



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN PT No. 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Implementasi Komponen Standar Penyelenggaraan
Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan
Bidang Pemakaman Kota Cimahi berdasarkan Undang-
Undang Nomor 25 Tahun 2009**

Skripsi

Oleh

Pradisya Wiratri

2012310014

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN PT No. 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Implementasi Komponen Standar Penyelenggaraan
Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan
Bidang Pemakaman Kota Cimahi berdasarkan Undang-
Undang Nomor 25 Tahun 2009**

Skripsi

Oleh

Pradisya Wiratri

2012310014

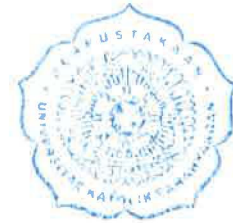
Pembimbing

Deny Marcelinus Tri Aryadi, Drs.,M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Pradisya Wiratri
NPM : 2012310014
Judul : Implementasi Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan
Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bidang Pemakaman
Kota Cimahi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana

Pada Kamis, 12 Januari 2017

Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua Sidang merangkap anggota
Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si



Sekretaris

Deny M. Tri Aryadi, Drs., M.Si



Anggota

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pradisya Wiratri

NPM : 2012310014

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Implementasi Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bidang Pemakaman Kota Cimahi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 9 Januari 2017

Pradisya Wiratri:



Abstrak

Nama : Pradisya Wiratri

NPM : 2012310014

Judul : "Implementasi Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bidang Pemakaman kota Cimahi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009"

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepatuhan pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan komponen standar penyelenggaraan pelayanan publik di dinas kebersihan dan pertamanan bidang pemakaman kota Cimahi. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan acuan dasar penulis untuk memastikan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan bidang Pemakaman kota Cimahi sesuai dengan komponen standar penyelenggaraan pelayanan publik.

Dasar teori yang digunakan untuk melihat pelaksanaan komponen standar penyelenggaraan pelayanan publik tersebut ialah teori keberhasilan implementasi yang melihat 3 variabel keberhasilan implementasi yaitu karakteristik permasalahan, karakteristik kebijakan, dan variabel lingkungan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain penelitian studi kasus di bidang pemakaman kota Cimahi. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai obyek penelitian. Untuk mengecek keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi pengumpulan data. Proses penelitian ini dilaksanakan di bidang pemakaman kota Cimahi di 3 lokasi TPU untuk melihat keempat belas komponen standar penyelenggaraan pelayanan publik. Penulis melihat pelaksanaan tersebut melalui pelayanan penyediaan tanah makam, pelayanan perpanjangan izin penggunaan tanah makam, dan pelayanan pemindahan jenazah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan masih belum patuh dalam melaksanakan keempat belas komponen standar penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pemakaman kota Cimahi.

Kata Kunci: Komponen standar penyelenggaraan pelayanan publik, Keberhasilan Implementasi

Abstract

Name : Pradisya Wiratri

NPM : 2012310014

Title : ” *Implementation Standard Component of Organizing Public Service in The Sanitary and Landscape Gardening agency, Cemetery Sector of Cimahi City Based on the Constitution Number 25 of 2009*”

This research aims to see the obidience of implementation of public service according to standard component of organizing public service in the Sanitary and Landscape Gardening agency, Cemetery Sector of Cimahi City. The constitution number 25 of 2009 is the basic reference for the writer to ensure the fulfillment of people’s need of goods, services, and administrative services provided by the Sanitary and Landscape Gardening agency, Cemetery Sector of Cimahi City according to the standard component of organizing public service.

Basic theory used to see the implementation of a standard component of the public service was a theory successful implementation saw the successful implementation of three variables, namely problem characteristics, the characteristics of the policy, and environmental variables.

This research used qualitative methods with case study research in the cemetery sector of Cimahi City. The writer used data collecting technique through observation, interviews, and documental studies. Data analisys was done descriptively to achieve deeper picture of the research object. Source triangulation was used to check the validity of the data. The process of this research was done in the cemetery sector of Cimahi city in three cemetery location to see the 14 standard component implementation of organizing public service. The Writer saw the implementation through the cemetery land provision service, the extension permit for cemetery land service, and remains displacement service.

This research result swows that the service organizer was still not obidient enough in doing the 14 standard component implementation of organizing public service in the sanitary and landscape gardening agency, cemetery sector of Cimahi City.

Keyword: Standard component of organizing public services, successful implementation

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “Implementasi Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan bidang Pemakaman kota Cimahi berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009”.

Pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala motivasi, bimbingan yang diberikan kepada penulis hingga skripsi ini bisa terselesaikan, antara lain kepada yang terhormat :

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan FISIP UNPAR.
3. Ibu Tutik R., PhD., MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
4. Pak Deny M Tri Aryadi, Drs., M.Si sebagai dosen pembimbing yang sangat sabar dan bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan pada saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Publik beserta staff Administasi Unpar yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan hinggakelulusanpenulis.

6. Seluruh pihak pemakaman kota Cimahi Pa Opik, Ibu Mira, Pa Dedi, Pa Agus, Pa Nana dan seluruh pihak yang telah membantu saya yang sudah mau direpotkan oleh saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Kedua orang tua saya Mae dan Pae yang tidak ada hentinya memberikan dukungan dari segala sisi kepada saya, juga kedua adik saya yang selalu mendukung saya untuk menyelesaikan studi ini.
8. Bestie Neng friza, Ceu Irja, Egi, mamih memey, omet sasa, dan Kanti yang selalu menemani saya dari SMP hingga saat ini tidak henti memberikan dukungannya kepada saya agar bisa liburan bareng.
9. Sahabat saya dari SMA dengan sebutan Geng Cabut Icing, Ajes, Fani yang selalu menghibur dan membantu saya ketika saya kesulitan dan gundah, juga agil sahabat yang paling mengerti sedari dulu, Mbe makasih untuk sabarnya menghadapi keluh kesah saya, entah sampai kapan tapi semangat dan dukungan yang kamu berikan berbeda dari cara orang lain dan sangat berpengaruh pada detik terakhir penyelesaian skripsi ini, terimakasih.
10. Sahabat sepermainan yang mengisi cerita di kehidupan kampus yaitu Devi dwika, Stephany, Mamih Lolita, Mila, Eceu Erina, Pupue, Cici yang selalu menemani di kehidupan kampus saya terimakasih untuk semua bahagianya, sukses teruntuk kalian semua, semoga kita cepat menikah ya.
11. Raykevin dan Aktobima dua lelaki yang luar biasa unik dan baik hati yang selalu menemani saya, membantu saya, selalu ada ketika saya membutuhkan,

selalu memberi masukan positif untuk saya, semoga kebaikan kalian berdua di balas oleh Tuhan, Amin.

12. Seluruh teman-teman yang telah hadir menjadi bagian dari cerita perkuliahan saya Gilang, Ka Yuda, Jovan, Caca, Novi, Shanty, Novenda, Akasha, Dhya, Cyntia, Wisnu, Mushaf, Isal, Edo, Ojay, Steven, Anggi, Made, Donal, Agung, Ici, Axel, Damar, Uki, Rifqi, Dika kalian semua memberikan berbagai kesan di masa perkuliahan ini mulai dari tahun 2012 hingga akhirnya saya menyelesaikan studi ini, semoga kita berjumpa lagi.

Daftar Isi

Abstrak.....	i
Abstrack.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar isi.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penelitian.....	14
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL.....	16
2.1 Kebijakan Publik.....	16
2.2 Tipe Kebijakan Publik.....	18
2.3 Implementasi Kebijakan Publik.....	21
2.4 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik.....	28
2.5 Fokus Implementasi.....	29
2.7 Komponen Standar Pelayanan Publik.....	36
2.8 Model Pemikiran.....	42
2.9 Penjelasan Model Pemikiran.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Peran Penulis.....	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4 Pengecekan Validitas Data.....	51
3.5 Analisis Data.....	53
BAB IV Profil Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi.....	55
4.1 Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi.....	55
4.2 Visi dan Misi.....	58
4.3 Luas dan Sebaran Tempat Pemakaman Umum di Kota Cimahi.....	58
4.4 Struktur Organisasi.....	60
BAB V PELAKSANAAN KOMPONEN STANDAR PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PEMAKAMAN KOTA CIMAH I.....	61
5.1 Gambaran Umum.....	61
5.1.1 Implementasi Standar Pelayanan pada Pelayanan Izin Penyediaan Tanah Makam.....	63
5.1.2 Impelementasi Komponen Standar Pelayanan pada Perpanjangan Izin Penggunaan Tanah Makam.....	93
5.1.3 Implementasi Komponen Standar pelayanan pada pelayanan perpindahan tanah makam.....	109
5.2 Keberhasilan Implementas.....	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	112

6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	123

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan harapan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan pengembangan sektor publik yang mengakomodasi perubahan tata cara dan tindakan khususnya perihal pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan melalui Dinas Kebersihan Dan Pertanaman. Dinas Kebersihan Dan Pertanaman tersebut memiliki tugas untuk Meningkatkan Pemakaman dan fungsi salah satunya untuk Penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum Bidang Pemakaman dan melakukan pengawasan dan pembinaan tugas Bidang

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik BAB I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat1

Pemakaman².

Sebagai pelaksana pemberi pelayanan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal termasuk diantaranya memahami komponen-komponen standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi empat belas (14) komponen³, yaitu:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. System, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana

² <http://www.cimahikota.go.id/skpd/detail/52>

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik BAB V Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 21

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan dan

n. Evaluasi kinerja pelaksana

Kota Cimahi yang sedang mengalami peningkatan rata-rata jumlah penduduk per tahun sebesar 1,41 persen⁴ menyebabkan ketersediaan lahan pemukiman semakin terbatas, sedangkan kebutuhan sarana fasilitas sosial terus semakin meningkat. Salah satu sarana fasilitas sosial adalah lahan pemakaman. Tidak dapat dipungkiri, lahan pemakaman jenazah sangatlah dibutuhkan bagi masyarakat. Sebab pada hakikatnya setiap manusia hidup di dunia ini memerlukan pemakaman tersebut, Sehingga Pemerintah Kota Cimahi dalam hal ini Dinas Kebersihan dan Pemakaman Bidang Pemakaman Kota Cimahi sesuai dengan tugas dan fungsi merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi di Bidang Pelayanan Pemakaman, Bidang Pembangunan dan Pemeliharaan makam serta Pengendalian makam di kota Cimahi. Sehingga dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 5 Tahun 2009 tentang Retribusi Pelayanan Pemakaman di Kota Cimahi yang menerapkan sistem sewa tanah makam sebagai salah satu langkah untuk melangsungkan penguburan jenazah ditengah-tengah lahan

⁴ Badan Pusat Statistik Kota Cimahi 2015

pemukaman yang sangat terbatas. Pemerintah kota Cimahi harus bisa memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik khususnya dalam hal ini sebagaimana yang dijelaskan pada bab V mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut.

Semakin bertambahnya jumlah penduduk di Cimahi, berpengaruh kepada tingkat kepadatan tempat pemakaman umum (TPU) dan banyaknya masyarakat yang harus dilayani oleh Pemerintah perihal izin pemakamannya. Berikut merupakan jumlah penduduk kota cimahi berdasarkan pembagian wilayahnya :

Tabel 1.1 Jumlah penduduk kota Cimahi

Kecamatan	Jumlah Penduduk				
	2008	2010	2012	2013	2014
Cimahi Selatan	254.851	267.759	233.018	245.989	250.337
Cimahi Tengah	174.638	182.188	164.265	168.494	169.677
Cimahi Utara	150.313	157.567	148.735	156.508	159.001
Total penduduk kota Cimahi	579.802	607.514	546.018	570.991	579.015

Sumber Dinas Kebersihan dan Pertamanan bidang pemakaman Kota Cimahi

Tabel 1.2 Angka kematian kota Cimahi

Kecamatan	Angka Kematian		
	2013	2014	2015
Cimahi Selatan	376	635	448
Cimahi Tengah	699	553	528
Cimahi Utara	591	605	753
Total Penduduk Kota Cimahi	1.666	1.793	1.729

Sumber Dinas Kebersihan dan Pertamanan bidang pemakaman Kota

Cimahi

Semakin bertambahnya jumlah penduduk di Cimahi, berpengaruh kepada tingkat kepadatan tempat pemakaman umum (TPU), Kepala Bidang Pemakaman Kota Cimahi menjelaskan, tingkat kematian penduduk Cimahi rata-rata perbulannya lebih tinggi dibandingkan dengan luas wilayah Cimahi yang hanya 400 hektar dengan jumlah penduduk hampir 600 ribu jiwa.

Dinas Kebersihan dan Kebersihan bidang pemakaman ini selain mensosialisasikan lokasi pemakaman serta tingkat kepadatannya, juga memberikan sosialisasi mengenai ketentuan membuat makam yang telah di atur di dalam Peraturan Daerah Kota Cimahi nomor 5 tahun 2009 tentang retribusi pelayanan pemakaman pasalnya, beberapa kalangan masyarakat terkadang membuat bangunan makam terlalu besar dari ketentuan yang sudah ada.

Sementara itu, setiap TPU yang dikelola Pemkot Cimahi dikenakan retribusi yang besarnya beragam, sebagaimana pada tabel berikut:

Table 1.3 Ketentuan luas makam dan biaya retribusi

Jenis TPU	Ketentuan luas makam	Biaya retribusi	Periode
Pemakaman Muslim	luas 2 x1 meter	retribusi Rp 30.000	Per 2 tahun
Pemakaman non-muslim	luas 2,5 x 1 meter	retribusi Rp 40.000	Per 2 tahun

Sumber Perda kota Cimahi no 5 tahun 2003

Ketentuan luas makam dan biaya retribusi tersebut sudah tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 5 Tahun 2009 tentang retribusi pemakaman. Besaran retribusi tersebut, beragam untuk warga muslim dan non muslim sebab warga non muslim lebih luas penggunaan lahan makamnya karena kotak peti mati turut dikuburkan.

Di Kota Cimahi, pengelolaan pemakaman dibawah oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan bidang pemakaman, dimana dinas tersebut lah yang melakukan suatu pengelolaan yang disesuaikan oleh peraturan daerah yang mengatur tentang pemakaman, yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 5 Tahun 2009 yang mengatur tentang retribusi pelayanan pemakaman di Kota Cimahi, Sampai saat ini, Pemerintah Kota Cimahi sendiri mengelola 9 TPU. Berikut merupakan data status lahan TPU yang di kelola oleh Dinas Kebersihan dan pertamanan bidang pemakaman kota Cimahi :

Table 1.4 TPU pemerintah kota Cimahi

No	NAMA TPU	LUAS LAHAN		Jumlah Makam		SISA LAHAN/TANAH		LOKASI	SISA MAKAM YANG BISA DI ISI		Ket.
		M ²	M ²	VOLUME	SATUAN	VOLUME	SATUAN		M ²	M ²	
<i>I.</i>	MUSLIM	VOLUME	SATUAN	VOLUME	SATUAN	VOLUME	SATUAN		VOLUME	SATUAN	
1	TPU CIPAGERAN	20.000	M ²	3.097	Makam	(13.806)	M ²	KEL. CIPAGERAN	(6.903)	Makam	
2	TPU MBAH CIKUR	7.470	M ²	1.800	Makam	(3.870)	M ²	KEL. CIBABAT	(1.935)	Makam	s/d Desember 2015
3	TPU KIHAPIT	6.690	M ²	372	Makam	(5.946)	M ²	KEL. LEUWIGAJAH	(2.973)	Makam	
4	TPU POJOK	20.000	M ²	4.036	Makam	(11.928)	M ²	KEL. SETIAMANAH	(5.964)	Makam	
5	TPU SIRNARAGA	5.680	M ²	375	Makam	(4.930)	M ²	KEL. CITEUREUP	(2.465)	Makam	
6	LEBAKSAAT	9.964	M ²	9	Makam	(9.946)	M ²	KEL. CIPAGERAN	(4.973)	Makam	
7	GUNUNG BOHONG	2.016	M ²		Makam		M ²	KEL. PADASUKA		Makam	
JUMLAH		71.820	M²	9.689	Makam	(50.426)	M²	KOTA CIMAH	(25.213)	Makam	
<i>II.</i>	NON MUSLIM	VOLUME	SATUAN	VOLUME	SATUAN	VOLUME	SATUAN	LOKASI	VOLUME	SATUAN	TERISI
1	TPU CIPAGERAN	28.315	M ²	1.652	Makam	(1.891)	M ²	KEL. CIPAGERAN	(118)	Makam	93%
2	TPU LEUWIGAJAH	27.400	M ²	7.143	Makam	(615)	M ²	KEL. LEUWIGAJAH	(164)	Makam	98%
JUMLAH		55.715	M²	8.794	Makam	(2.506)	M²	KOTA CIMAH	(282)	Makam	
JUMLAH I & II		127.535	M²	18.483	Makam	(52.932)	M²	KOTA CIMAH	(25.495)	Makam	

Sumber: Dinas Kebersihan dan pertamanan Bidang Pemakaman Kota Cimahi

Berdasarkan tabel data TPU yang dikelola oleh Dinas Kebersihan dan pertamanan Bidang Pemakaman Kota Cimahi dapat dilihat bahwa padatnya pemakaman yang dikelola oleh Pemerintah Kota Cimahi mencerminkan banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan bidang pemakaman yang sesuai dengan standar pelayanan tersebut, pemerintah kota Cimahi harus memenuhi ketentuan pelayanan publik yang sudah diatur dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kondisi taman pemakaman umum yang ada di Kota Cimahi selama ini pada umumnya belum dikelola dengan baik. Seperti pengelolaan yang ada tidak dapat berjalan dengan baik karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, penarikan retribusi yang dilakukan kurang

maksimal bahkan cenderung rawan pungutan liar. Kemudian kondisi taman pemakaman yang ada saat ini tidak tertata rapi sehingga pemanfaatan lahannya tidak optimal serta menimbulkan kesan tidak terurus sehingga pemakaman merupakan tempat yang selalu dihindari dan semakin banyaknya areal pemukiman liar di dalam areal pemakaman.

Berbicara mengenai penyelenggaraan pemakaman di Kota Cimahi, kebijakan yang mengatur pada pelayanan pemakaman yaitu Peraturan Daerah Kota Cimahi No 5 Tahun 2009 menjadi landasan hukum dalam pemakaman. melihat kebutuhan masyarakat yang salah satunya adalah penggunaan lahan. sehingga adanya kebijakan tersebut didasari atas kebutuhan masyarakat khususnya di Kota Cimahi.

Pemerintah dalam hal ini berperan sebagai yang bertugas dalam melakukan penyelenggaraan dengan segala ketentuan yang berdasarkan kepentingan masyarakat khususnya adalah masyarakat Kota Cimahi. di dalam Pemerintahan Kota Cimahi, yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah Kota Cimahi adalah walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah daerah. Peran Pemerintah daerah dalam konteks pengelolaan pemakaman di Kota Cimahi dibawah oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan bidang Pemakaman, sebagai Dinas yang paling bertanggung jawab atas Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 5 tahun 2009, mempunyai peran dalam melakukan pengawalan, pengawas, serta melakukan kontrol terhadap berjalannya kebijakan tersebut.

Dalam hal ini Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Cimahi khususnya pada bidang pemakamanlah yang mempunyai andil besar dalam melakukan pelayanan, pengawalan, pengawasan serta melakukan kontroling terhadap berjalannya kebijakan tersebut. Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Cimahi juga sebagai fasilitator dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini bidang pemakaman Dinas Kebersihan dan Pertamanan kota Cimahi dalam segala kegiatan yang berkaitan dengan pemakaman sesuai aturan-aturan yang berlaku.

Masyarakat dalam hal adanya kebijakan tentang penyelenggaraan dan retribusi pelayanan, masyarakat berperan sebagai obyek dalam kebijakan tersebut, dimana kebijakan tersebut diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pemakaman, sehingga seharusnya masyarakat turut berperan penuh dalam menaati peraturan yang di tetapkan.

Pemerintah dalam hal ini mempunyai peran salah satunya ialah agar kebijakan ini dapat berjalan dengan baik dengan melakukan sosialisasi pada setiap kecamatan yang berada di Kota Cimahi, serta meningkatkan kinerja pegawainya dalam meningkatkan pelayanan yang sesuai standar kepada masyarakat .

Pemerintah kota Cimahi belum optimal dalam mensosialisasikan Perda kota Cimahi No 5 Tahun 2009 dan belum memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan komponen-komponen standar pelayanan yang sudah di tetapkan di dalam Undang-Undang no 25 tahun 2009. Hal tersebut bisa dilihat bahwa masyarakat masih banyak yang belum memahami mengenai perda yang

telah diberlakukan, seperti masih banyaknya ketidak sesuaian yang terjadi masyarakat yang tidak mematuhi aturan luas makam, dan ahli waris jenazah yang tidak memenuhi ketentuan untuk membayar izin perpanjang makam yang seharusnya sehingga akhirnya menimbulkan pemungutan liar.

Hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa fenomena yang diamati terkait Pelaksanaan 14 komponen standar penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kebersihan dan Pertanaman khususnya dalam bidang pemakaman, Kota Cimahi. Fenomena-fenomena tersebut antara lain:

- Dasar hukum yang digunakan oleh bidang pemakaman kota Cimahi ini adalah Peraturan Daerah Kota Cimahi nomor Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 5 Tahun 2009 tentang retribusi pemakaman kota Cimahi hal ini terkait dengan komponen standar pelayanan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 21 (a)
- Untuk mendapatkan izin pemakaman baru, perpanjangan izin pemakaman dan izin pemindahan pemakaman tentu saja ada persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon, namun biasanya persyaratan tersebut seringkali diurus oleh ketua RT atau RW dari pemohon izin tersebut hal tersebut berkaitan dengan komponen standar pelayanan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 21 (b)
- Masyarakat tidak mendapatkan kejelasan informasi mengenai bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan izin

pemakaman ataupun pelayanan perpanjangan izin pemakaman di Bidang Pemakaman Kota Cimahi, minimal seharusnya informasi-informasi terkait pelayanan bidang pemakaman ini seharusnya di cantumkan atau di publikasikan di dalam website bidang pemakaman atau di publikasikan melalui poster atau pamphlet yang ada di setiap TPU di Cimahi agar masyarakat pun dapat mengakses nya dengan mudah. Hal ini terkait komponen standar pelayanan (c) mengenai Sistem Mekanisme dan Prosedur.

- Komponen standar pelayanan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 21 (f) mengenai Jangka waktu penyelesaian seharusnya dimiliki dan dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan dalam memberikan pelayanan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan khususnya Bidang Pemakaman Kota Cimahi tidak memberikan kejelasan Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan baik untuk proses pengajuan izin pemakaman maupun bagi masyarakat yang memperpanjang izin pemakaman tersebut. Di dalam komponen standar penyelenggaraan pelayanan ini memang dalam memberikan pelayanan seharusnya terdapat kejelasan mengenai waktu penyelesaian pelayanan tersebut namun pada kenyataannya di dalam peraturan daerah kota Cimahi nomor 5 Tahun 2009 tersebut belum mengatur mengenai jangka waktu penyelesaian pelayanan izin makam ini.
- Belum tersedianya fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti tidak terdapat loket yang jelas di TPU untuk melakukan

proses pelayanan izin pemakaman tersebut atau untuk perpanjangan izin pemakaman termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan, juga pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang ada di setiap TPU yang di kelola oleh Bidang Pemakaman Kota Cimahi, hal ini terkait komponen standar pelayanan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 21 (g) mengenai Sarana dan Prasarana

- Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana belum di jalankan karena sebagaimana di paparkan pada Peraturan Daerah Kota Cimahi nomor 5 Tahun 2009 bahwa apabila keluarga duka tidak membayar retribusi izin pemakaman untuk dua tahun sekali dan dalam tiga kali diberi surat peringatan tidak digubris, maka makam tersebut dapat digunakan jenazah lain dan masih ada enam tahun lagi ada tenggangnya, namun pada kenyataannya jarang sekali tindakan ini dilakukan oleh pemerintah kota Cimahi pada masyarakat yang tidak membayar retribusi perpanjangan izin pemakaman tersebut. Hal ini terkait komponen standar pelayanan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 pasal 21 (i) Pengawasan Internal
- Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bidang Pemakaman Kota Cimahi, hal belum menerbitkan maklumat pelayanan dengan yang semestinya, karena ketika ditanyakan kepada bidang pemakaman tersebut mengenai maklumat pelayanan mereka tidak memiliki maklumat pelayanan yang sebagai mandu jelaskan di dalam Undang-Undang nomor 25 tentang pelayanan publik pasal 22 ayat 2 mengenai bahwa Maklumat Pelayanan harus

dipublikasikan secara jelas dan luas merupakan penginformasian kepada khalayak sehingga mudah diketahui, dilihat, dibaca, dan diakses.

Dalam skripsi ini ditulis menggunakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 tentang penyelenggaraan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penerapan pelayanan publik di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bidang Pemakaman Kota Cimahi khususnya Komponen Standar penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas, penulis akan melakukan penelitian ini karena pelayanan pemakaman kurang di perhatikan oleh pemerintah padahal pelayanan pemakaman ini penting dan memang di butuhkan oleh masyarakat dan penulis menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah yang berbentuk Skripsi dengan judul “Implementasi Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bidang Pemakaman Kota Cimahi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis akan merumuskan permasalahan yang akan dikaji, diuji, dijawab, dan direkomendasikan. Berikut ini rumusan masalah tersebut yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di dalam pelayanan penyediaan tanah makam Kota Cimahi?
2. Bagaimana pelaksanaan Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di

dalam pelayanan perpanjangan izin penggunaan tanah makam Kota Cimahi ?

3. Bagaimana pelaksanaan Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di dalam pelayanan pemindahan jenazah Kota Cimahi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan Kepatuhan bidang pemakaman kota Cimahi dalam melaksanakan pelayanan pemakaman sesuai dengan Komponen Standar Penyelenggaraan Pelayanan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu bahan masukan bagi semua pihak terkait dengan proses pemberian layanan dari pemerintah daerah kota cimahi maupun pihak-pihak yang terjait dalam memberikan pelayanan pemakaman yang diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini membahas mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan pemakaman di kota Cimahi sesuai dengan Undang-Undang No 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk itu, sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas enam bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Kerangka Konseptual, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Profil dinas, Bab V Pembahasan Hasil Penelitian, Bab VI Kesimpulan dan Saran