



## IMPLEMENTASI KUALITAS KEBIJAKAN PUBLIK DALAM PERDA KABUPATEN CIAMIS NOMOR 10 TAHUN 2012 TENTANG KETERTIBAN, KEBERSIHAN, DAN KEINDAHAN

Agus Dedi<sup>1</sup>, Ung Runalan Sudarmo<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Galuh  
e-mail: [agusdediide@gmail.com](mailto:agusdediide@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Pascasarjana Universitas Galuh Ciamis  
e-mail: [runalansoedarmo@gmail.com](mailto:runalansoedarmo@gmail.com)

### Article History :

Received 11 September 2019

Received in revised form

24 September 2019

Accepted 28 September 2019

Available offline 23 October 2019

Available online 23 October 2019

### Language Transcript :

Indonesia

### Key Words :

Implementasi

Kualitas

Kebijakan Publik

K3

**Abstract** - *Kebutuhan dan tuntutan terhadap kualitas pelayanan dan kebijakan publik semakin meningkat sejalan dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat. Kenyataan yang ada menunjukkan bahwa masih belum baiknya kualitas pelayanan publik, dan harus diatasi dengan dilakukannya berbagai terobosan melalui berbagai kebijakan. Tulisan ini menggunakan metode deskriptif analisis untuk memecahkan permasalahan yang ada di Kabupaten Ciamis dalam mengimplementasikan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran monitoring sangat penting dan menentukan agar mampu memantau kualitas pelayanan yang menjadi indikator kualitas pelayanan suatu kebijakan kepada publik atau masyarakat khususnya di daerah Kabupaten Ciamis. Dalam tataran implementasi kebijakan publik, peran Pemerintah Daerah sangat mendominasi, termasuk dalam produk-produk pelayanan publik. Hal ini dilakukan mengingat bahwa tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang beragam sesuai dengan situasi dan kondisi lingkungan masyarakat Kabupaten Ciamis.*

## 1. PENDAHULUAN

Wacana tentang kebijakan publik bukanlah merupakan sesuatu hal yang baru di Indonesia. Kebijakan publik sesungguhnya merupakan esensi dari keberadaan pemerintah atau negara. Hal ini mengingat bahwa dalam kebijakan publik terkandung berbagai pranata yang mengatur tata hubungan kekuasaan dalam pemerintahan atau negara tersebut.

Masalah Kebijakan publik dalam implementasinya banyak sekali mengundang warga negara untuk mencermatinya. Hal ini ditunjukkan dengan

beberapa kajian atau tulisan yang menyoroti tentang kebijakan pemerintah. Khusus untuk paparan dalam tulisan ini, yang dimaksud pemerintah fokusnya adalah pemerintah daerah. Kebijakan pemerintah daerah ini lebih banyak mendapat sorotan setelah dilaksanakannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah. Hal yang menyangkut tentang kebijakan dan kemandirian wilayah dalam berbagai aspek banyak sekali dicermati dalam rangka kontrol atau pengawasan untuk mencapai kemandirian wilayah atau daerah.

Tentu saja kemandirian wilayah sebagaimana tujuan otonomi daerah

memerlukan upaya-upaya pemberdayaan yang sinergis terhadap unsur-unsur masyarakat dan infrastrukturnya agar memenuhi harapan masyarakat. Tilaar dalam Syafaruddin (2000) menjelaskan bahwa ada empat pilar atau pemain inti yang harus diberdayakan dalam konteks otonomi, yaitu: (1) masyarakat lokal, (2) universitas di daerah, (3) lembaga pemerintah, dan (4) lembaga pendidikan.

Salah satu pilar yang harus diberdayakan dalam konteks otonomi sebagaimana dijelaskan di atas adalah lembaga pemerintah daerah. Lembaga pemerintah daerah memegang peranan yang cukup penting dan signifikan dalam rangka mewujudkan harapan ideal masyarakat dalam rangka otonomi daerah. Salah satu upaya mewujudkan harapan tersebut adalah lembaga pemerintah membuat beberapa kebijakan publik, diantaranya dalam bentuk peraturan daerah.

Peraturan daerah ini dirancang atau disusun dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu juga disusun guna memenuhi tuntutan lembaga dan masyarakat di wilayah tersebut. Salah satu peraturan daerah yang akan dibahas dalam bagian tulisan ini adalah Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan. Peraturan daerah di suatu wilayah tidak selamanya diimplementasikan dengan baik. Hal ini mengingat banyak hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Akan tetapi kendala-kendala yang muncul diupayakan dapat diminimalisasai melalui keijakan-kebijakan pemerintah yang diimplementasikan dalam bentuk berbagai peraturan daerah tertentu.

Jika berbicara tentang implementasi kebijakan, sebenarnya fokus perhatian diarahkan pada suatu cara yang dilakukan agar suatu kebijakan dapat mewujudkan tujuannya sesuai dengan harapan. Artinya dalam implementasinya idealnya kebijakan

itu dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa implementasi dapat dipandang sebagai suatu proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk meraihnya atau mewujudkannya.

Agar sebuah kebijakan yang dikeluarkan dapat berjalan sesuai dengan tujuan, dalam pelaksanaannya harus dilakukan monitoring untuk mengukur tingkat efektivitas dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut. Monitoring itu sendiri dapat diasumsikan sebagai suatu proses yang dilakukan secara cermat untuk mengukur suatu kegiatan. Biasanya kegiatan monitoring ini perlu dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi suatu kebijakan yang dilaksanakan. Monitoring dilakukan dengan memperhatikan aspek kualitas pelayanan yang menjadi indikator keberhasilan suatu kebijakan yang dirasakan oleh publik. Pada intinya kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang melebihi harapan. Dengan demikian kualitas dari pelayanan suatu kebijakan akan menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah kebijakan yang dilaksanakan.

Sejalan dengan paparan di atas, penulis tertarik untuk memaparkan suatu kajian yang pada hakikatnya membahas tentang implementasi sebuah kebijakan dengan mengambil salah satu contoh kasus dalam Perda yang diberlakukan di suatu daerah, dalam hal ini di Kabupaten Ciamis. Fokus penelitian diarahkan pada penjelasan deskriptif yang sifatnya memotret fenomena yang terjadi di lapangan secara komprehensif, untuk selanjutnya dikonfirmasi dengan teori yang relevan dengan kebijakan publik. Paparan dalam tulisan ini diarahkan untuk menguraikan

tentang permasalahan berikut: 1. Bagaimanakah peran monitoring dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Ciamis? 2. Bagaimanakah implementasi kebijakan publik dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 tentang Ketertiban, Kebersihan, dan keindahan? Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik melakukan penelitian yang mengkaji tentang implementasi kualitas kebijakan publik dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 Tentang, Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan.

## 2. METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Hal ini sebagaimana dikemukakan Nazir (2005) bahwa tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Disain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur mereview peraturan daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan. Perangkat perda menjadi subject utama dalam implementasinya dilapangan dikaitkan juga dengan teori yang dibangunnya. Informan yang digunakan adalah pegawai lapangan, pegawai staff dan pimpinan setingkat Kepala Seksi dari Satuan Polisi Pamong Praja. Teknik yang digunakan ini dengan menggunakan purposive sampling.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi : wawancara dan observasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif dengan melakukan analisis triangulasi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan ini penulis akan menjelaskan secara komprehensif tentang implementasi kebijakan publik dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan. Penjelasan tersebut akan difokuskan untuk menjawab permasalahan tentang peran monitoring dalam kualitas pelayanan publik di Kabupaten Ciamis dan implementasi kebijakan publik dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan.

### 3.1 Peran Monitoring dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik

Pada bagian ini akan diuraikan secara komprehensif tentang peran monitoring dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan dalam bentuk Perda. Dalam kaitannya dengan hal itu dapat penulis jelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi bagian yang sangat penting sebagai tolok ukur keberhasilan dari suatu pelaksanaan kebijakan. Menyoroti tentang masalah pelayanan berikut ini akan dijelaskan pemahaman konsep tentang pelayanan. Dalam hal ini penulis ingin menjelaskan bahwa pelayanan adalah salah satu jenis produk yang tidak berwujud yang diberikan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Uaian tersebut pada hakikatnya menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu jenis kegiatan yang pada intinya bertujuan untuk memuaskan para pelanggan. Kepuasan para pelanggan ini akan tercipta jika pelayanan yang diterima memiliki kualitas.

Dalam praktiknya, pelayanan akan tampak dalam penyelenggaraan kebijakan. Dalam hal ini masyarakat seringkali membicarakan masalah kualitas keberhasilan suatu kebijakan. Sesungguhnya kualitas itu dapat dipersepsikan sebagai suatu upaya untuk memenuhi harapan pelanggan atau

stakeholders. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000) bahwa secara garis besar ada 4 unsur pokok dalam pelayanan yang unggul, yaitu: Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan terintegrasi. Maksudnya pelayanan atau jasa tidak menjadi *excellence* bila ada komponen yang kurang.

Merujuk pada hal itu dapat dijelaskan bahwa pelayanan unggul dalam mengimplementasikan kebijakan dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan harus mengutamakan pada jenis pelayanan prima. Jenis pelayanan yang menyangkut kepentingan publik perlu dijadikan prioritas utama. Kualitas bukan hanya merupakan suatu peluang dalam suatu lembaga atau instansi. Akan tetapi kualitas merupakan suatu keharusan yang harus diwujudkan dalam setiap implementasi kebijakan.

Kualitas kebijakan publik tingkat keberhasilannya tidak akan terlepas dari kegiatan monitoring. Monitoring adalah salah satu sarana dalam bentuk pemantauan terhadap seluruh aspek terkait dalam upaya mewujudkan keberhasilan suatu kebijakan.

Monitoring perlu dilakukan oleh suatu pimpinan agar mampu mendeteksi, melihat berbagai fenomena yang dihadapi baik itu keberhasilan maupun kendala yang ada dalam pelaksanaan kebijakan atau program.

Dengan merujuk pada uraian tersebut dapat tergambarkan dengan jelas bahwa monitoring dapat memberikan informasi yang terjadi tentang pelaksanaan kebijakan publik dan kualitas hasilnya. Hasil temuan dari pemantauan tersebut dapat dijadikan bahan untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (*continouns improvement*). Selain itu hasil pemantauan atau monitoring juga dapat menghasilkan suatu kesimpulan

yang bermakna tentang efektivitas sebuah kebijakan yang diimplementasikan.

Melihat begitu bermakna atau pentingnya kegiatan monitoring atau pemantauan ini dalam implementasi suatu kebijakan public maka jika dianalisis akan ada empat fungsi pemantauan dalam analisis kebijakan, yaitu:

1. Kepatuhan yaitu pelaku terhadap standar dan prosedur yang dibuat perumus kebijakan;
2. Auditing yaitu apakah pelayanan telah sampai kesasaran (konsumen);
3. Akuntansi yaitu pemeriksaan atas perubahan sosial dan ekonomi akibat pelaksanaan kebijakan;
4. Eksplanasi yaitu penjelasan mengapa hasil kebijakan berbeda dengan program atau tujuan kebijakan.

Dengan mencermati uraian di atas dapat dinyatakan bahwa peran monitoring dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik memegang peranan yang sangat menentukan. Hasil yang signifikan cukup dirasakan dari kebermanfaatan proses pemantauan adalah adanya informasi atau penjelasan tentang tindakan kebijakan di waktu yang lalu dan sekarang. Selain itu juga pemantauan atau monitoring dapat menghasilkan suatu kesimpulan tentang selama dan setelah kebijakan diimplementasikan. Kesimpulan tersebut juga dapat berfungsi sebagai umpan balik dalam menyikapi kebijakan yang akan dilakukan di masa yang akan datang. Dengan demikian pada intinya monitoring atau pemanfaatan adalah suatu hal yang harus dilaksanakan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik.

### **3.2 Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan**

Tulisan pada bagian ini akan menjelaskan satu contoh kasus sebagai bahan untuk

membuat paparan atau kajian dalam implementasi kebijakan publik. Secara sistematis Tachjan (2006) mengintisarikan konsep implementasi kebijakan publik menurut Anderson dan Grindle sebagai berikut: "Implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/ditetujui. Kegiatan ini terletak pada di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan".

Salah satu kebijakan yang ada di daerah adalah Peraturan Daerah dalam implementasinya tentu dikaji atau dievaluasi apakah mencapai sasaran atau tidak. Perlu dijelaskan pula bahwa siklus kebijakan memerlukan kegiatan khusus. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Mustopadidjaya dalam Tahjan (2006) bahwa kebijakan memerlukan tiga kegiatan pokok yaitu: "perumusan kebijakan, implementasi kebijakan, dan pengawasan dan penilaian (hasil) pelaksanaan kebijakan". Salah satu bagian yang akan dikupas dalam tulisan ini adalah tentang implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan ini akan tercermin dalam implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan.

Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 memuat hal-hal pokok yang menyangkut ketertiban, kebersihan, dan keindahan lingkungan di wilayah Kabupaten Ciamis. Penjelasan tentang ketiga hal pokok tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

### **1. Ketertiban**

Mengenai ketertiban dijelaskan dalam perda nomor 10 tahun 2012 tersebut bahwa pelaksana teknis yang menangani K3 (Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan) adalah Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan. Akan tetapi Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan tidak terlibat secara langsung. Kantor tersebut melakukan

koordinasi dengan Kantor Satuan Polisi Pamong Praja dan Polri.

Ketertiban ini perlu dilakukan mengingat kenyataan yang ada di lapangan menunjukkan bahwa sering terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh para pedagang. Para pedagang berjualan tidak di tempat yang telah ditentukan atau yang telah disediakan. Mereka terkadang berjualan di atas trotoir atau bahkan di sekitar lingkungan taman.

Jika dilihat dari aspek ketertiban sesuai dengan perda yang telah ditentukan, fenomena tersebut jelas tidak menguntungkan pihak pelaksana program, dalam hal ini pelaksana teknis terkait yaitu Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan, Satpol PP, dan Polri. Selain itu dapat dijelaskan pula dampak dari ulah para pedagang yang tidak mengindahkan ketertiban sesuai dengan perda, hal itu akan memunculkan masalah baru.

Masalah baru yang muncul menjadi salah satu kendala dalam implementasi kebijakan publik terkait dengan masalah K3 adalah menumpuknya sampah yang akan mengurangi keindahan tata lingkungan.

### **2. Kebersihan**

Dalam perda tersebut dijelaskan bahwa mengenai kebersihan merupakan kewenangan dari Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan. Jumlah pegawai yang berada di instansi Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan adalah 36 PNS ditambah 250 tenaga sukwan. Dengan jumlah pegawai seperti itu tidak memungkinkan secara optimal dapat melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya di seluruh wilayah Kabupaten Ciamis. Apalagi menjangkau ke wilayah atau daerah-daerah di pedesaan.

Oleh karena itu Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan sangat beralasan jika berharap peran serta atau partisipasi dari warga masyarakat untuk

membantu implementasi program terkait dengan cara yang sesuai aturan. Misalnya melakukan kegiatan menyimpan sampah ke dalam kantong plastik, lalu membuangnya di tempat sampah yang telah disediakan. Harapan yang berupa himbauan dari Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan ini merupakan wujud salah satu bagian dari tanggung jawabnya dalam upaya memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Selain itu himbauanpun merupakan salah satu bentuk upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan kepada publik.

Upaya lain yang dilakukan kantor pelaksana teknis berkenaan dengan kebersihan adalah dengan menambah jumlah sarana transportasi pengangkut sampah agar efektivitas program semakin dirasakan oleh masyarakat. Penjadwalan pengangkutan sampahpun diatur lebih intensif dan dilakukan secara berkala selama dua kali sehari. Dengan penjadwalan pengambilan sampah seperti ini diharapkan akan mampu mewujudkan kebersihan lingkungan yang semakin berkualitas. Jika lingkungan bersih seperti harapan dan tuntutan yang sesuai dengan perda tersebut berarti pelaksana teknis telah mampu memberikan suatu pelayanan yang baik kepada publik atau masyarakat.

Upaya-upaya di atas merupakan tindak atau langkah antisipasi di dalam menghindari lingkungan yang kurang bersih yang pada akhirnya akan berdampak kurang baik bagi kesehatan masyarakat sekitar di wilayahnya. Masih ada upaya lain dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas dalam menciptakan kebersihan. Upaya itu adalah dengan menambah jumlah Tempat Penampungan Sampah (TPS). Di daerah-daerah atau lokasi yang tidak terjangkau oleh kendaraan disediakan secara khusus TPS agar masyarakat dapat terfasilitasi dalam proses pembuangan sampah.

Selain upaya di atas dalam implementasinya, Kantor Dinas Kebersihan telah berupaya mengoptimalkan pelayanan dengan melengkapi berbagai sarana dan prasarana. Data Sarana dan prasarana dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. TPA (Tempat Pembuangan Akhir) di wilayah Kabupaten Ciamis sebanyak 21 TPA.
2. Dump Truck sebanyak 12 unit.
3. Am Roll Truck sebanyak 4 unit.
4. Truck Tangga sebanyak 1 unit.
5. Truck Tanki Tinja sebanyak 2 unit.
6. Buldozer sebanyak 1 unit.
7. Loader sebanyak 1 unit.
8. Sepeda motor sebanyak 3 unit.
9. Mini Bus sebanyak 1 unit.
10. Pick Up sebanyak 1 unit.

Data sarana dan prasarana di atas diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Dinas Kebersihan. Dalam implementasinya, sarana dan prasarana yang ada masih belum mencapai sasaran. Hal ini mengingat bahwa luas wilayah di Kabupaten Ciamis belum semuanya dapat terjangkau oleh layanan dari Kantor Dinas Kebersihan sehingga program yang direncanakan tidak mencapai target.

### 3. *Keindahan*

Peraturan Daerah nomor 10 tahun 2012 bukan hanya mengatur masalah ketertiban dan kebersihan. Akan tetapi juga mengatur ihwal tentang keindahan. Keindahan di sini adalah keindahan lingkungan di sekitar wilayah Kabupaten Ciamis.

Khusus untuk menangani aspek keindahan ini, kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan memiliki kewenangan untuk menjaga kelestarian tumbuhan yang berada di taman-taman dan daerah strategis dari segi estetika tata kota dan lingkungan.

Kantor yang berwenang menangani hal ini juga mencari tempat yang layak dan tepat sasaran untuk ditanami . Tempat lain yang memenuhi kriteria dari aspek keindahan untuk ditanami berbagai macam pohon-pohonan, selain taman-taman kota juga lokasi di jalan-jalan protokol.

Semua upaya tersebut dilakukan Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan kepada publik sebagai warga yang berhak menikmati lingkungan yang indah, sehat, dan nyaman.

Penjelasan-penjelasan ketiga aspek yang menjadi sasaran dalam Perda nomor 10 tahun 2012 di atas dalam implementasinya tidak terlepas dari beberapa kendala sebagaimana telah dipaparkan dalam bagian terdahulu. Tentu saja hal ini memerlukan penanganan atau langkah antisipatif sebagai bentuk komitmen instansi yang berwenang terhadap tanggung jawab yang diembannya.

Sebagai tindak lanjut berupa pelayanan publik mengantisipasi hal-hal yang berupa kendala sebagai mana dijelaskan di atas, pihak pelaksana teknis di lapangan melakukan upaya-upaya yang dapat menjadi solusi. Solusi yang diambil merupakan salah satu bentuk upaya mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat atau publik.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, beberapa solusi yang pernah dan telah dilakukan Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan di antaranya adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Petugas pelaksana teknis setiap pagi hari melakukan kebersihan secara berkala dengan mekanisme sesuai dengan fungsi dan kepentingannya.
2. Untuk menjaga ketertiban Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan melakukan koordinasi dengan Satpol PP dan Polri jika di lapangan ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh

pedagang berkenaan tempat berjualan yang bukan peruntukannya. Langkah awal yang dilakukan adalah memberikan teguran atau peringatan, kemudian apabila tidak diindahkan maka kantor pelaksana teknis melakukan tindakan yang tepat.

3. Untuk menjaga kelestarian dan keindahan lingkungan, Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan melakukan pemeliharaan taman-taman yang sudah ada dan mencari lokasi yang strategis untuk dijadikan taman.

Itulah beberapa langkah antisipatif yang dilakukan Kantor Pelayanan Kebersihan dan Pertamanan dalam upaya mewujudkan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan kebijakan publik secara optimal di wilayah Kabupaten Ciamis.

#### 4. SIMPULAN

Peran monitoring dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik sangat penting dan strategis. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan karakteristik teori serta konsep kualitas pelayanan publik. Selain itu perlu jelasnya dimensi atau atribut sebagai standar pelayanan publik yang menjadi sasaran peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian peran monitoring akan terasa begitu sangat penting dan menentukan agar mampu memantau kualitas pelayanan yang menjadi indikator kualitas pelayanan suatu kebijakan kepada publik atau masyarakat khususnya di daerah Kabupaten Ciamis..

Implementasi kebijakan publik dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan dapat dinyatakan bahwa peran Pemerintah Daerah sangat mendominasi, termasuk dalam produk- produk pelayanan publik. Karena itulah sudah sepantasnya Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis

dalam hal Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kebijakan publiknya.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Islamy, Irfan. 1986. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nazir, Moch. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Syafaruddin. 2000. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: APII Bandung.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wahab, Solihin Abdul. 2002. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Wahab, Solihin Abdul. 1990. *Pengantar Analisis Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 20014 Tentang Otonomi Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan.