor* dengan masing-masing mitra kerjanya dalam rangka pengimplementasian kebijakan pemerintah dalam hal pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar.

*Kedua*, kesesuaian dengan model Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabastier. Kesesuaian dengan ketiga variabel yang diklasifikasi oleh Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabastier tampak jelas dalam pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009, terutama apabila dikaitkan variabel independen dengan pertimbangan mudah tidaknya masalah dikendalikan atas pengimplementasian Perda tersebut. Begitu pula apabila dikaitkan dengan intervening dengan situasi dan kondisi yang telah terjadi atas pengimplementasian Perda No. 8 Tahun 2009 dengan adanya kemampuan pemerintah untuk menstrukturkan proses implementasi serta kemampuan pemerintah dalam memadukan hirarki diantara pelaksana, termasuk dalam hal perekrutan pejabat pelaksana. Sedangkan kesesuaian terhadap variabel dependen terlihat pada langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberi pemahaman kepada seluruh *stakeholders* dalam rangka pengimplementasian Perda tersebut.

*Ketiga*, kesesuaian dengan model Merilee S Grindle. Menurut model ini, keberhasilan pengimplementasian kebijakan ditentukan oleh derajat implementability dari suatu kebijakan. Untuk itu, setiap kebijakan menurut Merilee S Grindle harus berisi: (1) kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan, (2) jenis manfaat yang akan

dihasilkan, (3) derajat perubahan yang diinginkan, (4) kedudukan pembuat kebijakan, (5) siapa pelaksana program, serta (5) sumber daya yang dikerahkan. Kesesuaian isi yang dimaksud Merilee S Grindle tampak tersirat dan tersurat dalam Perda tersebut.

Selain kesesuaian dengan beberapa model pengimplementasian, pengimplementasian Perda tersebut mengalami beberapa kendala atau masalah. Kendala yang dimaksud masing-masing dirasakan oleh Dinas Pertamanan dan Kebersihan Pemerintah Kota Makassar, Dinas Sosial Pemerintah Kota Makassar, serta mitra kerja pemerintah dalam pelaksanaan Perda No. 8 Tahun 2009 dalam hal ini yayasan penyedia angkutan mobil jenazah (ambulance) serta WKSBM selaku penyenggara mayat di setiap kelurahan dalam Wilayah Kota Makassar.

Selanjutnya, hasil penelitian diarahkan untuk mengkonfirmasi prasyarat pemilihan model mana yang tepat terkait dengan pengimplementasian suatu kebijakan oleh pemerintah. Prasyarat yang dimaksud adalah mempertimbangkan prinsip "empat tepat" dari Nugroho (2006). Hasil konfirmasi menunjukkan bahwa tindakan atau langkah yang dilakukan oleh pemerintah Kota Makassar dalam rangka pengimplemen-tasian kebijakan pemerintah daerah dalam Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial di Kota Makasar adalah memiliki keseusian, kecuali yang berkaitan dengan ketepatan target.

## **B. Kualitas Implementasi Pelayanan Publik Dasar Bidang Sosial di Kota Makassar**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (61.5 persen) menilai bahwa kualitas pelayanan publik dasar bidang sosial masuk kategori baik. Bahkan ada 135 responden atau 35,8 persen yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik dasar bidang sosial sangat baik. Sementara yang memberikan penilaian buruk atas kualitas pelayanan publik dasar bidang sosial hanya 10 orang atau 2.7 persen responden saja.

Penilaian yang berbeda yang berbeda dari responden, termasuk penilaian buruk sangat terkait dengan pendapat Triguno (1997) yang menyatakan bahwa, “pelayan yang terbaik, adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”, dengan demikian pelayanan yang tidak menunjukkan kesopanan, keramahan dan ketidakpedulian akan menggambarkan kurangnya empati dari seorang pelayan.

Khusus mayoritasnya penilaian baik dan sangat baik dibandingkan dengan penilaian buruk, menggambarkan bahwa Program IASmo Bebas Pemerintah Kota Makassar melalui pelayanan publik dasar bidang sosial berupa bantuan perlengkapan mayat, pengangkutan jenazah (ambulance gratis), serta pemakaman telah diterima dan dirasakan dengan baik oleh warga masyarakat Kota Makassar, sekalipun masih sebagian kecil masyarakat pengguna layanan menyatakan tidak puas dengan memberi penilaian buruk terhadap apa yang telah diterimanya.

### **C. Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Pelayanan Publik dasar Bidang Sosial di Kota Makassar**

Terkait dengan kepuasan masyarakat pengguna terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial di Makassar, menunjukkan bahwa:

a. Mayoritas responden atau 68.2 persen mengaku puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial. Bahkan ada 117 responden atau 31,0 persen mengaku sangat puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial. Sementara yang merasa tidak puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial yang disediakan pemerintah kota Makassar hanya 3 responden atau 0,8 persen saja. 3 responden yang merasa tidak puas seluruhnya berjenis kelamin laki-laki, dengan kata lain tidak ada satupun responden yang berjenis

kelamin wanita yang merasa tidak puas terhadap pelayanan publik dasar.

b. Proporsi terbesar responden yang merasa puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial berada pada usia  $\leq$  30 tahun yaitu sebesar 72,9 persen. Proporsi ini hampir sama dengan responden yang berusia 41-50 tahun (71,2 persen). Sementara responden yang berusia lebih dari 50 tahun proporsinya sebesar 64,4 persen. sedang yang berusia 31- 40 proporsinya 63,9 persen. Sementara itu, kelompok responden yang mengaku sangat puas terhadap pelayanan publik lebih banyak yang berusia > 50 tahun dibanding yang 31- 40 tahun yaitu sebesar 33,3 persen maupun yang berusia  $\leq$  30 tahun dan 41 – 50 tahun yang masing-masing 27,1 persen dan 28,1 persen.

c. Proporsi responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial cenderung lebih banyak pada mereka yang berpendidikan SLTP / Sederajat dibanding yang berpendidikan SLTA / Sederajat yang hanya sebesar 1,0 persen. Sementara tak satupun responden yang berpendidikan SD/Sederajat dan Akedami/ Perguruan Tinggi yang merasa tidak puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial. Sebaliknya responden yang mengaku puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial lebih banyak yang berpendidikan Akademi / Perguruan Tinggi (78,3 persen) dibanding yang berpendidikan SLTA/Sederajat (66,7persen) maupun yang berpendidikan SLTP / Sederajat dan SD/Sederajat yang masing-masing 62,5 persen dan 23,1 persen. Sementara responden yang mengaku sangat puas cenderung lebih banyak pada yang berpendidikan SD/Sederajat (76,9 persen) dibandingkan yang berpendidikan SLTP/Sederajat (35,4 persen) maupun yang berpendidikan SLTA/Sederajat dan Akademi/Perguruan Tinggi yang

- masing-masing (32,3 persen) dan (21,7persen).
- d. Proporsi responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial cenderung lebih banyak pada responden yang berprofesi sebagai Polri / TNI dibanding yang berprofesi wiraswasta (1,1 persen). Sementara yang berprofesi sebagai PNS dan jenis pekerjaan Lainnya seperti buruh dan tukang becak tak seorang pun yang merasa tidak puas. Meskipun dominan dalam kategori tidak puas, namun proporsi responden yang berprofesi sebagai Polri / TNI lebih besar nilainya pada kategori puas (84,2 persen) dibanding responden yang berprofesi PNS maupun wiraswasta dan lainnya masing masing sebesar 63,6 persen dan 64,9 persen. Responden yang mengaku sangat puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial cenderung lebih banyak pada responden yang berprofesi sebagai wiraswasta dan lainnya (buruh bangunan, tukang becak) yaitu masing-masing 35,3 persen dan 35,1 persen. Disusul kemudian oleh responden yang berprofesi sebagai PNS (25,4persen) dan TNI / Polri (10,5 persen).
- e. Proporsi responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial cenderung lebih banyak pada responden yang berpenghasilan Rp. 1.000.0001 – Rp. 2.000.000 dan lebih dari Rp. 3.000.000 yaitu masing-masing (2,0 persen) dan (1,6 persen). Sementara yang yang berpenghasilan Rp.  $\leq$  1.000.000 dan Rp.2.000.001 – Rp. 3.000.000 tak satu pun yang merasa tidak puas. Kategori responden yang merasa puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial proporsinya lebih banyak pada responden yang memiliki penghasilan di atas Rp.3.000.000 dibanding dengan responden berpenghasilan Rp.2.000.000 – Rp. 3.000.000 (70,7 persen) maupun yang berpenghasilan Rp. 1.000.0001 – Rp. 2.000.000 (65,7 persen) dan berpenghasilan Rp.  $\leq$  1.000.000 (41,4

persen). Sementara responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial proporsinya lebih banyak pada responden yang berpenghasilan Rp.  $\leq$  1.000.000 (58,6 persen) dibanding responden yang berpenghasilan Rp. 1.000.0001 – Rp. 2.000.000 (32,3 persen) maupun yang berpenghasilan Rp.2.000.001-3.000.000 dan lebih dari Rp. 3.000.000 masing masing (29,3 persen) dan (7,9 persen).

#### D. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik dasar Bidang Sosial Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis pengaruh kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial secara parsial menunjukkan adanya pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Namun apabila dianalisis secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa dari 5 indikator yang dianalisis, dua diantaranya memiliki pengaruh signifikan, yaitu keandalan dan empati, sedangkan 3 indikator lainnya, yaitu bukti fisik, daya tanggap dan kemampuan pelayan merupakan pendukung kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil analisis tersebut digambarkan pada gambar 1.



Gambar 1 Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

## SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, hasil penelitian ini disimpulkan sebagai berikut:

- a. Implementasi kebijakan pemerintah daerah tentang pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar telah berjalan sesuai dengan model pengimplementasian kebijakan publik sebagaimana hasil konfirmasi dengan prinsip empat tepat yaitu (1) tepat menjawab permasalahan, (2) tepat pelaksanaannya, (3) tepat target, dan (4) tepat lingkungan, dalam pemilihan model implementasi kebijakan publik.
- b. Kualitas implementasi pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar yang diukur dari perspektif pengguna layanan yaitu masyarakat Kota Makassar yang pernah mengakses dan menggunakan layanan publik dasar bidang sosial yang meliputi layanan perlengkapan mayat, layanan pengangkutan jenazah (ambulance gratis), dan layanan pemakaman jenazah menunjukkan bahwa tingkat kualitas yang didominasi oleh responden yang menyatakan berkualitas dengan penilaian baik, diikuti responden yang menyatakan sangat berkualitas dengan penilaian sangat baik, kemudian responden yang menyatakan tidak berkualitas dengan penilaian buruk.
- c. Kepuasan masyarakat pengguna terhadap pelayanan publik dasar bidang sosial di Kota Makassar yang diukur berdasarkan respon verbal responden terhadap kepuasan responden dalam menerima layanan publik dasar bidang sosial yang mencakup perlengkapan mayat, pengangkutan jenazah (ambulance gratis), dan pemakaman jenazah didominasi oleh responden yang menyatakan puas dengan penilaian tinggi, diikuti oleh responden yang menyatakan sangat puas dengan penilaian sangat tinggi, kemudian diikuti oleh responden yang menyatakan tidak puas dengan penilaian rendah.
- d. Hasil analisis pengaruh kualitas implementasi pelayanan publik dasar

bidang sosial secara parsial menunjukkan adanya pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Namun apabila dianalisis secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa dari 5 indikator yang dianalisis dua diantaranya memiliki pengaruh signifikan, yaitu keandalan dan empati, sedangkan 3 indikator lainnya, yaitu bukti fisik, daya tanggap dan kemampuan pelayan merupakan pendukung kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kepada implementor untuk melakukan inventarisasi ketat terhadap masyarakat yang meminta pelayanan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai prioritasnya, yaitu melayani masyarakat atau warga yang tidak mampu.
- b. Kepada implementor untuk melakukan : (1) perbaikan terhadap prosedur pelayanan, (2) penyedia tempat atau sekretariat pelayanan, (3) penambahan jumlah stok perlengkapan mayat di setiap kelurahan/RT, (4) penambahan jumlah peralatan pemandian jenazah berbasis zona kelurahan, serta (5) peningkatan kualitas SDM pelayanan, khusus pelaksana penanganan jenazah. Disamping itu, disarankan kepada implementor untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan terhadap bukti fisik, daya tanggap dan kemampuan pelayan.
- c. Disarankan kepada implementor untuk : (1) melaksanakan prosedur secara baik dan benar, (2) memastikan tempat pelayanan secara representative, (3) memastikan stok perlengkapan mayat tetap tersedia, (4) memastikan peralatan pemandian jenazah terdistribusi dengan baik, serta (5) memastikan SDM pelayanan memiliki kompetensi pada bidangnya masing-masing.

- d. Direkomendasikan kepada pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut untuk meneliti program IASmo secara utuh guna memastikan bahwa program IASmo bebas diperlukan dan dibutuhkan oleh masyarakat atau warga Kota Makassar khusus, serta kemungkinan program IASmo Bebas dijalankan oleh seluruh pemerintah kabupaten/kota di Indonesia sebagai wujud kepedulian pemerintah kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang kurang mampu.

Amsterdam: Van Meter and Van Horn Administration & Society.

Nugroho D. Riant, 2003. *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. (Cet. Pertama), Jakarta: Elex Media Komputindo.

Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Zeithami, VA, A.Parasuraman, dan LL.Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dye, Thomas R., 1995. *Understanding Public Policy*, Sevent edition. Englewood Cliffs, Prentice Hall, Inc.
- Edwards III, George C., 1980, *Implementing Public Policy*, Wasihington D.C: Congressional Quarterly Press.
- Elmore, Richard, 1979. "Backward Mapping: Implementation Research and Policy Decission", dalam Political Science Quarterly.
- Gaspersz, Vincent. 2004. Total Quality Management. Jakarta: Gramedia
- Grindle, Marilee S., 1980. *Implementation as A Pilitical and Administrative Process*, Princetone University Press.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Mazmanian, Daniel, and Paul A. Sabatier, 1983. *Implementation and Public Policy*, Glenview: Scott.
- Meter, Donald Van and Van Horn. 1975. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*.