



PELAYANAN DAN PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP DINAS CIPTA KARYA PENATAAN RUANG DAN KEBERSIHAN (DCKPRK) KABUPATEN PANDEGLANG

Jeni Minan

Program Studi Ilmu Pemerintah STISIP Banten Raya
jeniminan@stisipbantenraya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas bagaimana pelayanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Cipta Karya Penataan Ruang dan Kebersihan Kabupaten Pandeglang dan mengevaluasi apa yang telah dikerjakan dengan melibatkan masyarakat sebagai penilai. Metode yang digunakan adalah survey, suatu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi. Sedangkan penarikan sampel menggunakan teknik non-probability sampling secara accidental sampling, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data. Kajian ini mendapati bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kinerja petugas dan kelengkapan sarana dan prasarana oleh DCKPRK sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dikuatkan dengan dua indikator 1) penilaian kemampuan DCKPRK dalam memberikan pelayan, dilihat dari garis kontinum yang digunakan untuk pengukuran nilai, bahwa nilai 1939 terletak pada interval 1800-2400 yaitu antara ragu dan setuju. Artinya pelayanan DCKPRK, menunjukkan baik 2) penilaian sarana prasarana, dilihat dari garis kontinum yang digunakan untuk mengukur nilai bahwa nilai 1895 terletak pada interval 1800-2400 yaitu antara ragu dan setuju. Artinya, sarana dan prasarana yang digunakan DCKPRK untuk melaksanakan tugas adalah baik.

Kata Kunci: Pelayanan dan Penilaian

ABSTRACT

This study discusses how the waste services provided by the Department of Human Settlements and Sanitation in Pandeglang Regency and evaluates what has been done by involving the community as appraisers. The method used is a survey, a study conducted on large and small populations, but the data studied are sample data taken from the population. Meanwhile, sampling using non-probability sampling technique by accidental sampling, ie anyone who coincidentally meets the researcher can be used as a sample, if deemed suitable as a data source. This study found that the quality of service which includes the performance of officers and the completeness of facilities and infrastructure by DCKPRK is in accordance with what is expected by the community. Strengthened by two indicators 1) the assessment of DCKPRK's ability to provide service, seen from the continuum line used for value measurement, that the 1939 value lies in the 1800-2400 interval, namely between doubt and agree. This means that the DCKPRK service shows good 2) the assessment of infrastructure, seen from the continuum line used to measure the value that the 1895 value lies in the 1800-2400 interval, which is between doubt and agree. This means that the facilities and infrastructure used by DCKPRK to carry out their duties are good.

Keywords: Service and Assessment



PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan dalam World Development Report 2004 dan hasil penelitian *Governance and Desentralization Survey (GDS)* 2002. Buruknya pelayanan publik memang bukan hal baru, fakta di lapangan masih banyak menunjukkan hal ini. GDS 2002 menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan per-konco-an, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian tadi.

Memang melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan tela-pak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut pelbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Di antara beberapa aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif

yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan, misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Tidak hanya itu, mulai masa orde baru hingga kini, eksistensi PNS (*ambtennar*) merupakan jabatan terhormat yang begitu dihargai tinggi dan diidolakan publik, khususnya jawa, sehingga filosofi PNS sebagai pelayan publik (*public servant*) dalam arti riil menghadapi kendala untuk direalisasikan. Hal ini terbukti dengan sebutan pangreh raja (pemerintah negara) dan pamong praja (pemelihara pemerintahan) untuk pemerintahan yang ada pada masa tersebut yang menunjukkan bahwa mereka siap dilayani bukan siap untuk melayani.

Di samping itu, kendala infrastruktur organisasi yang belum mendukung pola pelayanan prima yang diidolakan. Hal ini terbukti dengan belum terbangunnya kaidah-kaidah atau prosedur-prosedur baku pelayanan yang memihak publik serta standar kualitas minimal yang semestinya diketahui publik selaku konsumennya di samping rincian tugas-tugas organisasi pelayanan publik secara komplit. *Standard Operating Procedure (SOP)* pada masing-masing *service provider* belum diidentifikasi dan disusun sehingga tujuan pelayanan masih menjadi pertanyaan besar. Akibatnya, pada satu pihak penyedia pelayanan dapat bertindak semauanya tanpa merasa bersalah (*guilty feeling*) kepada masyarakat.

Era reformasi menciptakan masyarakat semakin kritis terhadap



kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah. Sikap kritis ini juga banyak ditujukan kepada etos kerja lembaga pemerintahan yang cenderung ber-sifat berbelit, korup, boros dan tidak memihak publik. Salah satu wujud sikap kritis ini adalah adanya tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan dari pemerintah. Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai aspek yang paling mendapat sorotan publik dalam pelayanan adalah tingkat kedisiplinan, pungutan-pungutan liar dan prosedur yang berbelit. Kondisi ini menjadi tantangan bagi lembaga pemerintahan untuk dapat melakukan perubahan kearah yang lebih baik, sehingga publik menjadi terpuaskan dalam tingkatan tertinggi. Namun sebenarnya dengan tanpa kondisi seperti ini pun, tugas lembaga pemerintah sebagai abdi masyarakat (*publik servant*) tidak dapat dilepaskan dari pelayanan terhadap kepuasan publik, bukan sebaliknya publik yang harus memuaskan masyarakat.

Dalam pendekatan profesionalisme kepegawaian, pemerintah baik dalam kapasitas sebagai individu maupun institusional masih jauh untuk dikatakan sebagai lembaga profesional. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep.M.Pan/4/2002 tanggal 25 April 2002 tentang Budaya Kerja juga pada tahap implementasinya kurang dapat menyentuh lembaga pemerintah terutama secara personal. Untuk itulah, menjadi kewajiban semua pihak dalam lembaga pemerintah untuk melakukan perubahan dalam profesionalisme dan pelayanan secara terus menerus dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat. Pokok permasalahan selama ini yang dialami oleh sebagian besar masyarakat kita adalah masalah pelayanan publik yang belum optimal, belum efektifnya pelayanan

tersebut mengakibatkan belum terwujudnya pelayanan prima yang dicanangkan oleh pemerintah sekarang ini. Berdasarkan masalah tersebut, maka penelitian ini akan membahas bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang Kabupaten Pandeglang.

METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini, penulis menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu suatu metode penelitian atau cara penelitian dengan mengamati secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang sebenarnya terjadi pada saat penelitian berlangsung kemudian dianalisa dan disusun secara sistematis. Sedangkan upaya untuk mempertajam pendekatan kualitatif tentunya sangat sesuai apabila menggunakan metode deskriptif. Penulis bermaksud mendeskripsikan suatu kejadian atau peristiwa yang dipelajari selama penulis melakukan penelitian.

Bila dideskripsikan secara sederhana, metode penelitian yang memakai pola pikir kuantitatif (mengejar yang mengukur, mengamati, yang empirik sensual, menggunakan logika matematik, dan menggunakan generalisasi atas rerata) mengakomodasikan deskripsi verbal dengan menggantikan angka atau menggabungkan olahan statistik dengan pola pikir tetap kualitatif” (Muhajir, 1990). Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan “Efektivitas pelayanan administrasi publik dalam rangka terwujudnya pelayanan prima di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang”, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat sangat dituntut untuk memberikan pelayanan prima atau baik. Karena saat ini masyarakat krisis kepercayaan kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik. Salah satu tujuan utama dari pelayanan prima yaitu bagaimana suatu keputusan masyarakat itu dapat dicapai. Dalam penelitian ini, kita akan mencari bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang berada di Kelurahan Babakan Kalanganyar ini terhadap pelayanan administrasi publik yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kantor Kelurahan Babakan Kalanganyar.

Upaya mengarahkan membutuhkan orang yang mampu melihat seluruh visi dan mampu menyeimbangkan berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. Upaya mengayuh membutuhkan orang yang secara sungguh-sungguh memfokuskan pada satu misi dan melakukannya dengan baik. Visi tersebut dibuat berdasarkan potensi masyarakat Kelurahan Babakan Kalanganyar yang bergerak di sektor pertanian dan home industri. Kedua potensi tersebut dapat menjadi andalan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga pemerintah kemudian menjadikan kedua sektor tersebut sebagai obyek utama pembangunan dengan tujuan agar masyarakat Kelurahan Babakan Kalanganyar dapat hidup sejahtera berdasarkan pancasila. visi diciptakan melalui suatu konsensus yang melibatkan semua pihak.

Visi tersebut kemudian dijabarkan dalam misi yaitu 1) Mendorong tumbuh kembangnya masyarakat yang berakhlak mulia dilandasi teguhnya iman dan taqwa kepada Allah SWT guna mewujudkan masyarakat mandiri, kreatif, inovatif dan produktif. 2) Mendayagunakan, mengembangkan dan mengoptimalkan potensi agribisnis

dan pariwisata yang ramah lingkungan dan memiliki keunggulan yang kompetitif dengan memperhatikan pembangunan yang berkelanjutan. 3) Meningkatkan kompetensi aparat pemerintah yang profesional, berdaya guna, partisipatif, bebas KKN dan memiliki jiwa pengabdian yang tinggi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. 4) memberikan peluang kemudahan, Kelurahan Babakan Kalanganyar sebagai daerah yang menarik untuk berinvestasi. 5) Menumbuh kembangkan partisipasi unsur stakeholder secara harmonis dalam melaksanakan pembangunan. 6) Meningkatkan penegakan supermasi hukum dan hak asasi manusia untuk menjamin kelangsungan kegiatan pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik. Setiap tahun selalu dilakukan perbaikan-perbaikan mengenai layanan publik ke masyarakat. Ini sangat penting sebagai tugas dan kewajiban dari pemerintah yang harus melayani masyarakat. Pelayanan publik menjadi prioritas utama bagi pemerintah kelurahan dengan suatu tujuan agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat terwujud serta tumbuhnya profesionalisme birokrasi yang mapan. Sebagaimana diutarakan oleh Lurah Babakan Kalanganyar di bawah ini:

Berdasarkan wawancara tersebut didapat keterangan bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik dengan cara memaksimalkan SDM yang ada serta dengan membuat sistem pelayanan yang efektif. Selain itu dengan mendekatkan pelayanan dengan melibatkan RT sebagai ujung tombak pelayanan pada masyarakat. Setiap tahun selalu melakukan evaluasi-evaluasi untuk melakukan upaya perbaikan pelayanan, tentu saja selain permasalahan teknis juga permasalahan sarana dan pra-



sarana terutama yang menyangkut anggaran. Ini yang menjadi kendala utama dalam pelayanan publik. Kedua, pemerintahan milik rakyat: memberi wewenang ketimbang melayani. Artinya, birokrasi pemerintahan yang berkonsentrasi pada pelayanan menghasilkan ketergantungan dari rakyat. Hal ini bertentangan dengan kemerdekaan sosial ekonomi mereka. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan harus diganti dengan menumbuhkan inisiatif dari mereka sendiri. Pemberdayaan masyarakat, kelompok-kelompok persaudaraan, organisasi sosial, untuk menjadi sumber dari penyelesaian masalah mereka sendiri. Pemberdayaan semacam ini nantinya akan menciptakan iklim partisipasi aktif rakyat untuk mengontrol pemerintah dan menumbuhkan kesadaran bahwa pemerintah sebenarnya adalah milik rakyat. Ketika pemerintah mendorong kepemilikan dan kontrol ke dalam masyarakat, tanggung jawabnya belum berakhir. Pemerintah mungkin tidak lagi memproduksi jasa, tetapi masih bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan-kebutuhan telah terpenuhi.

Ketiga, pemerintahan yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan. Artinya, berusaha memberikan seluruh pelayanan tidak hanya menyebabkan risorsis pemerintah menjadi habis terkuras, tetapi juga menyebabkan pelayanan yang harus disediakan semakin berkembang melebihi kemampuan pemerintah (organisasi publik), hal ini tentunya mengakibatkan buruknya kualitas dan efektifitas pelayanan publik yang dilakukan mereka. Oleh karena itu, pemerintah harus mengembangkan kompetisi (persaingan) di antara masyarakat, swasta dan organisasi non pemerintah yang lain dalam pelayanan publik. Hasilnya diharapkan efisiensi yang lebih besar, tanggung jawab

yang lebih besar dan terbentuknya lingkungan yang lebih inovatif.

Di antara keuntungan paling nyata dari kompetisi adalah efisiensi yang lebih besar sehingga mendatangkan lebih banyak uang, kompetisi memaksa monopoli pemerintah (atau swasta) untuk merespon segala kebutuhan pelanggannya, kompetisi menghargai inovasi, dan kompetisi membangkitkan rasa harga diri dan semangat juang pegawai negeri.

Keempat, pemerintahan yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. Artinya, pemerintahan yang dijalankan berdasarkan peraturan akan tidak efektif dan kurang efisien, karena bekerjanya lamban dan bertele-tele. Oleh karena itu, pemerintahan harus digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. Karena dengan mendudukkan misi organisasi sebagai tujuan, birokrat pemerintahan dapat mengembangkan sistem anggaran dan peraturan sendiri yang memberi keleluasaan kepada karyawannya untuk mencapai misi organisasi tersebut. Di antara keunggulan pemerintah yang digerakkan oleh misi adalah lebih efisien, lebih efektif, lebih inovatif, lebih fleksibel, dan lebih mempunyai semangat yang tinggi ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh aturan.

Kelima, pemerintahan yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan. Artinya, bila lembaga-lembaga pemerintah di-biayai berdasarkan masukan (*income*), maka sedikit sekali alasan mereka untuk berusaha keras mendapatkan kinerja yang lebih baik. Tetapi jika mereka dibiayai berdasarkan hasil (*outcome*), mereka menjadi obsesif pada prestasi. Sistem penggajian dan penghargaan, misalnya, seharusnya didasarkan atas kualitas hasil kerja bukan pada masa kerja, besar anggaran dan tingkat



otoritas. Karena tidak mengukur hasil, pemerintahan-pemerintahan yang birokratis jarang sekali mencapai ke-berhasilan. Mereka lebih banyak mengeluarkan untuk pendidikan negeri, namun nilai tes dan angka putus sekolah nyaris tidak berubah. Mereka Mengeluarkan lebih banyak untuk polisi dan penjara, namun angka kejahatan terus meningkat.

Keenam, pemerintahan berorientasi pe-langgan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan boirokrasi. Artinya, pemerintah harus belajar dari sektor bisnis di mana jika tidak fokus dan perhatian pada pelanggan (*customer*), maka warga negara tidak akan puas dengan pelayanan yang ada atau tidak bahagia. Oleh karena itu, pemerintah harus menempatkan rakyat sebagai pelanggan yang harus diperhatikan kebutuhannya. Pe-merintah harus mulai mendengarkan secara cermat para pelanggannya, melalui survei pelanggan, kelompok fokus dan berbagai metode yang lain. Tradisi pejabat birokrasi selama ini seringkali berlaku kasar dan angkuh ketika melayani warga masyarakat yang datang keistansinya. Tradisi ini harus diubah dengan menghargai mereka sebagai warga negara yang berdaulat dan harus diperlakukan dengan baik dan wajar.

Di antara keunggulan sistem berorientasi pada pelanggan adalah memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya, mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa, merangsang lebih banyak inovasi, memberi kesempatan kepada warga untuk memilih di antara berbagai macam pelayanan, tidak boros karena pasokan disesuaikan dengan permintaan, mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen, dan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan.

Ketujuh, pemerintahan wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan. Artinya, sebenarnya pemerintah mengalami masalah yang sama dengan sektor bisnis, yaitu keterbatasan akan keuangan, tetapi mereka berbeda dalam respons yang diberikan. Daripada menaikkan pajak atau memotong program publik, pemerintah wirausaha harus berinovasi bagaimana menjalankan program publik dengan dengan sumber daya keuangan yang sedikit tersebut. Dengan melembagakan konsep profit motif dalam dunia publik, sebagai contoh menetapkan biaya untuk public service dan dana yang terkumpul digunakan untuk investasi membiayai inovasi-inovasi di bidang pelayanan publik yang lain. Dengan cara ini, pemerintah mampu menciptakan nilai tambah dan menjamin hasil, meski dalam situasi keuangan yang sulit.

Kedelapan, pemerintahan antisipatif: mencegah daripada mengobati. Artinya, pemerintahan tradisional yang birokratis memusatkan pada penyediaan jasa untuk memerangi masalah. Misalnya, untuk menghadapi sakit, mereka mendanai perawatan kesehatan. Untuk menghadapi kejahatan, mereka mendanai lebih banyak polisi. Untuk memerangi kebakaran, mereka membeli lebih banyak truk pemadam kebakaran. Pola pemerintahan semacam ini harus diubah dengan lebih memusatkan atau berkonsentrasi pada pencegahan. Misalnya, membangun sistem air dan pembuangan air kotor, untuk mencegah penyakit; dan membuat peraturan bangunan, untuk mencegah kebakaran. Pola pencegahan (*preventif*) harus dikedepankan dari pada pengobatan mengingat persoalan-persoalan publik saat ini semakin kompleks, jika tidak diubah (masih berorientasi pada pengobatan) maka pemerintah akan kehilangan kapasitasnya untuk



memberikan respon atas masalah-masalah publik yang muncul.

Kesembilan, pemerintahan desentralisasi: dari hierarki menuju partisipasi dan tim kerja. Artinya, pada saat teknologi masih primitif, komunikasi antar berbagai lokasi masih lamban, dan pekerja publik relatif belum terdidik, maka sistem sentralisasi sangat diperlukan. Akan tetapi, sekarang abad informasi dan teknologi sudah mengalami perkembangan pesat, komunikasi antar daerah yang terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri yang terdidik dan kondisi berubah dengan kecepatan yang luar biasa, maka pemerintahan desentralisasilah yang paling diperlukan. Tak ada waktu lagi untuk menunggu informasi naik ke rantai komando dan keputusan untuk turun. Beban keputusan harus dibagi kepada lebih banyak orang, yang memungkinkan keputusan dibuat "ke bawah" atau pada "pinggiran" ketimbang menngonsentrasikannya pada pusat atau level atas. Kerjasama antara sektor pemerintah, sektor bisnis dan sektor *civil society* perlu digalakkan untuk membentuk tim kerja dalam pelayanan publik. Dan prinsip yang kesepuluh adalah pemerintahan berorientasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar. Artinya, daripada beroperasi sebagai pemasok masal barang atau jasa tertentu, pemerintahan atau organisasi publik lebih baik berfungsi sebagai fasilitator dan pialang dan menyemai pemodal pada pasar yang telah ada atau yang baru tumbuh. Pemerintahan entrepreneur merespon perubahan lingkungan bukan dengan pendekatan tradisional lagi, seperti berusaha mengontrol lingkungan, tetapi lebih kepada strategi yang inovatif untuk membentuk lingkungan yang memungkinkan kekuatan pasar berlaku. Pasar di luar kontrol dari hanya institusi politik, sehingga strategi yang digunakan adalah membentuk lingkungan sehingga

pasar dapat beroperasi dengan efisien dan menjamin kualitas hidup dan kesempatan ekonomi yang sama.

Dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan publik, 10 prinsip di atas seha-rusnya dijalankan oleh pemerintah sekali-gus, dikumpulkan semua menjadi satu dalam sistem pemerintahan, sehingga pelayan publik yang dilakukan bisa berjalan lebih optimal dan maksimal. 10 prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang smaller (kecil, efisien), faster (kinerjanya cepat, efektif) *cheaper* (operasionalnya murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi kita bisa menjadi lebih optimal dan akuntabel.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aktor utama dalam menciptakan pelayanan prima. Oleh karena itu, diperlukan kelu-wesan bagi setiap pegawai dalam melaksa-nakan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat. Menurut pendapat masyarakat yang menjadi nara sumber tersebut, terlihat bahwa indikator tentang pelayanan publik kepada masyarakat harus dikerjakan dengan lebih teliti dan cermat untuk menghindari lebih banyak lagi kesalahan dari para petugas. Dalam segi pembuatan KTP dan KK misalnya, seharusnya dilakukan secara hati-hati karena apabila terdapat kesalahan dalam penulisan nama atau tempat tanggal lahir maka masyarakat akan merasa dirugikan dan harus mengurus kembali pembuatan KTP dan KK dari awal dan masyarakat akan menghabiskan banyak waktu.

Dilihat dari jawaban hasil wawancara tersebut di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebetulnya yang menjadi faktor lambatnya pelayanan di bagian pelayanan administrasi publik yang cukup berpengaruh



adalah para pegawai itu sendiri, antara lain kurangnya jumlah pegawai dan pegawai yang terkadang melalaikan tugas. Sedangkan apabila terlalu sering terjadi kelambatan dalam hal pelayanan, itu akan sangat berpengaruh terhadap kepentingan masyarakat yang mungkin sangat membutuhkan pelayanan administrasi publik untuk keperluan yang lain.

Dari jawaban tersebut di atas, diketahui bahwa masyarakat cukup merasa terbantu dipermudah dalam hal pembuatan dan sistem kepengurusan KTP, di antaranya dari masalah kepengurusan data tempat tinggal yang harus di urus dari tingkat RT/RW hingga ke kecamatan yang cukup membuat masyarakat tidak menghabiskan banyak waktu dan biaya. Maka bisa diambil kesimpulan, bahwa sebetulnya perpindahan pembuatan KTP dari Kantor Disdukcapil ke Kelurahan Babakan Kalanganyar efisien dan efektif karena membuat masyarakat merasa lebih mudah oleh aturan yang sekarang terasa tidak berbelit-belit.

Masyarakat mempunyai pandangan dan penilaian bahwa tarif atau biaya yang dikenakan dalam setiap pengurusan administrasi publik selalu ada dengan tariff yang bervariasi. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang peraturan-peraturan yang diketahui oleh masyarakat. kemampuan dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal ini bisa dikatakan bahwa bagaimanapun juga seharusnya masalah biaya atau pungutan di luar Peraturan dihilangkan, salah satunya dengan cara memberitahukan kepada masyarakat tentang Peraturan Daerah No 7 tahun 2010 pasal 21 tentang Retribusi KTP dan KK. Dari jawaban informan yang diberikan dalam teknik wawancara, bisa diketahui bahwa memang keramahan dan kesungguhan petugas dalam melayani mas-

yarakat maka bisa dirasakan sudah cukup ramah dan memberikan pelayanan yang cukup baik dan sungguh-sungguh, hal ini mencerminkan bahwa para pegawai sudah cukup memahami tentang pelayanan yang harus mereka berikan kepada masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan publik.

Salah satu jawaban yang dikemukakan oleh masyarakat tentang kualitas pelayanan administrasi publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Babakan Kalanganyar bahwa pelayanan administrasi publik masih kurang berkualitas karena disebabkan oleh masih kurangnya fasilitas kerja atau sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan publik.

KESIMPULAN

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan serta adanya konsep yang jelas. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respons terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pe-



- laksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, Bering terjadi tumpang tindih nataupun pertentangan kebijakan antara Bata instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
 5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya di-lakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayan-an yang terlalu lama. Dalam kaftan dengan penyelesaian masalah pelayan-an, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menye-lesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyara-kat untuk bertemu dengan penang-gung jawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
 6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umum-nya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibat-nya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayan-an perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, Leo.2006. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus, 2003, Refomasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan? Policy Brief Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Mohamad, Ismail, 2002, Perringkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerin tah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Wijaya, E. Yuhana, 1999, Pelayanan Prima, Penerbit Armico Bandung.
- LAN, 2001, Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Soetopo, 2001
- LAN, 2003, Penyusunan Standar Pelayan-an Publik, Lembaga Administrasi Negara
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kapita Seleкта Penyelenggaraan pemerintahan Daerah. Bandung: Mandari Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tarigan, Robinson. 2005. Perencanaan Pembangunan Wilayah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widaja, HAW. 2005. Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang: Pemerintahan Daerah.

