

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Mamuju Utara

Zahra Adya Rachman (Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)

A. Samsu Alam (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)

A. M Rusli (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)

Email: zahra@yahoo.com

Abstract

This study aims to provide an overview of the process of public service in the service of making the Family Card and Identity Card. As well as capabilities to know factors - factors that affect the public service performed by the Department of Population and Civil Registration Mamuju. The approach used in this study is a qualitative approach to the subject of research is the Department of Population and Civil Registration Mamuju.

Keywords: Capabilities, Service, mamuju city

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang proses pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Serta untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan subyek penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Kata kunci: Kapabilitas, Pelayanan, Kota Mamuju.

PENDAHULUAN

Kabupaten Mamuju Utara sebagai daerah hasil pemekaran dari Kabupaten Mamuju memiliki tanggung jawab besar guna mewujudkan keberhasilan daerah melalui beberapa indikator. Selama kurun waktu 8 tahun menjadi kabupaten, Mamuju Utara memiliki tekad untuk berdiri sebagai daerah yang mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemerataan kesejahteraan masyarakat yang termaktub dalam visi dan misi pemerintahan saat ini.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan satu hal yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Dari sini jelas bahwa pembangunan fasilitas publik di satu sisi seyogyanya dibarengi oleh peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri sehingga dapat secara optimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Realitas pelayanan publik antara lain tergambar dari proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal, pelayanan seadanya, tidak profesional, serta proses penyelesaian sengketa pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah daripada pamong, oleh karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu in-

strumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan.

Berhasilnya pembangunan memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk didalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Pemerintah Indonesia di bawah kepemimpinan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono saat ini, telah banyak membuat regulasi tentang pelayanan, yang didalamnya memberikan beberapa indikator-indikator mengenai standar pelayanan minimal (SPM) yang mengharuskan institusi Pemerintah memberikan pelayanan prima sesuai dengan Undang-Undang nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah dimana dijelaskan bahwa daerah wajib memberikan standar pelayanan minimal kepada masyarakat, yang diturunkan dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai daerah otonom dalam memberikan pelayanan nilai filosofis yang harus dikembangkan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat adalah rakyat harus ditempatkan pada urutan yang pertama.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya

krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Perubahan dari konsepsi *government* kepada *governance* pada konsep *government* dimana pemerintah baik pusat maupun daerah ditempatkan sebagai pelaku utama pembangunan, sedangkan pada paradigma *governance* sinergitas hubungan pemerintah, swasta dan masyarakat dalam pemerintahan pusat dan daerah menjadi penting.

Penerapan sistem desentralisasi merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih baik, efektif, efisien dan demokratis karena dalam hal ini sistem desentralisasi adalah salah satu dimensi dalam proses demokratisasi yang menuntut kapabilitas pemerintah dalam formulasi implementasi dan evaluasi kebijakan.

Dewasa ini pemekaran daerah terdapat suatu proses mata rantai sistem administrasi pemerintahan mulai dari penyusunan aspirasi masyarakat, perencanaan, proses pembentukan organisasi, kelembagaan dan kegiatan pemerintahan.

Desentralisasi yang diwujudkan melalui otonomi daerah menemui dilema ketika dihadapkan pada fakta semangat pemekaran yang tak terkendali sehingga berbagai opini pun hadir apakah praktek pemekaran hari ini sudah sampai pada capaian yang dimaksud yakni memperbaiki kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan? atau justru pemekaran daerah hanya menjadi tujuan utama yang pada akhirnya hanya membebani anggaran negara dan justru mempertebal jarak masyarakat dari kesejahteraan.

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional tidak bisa dilepaskan dari prinsip otonomi daerah, yang mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat dan pertanggung jawaban kepada masyarakat yang dalam hal ini

pemekaran daerah merupakan input dari peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai sebuah produk dari pemerintah dalam penyelenggaraan otonomi daerah.

Pada tataran normatif, kebijakan pemekaran daerah seharusnya ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat karena dipandang dari undang-undang nomor 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan pemerintah nomor 129/2000 mengenai tata cara pembentukan, penghapusan dan penggabungan daerah berdasarkan undang-undang nomor 32/2004 tentang pemerintahan daerah bahwa pembentukan daerah pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian tujuan pemekaran daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui: a. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat. b. Percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi c. Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian daerah. d. Percepatan pengelolaan potensi daerah. e. Peningkatan keamanan dan ketertiban. f. Peningkatan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah.

Pelayanan publik berjalan dengan baik apabila ada regulasi yang dirumuskan dengan seluruh pihak yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan dengan beberapa faktor yang mencakup antara lain : 1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana. 2. Adanya aturan yang memadai. 3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis. 4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum. 5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan. 6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan (Moenir, 2000:123-124).

Suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Sumberdaya aparatur pada organisasi pemerintah daerah dihadapkan pada dua persoalan utama, yaitu kualitas dan distribusi (penempatan). Kualitas sumber daya manusia masih merupakan permasalahan serius jika dikaitkan dengan kinerja pemerintah daerah yang secara umum dipandang masih rendah permasalahan yang lain adalah obyektivitas pemerintah daerah dalam penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi dasar dan bidang masing-masing pegawai.

Budaya birokrasi seringkali dijadikan sebagai alasan dan penyebab rendahnya kinerja birokrasi pemerintah budaya birokrasi yang cenderung formalistik dan tidak peka terhadap permintaan publik menyebabkan publik seringkali diabaikan.

Dalam era otonomi dimana pelayanan publik merupakan konsep awal dan alasan untuk implementasi otonomi daerah yang menghendaki perubahan yang signifikan pada budaya organisasi maka dari itu perubahan yang diharapkan adalah perubahan yang menciptakan iklim yang kondusif untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah di daerah.

Fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pengertian umum yang dimuat di dalam Lampiran 3 Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C istilah pelayanan publik diartikan sebagai: "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (public services) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Masalah pelayanan publik di Indonesia tidak terkecuali pada daerah yang memang sudah lama maupun daerah yang baru mengalami pemekaran memiliki ciri yang cenderung korup apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), surat izin mengemudi (SIM), pasport, dan lain-lain.

Fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk pelayanan memang hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas.

Sebagai organisasi pelaksana harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, karena pada hakikatnya kualitas ditentukan hanya oleh pelanggan (Coupet dalam Osborne dan Gaebler, 1992) sejauhmana pemerintah daerah memiliki per-

hatian atau kepedualian dalam mengimplementasikan prinsip tersebut pada berbagai aktivitas pemerintahan.

Dalam undang-undang otonomi daerah menyimpulkan bahwa pada prinsipnya otonomi daerah bertujuan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan serta perkembangan pembangunan dan penciptaan tata kelola pemerintahan yang mestinya bisa lebih dalam paradigma kelembagaan pemerintah yang tertuang dalam perangkat aturan hukum.

Hakikatnya sebuah pelayanan itu secara sederhana haruslah cepat, bisa lebih mudah, bisa lebih murah, namun paradigma seperti ini akan bergeser jika pemerintah daerah tidak mampu mewujudkan prinsip pelayanan sebagaimana mestinya terutama ini menjadi tantangan besar bagi daerah yang masih dalam fase penataan karena yang berkembang justru adalah pelayanan yang tidak terlalu cepat, tidak terlalu mudah, dan tidak terlalu murah.

Pelayanan publik masih harus ditingkatkan baik melalui gerakan kultural, struktural, maupun kampanye membangun budaya melayani baik.

Sangat dibutuhkan kerja sama yang baik antara seluruh komponen pemerintah daerah dan masyarakat untuk tetap mengawal kabupaten Mamuju Utara melalui komitmen yang jelas dan terarah guna mewujudkan daerah pemekaran baru yang betul-betul berorientasi pada kepentingan publik bukan hanya kepentingan golongan pemenuhan hak dasar masyarakat dalam menikmati pelayanan publik harus dikedepankan ini sangat penting untuk mengukur seberapa besar daerah pemekaran mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya.

Dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAMUJU UTARA"

METODE PENELITIAN

Metode yang penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, dan observasi yaitu mengamati secara langsung objek yang diteliti serta interview dan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu formulasi baru yang diterapkan pemerintah daerah adalah penambahan instansi layanan publik yang terfokus menangani masalah perizinan. Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Kantor penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Mamuju Utara merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan perizinan secara langsung kepada masyarakat.

Dalam pelayanan umum dikenal adanya (1) model pelayanan pembagian dan (2) model pelayanan terpadu. Model pertama adalah model pembagian ditandai dengan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing sektor/dinas sesuai kewenangannya model pembagian ini merupakan model lama yang dijalankan di instansi pemerintah.

Model kedua adalah model pelayanan terpadu model ini mulai diterapkan di beberapa daerah, secara umum model ini diterapkan melalui pembentukan unit pelayanan satu atap/pintu sebagai satu unit

tersendiri dengan mengambil alih beban kerja pelayanan umum instansi sektoralnya, mulai dari pekerjaan administratif sampai dengan pemeriksaan substantif permohonan izin.

Pada kedua model pelayanan tersebut terdapat kebaikan dan keburukan. Pada model pelayanan pembagian, pelayanan cenderung tertutup dan kurang transparan, pada model ini masyarakat sulit memantau proses permohonan izin, biasanya tidak ada standar baku mengenai lamanya waktu pelayanan dan biayanya.

Ketepatan waktu dalam pelayanan. Dalam ketepatan waktu Kantor pelayanan terpadu satu pintu berusaha mengupayakan waktu pelayanan dalam penyelesaian perizinan secepat mungkin. Jika dulu sewaktu masih bergabung dengan kabupaten induk yakni Kabupaten Mamuju maksimal waktu pelayanan bisa mencapai 3 hingga 4 bulan dikarenakan penerbitan izin harus menunggu dari kabupaten induk Mamuju sehingga menghasilkan prosedur waktu layanan yang tidak efektif lagi dari segi waktu kini setelah melalui pemekaran kantor pelayanan terpadu menghasilkan satu program penerbitan izin hanya melalui tembusan penerbitan kepada Bupati sehingga masyarakat tidak lagi diperhadapkan pada kondisi menunggu penerbitan izin lagi.

4.2.2 Mekanisme dan prosedur layanan

Model pelayanan terpadu menawarkan sistem pelayanan dengan mekanisme dan prosedur layanan lebih terjangkau bagi masyarakat dalam mengurus izin. Disamping melayani perizinan, model pelayanan terpadu dapat dijadikan sebagai sarana bagi pemerintah daerah untuk memberikan semua informasi yang dibutuhkan masyarakat melalui pelayanan terpadu dengan seluruh kelengkapannya, pengurusan perizinan usaha akan menjadi mudah dan murah yang membuat pelaku usaha terhindar dari biaya ekonomi tinggi dan waktu yang lama yang

biasanya terjadi pada saat proses pengurusan izin.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui latar belakang pembentukan pelayanan terpadu sehingga kita dapat mengetahui filosofi dan latar belakang mengapa lembaga pelayanan itu dibentuk.

Hadirnya kantor pelayanan terpadu satu pintu merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dibidang penanaman modal dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). KPPTSP Kabupaten Mamuju Utara

Sarana dan prasarana penunjang layanan. Beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu terutama bagi pemerintah daerah adalah ketersediaan segala sarana yang mendukung baik perangkat lunak maupun perangkat keras yang meliputi: a). Peraturan di daerah mengenai daftar usaha yang tertutup dan terbuka bagi penanaman modal. Peraturan ini penting karena pertama sebagai pedoman bagi aparat pemerintah daerah dalam memberikan izin bagi usaha yang akan dijalankan. b). Peraturan di daerah mengenai penataan ruang. Peraturan tata ruang akan menjadi pegangan bagi aparat pemerintah daerah dalam mempertimbangkan pemberian izin mengenai lokasi-lokasi yang dapat diberikan untuk kegiatan penanaman modal. c) Peraturan di daerah mengenai lingkungan hidup dan kesehatan. Peraturan daerah mengenai lingkungan hidup dapat berguna sebagai alat pengaman dalam pemberian izin penanaman modal. Maksudnya, apabila terdapat kegiatan permohonan izin kegiatan penanaman modal berpotensi mengganggu fungsi lingkungan hidup dan kesehatan masyarakat, maka izin itu harus ditolak.

Setiap daerah memang diharapkan bisa mendatangkan modal ke wilayahnya sebanyak-banyaknya. Namun, apabila kegiatan dalam penanaman modal tersebut membawa kerugian yang lebih besar, dalam hal ini kerusakan lingkungan hidup, maka permohonannya tetap harus ditolak dengan dasar peraturan daerah lingkungan hidup. d) Peraturan yang mengatur mengenai kedudukan tugas, fungsi kewenangan dan tata kerja unit pelayanan terpadu. Dengan peraturan ini terdapat acuan yang tegas mengenai keberadaan dari lembaga pelayanan dimaksud. Teknologi informasi dan komunikasi sangat penting dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas unit pelayanan terpadu. Teknologi lebih memungkinkan terciptanya asas, prinsip, dan pemenuhan standar pelayanan publik

Pola pengelolaan pelayanan adalah fungsional, terpusat, terpadu (terpadu satu atap dan terpadu satu pintu), dan gugus tugas. Layanan dengan berbagai aturannya perlu dioperasionalkan berdasarkan konsep yang mudah dipahami. Setiap pemimpin organisasi perlu melakukan desiminasi yang didasarkan pada evaluasi layanan. Selain itu, organisasi di daerah perlu menggunakan idiom-idiom layanan yang dapat menumbuhkan semangat atau kecintaan terhadap profesi sebagai pelayan masyarakat.

Lokasi perkantoran masih belum terdistribusi secara menyeluruh sehingga sarana dan prasarana kantor seperti komputer masih belum cukup memadai. Komitmen pemerintah daerah. Pemerintah daerah yang bereksperimen dan berinovasi dengan mengembangkan berbagai pola pelayanan perijinan dan investasi namun demikian, terdapat banyak kendala untuk dapat menggali modal dari para penanam modal (investor). Secara umum kendala tersebut dapat diinventarisir antara lain: 1. Regulasi pemerintah yang tidak konsisten dan akomodatif sehingga cenderung

membingungkan penanam modal dan calon penanam modal; 2. Pelayanan perizinan yang tidak bisa diprediksi, lambat, dan tidak transparan. 3. Belum adanya jaminan terhadap kepastian hukum terhadap kontrak-kontrak yang telah disepakati pengusaha, terutama yang terkait dengan perusahaan asing; 4. Peranan perbankan nasional dalam menyalurkan kredit ke sektor riil belum berfungsi secara normal 5. Pelaksanaan otonomi daerah belum memiliki arah yang jelas dan cenderung menciptakan pemerintahan baru di tingkat yang lebih rendah.

Pemerintah pusat telah mengevaluasi dari 524 Provinsi dan Kabupaten otonomi se Indonesia, baru 341 Provinsi dan Kabupaten Kota yang baru mempunyai Pelayanan Terpadu Satu Pintu. "Pemerintah pusat telah berulang-ulang kali mengingatkan setiap daerah untuk bisa mewujudkan pelayanan satu pintu, gunanya adalah untuk menghindari terjadinya KKN. pasalnya, dalam pengurusan izin satu pintu ini akan jelas rupiahnya bahkan biaya persyaratannya mudah, tidak bisa dicurangi lagi. Bila pengurusan izin itu dilakukan secara diam-diam itu pasti terjadi KKN," terang Gumawan Fauzi (google co.id di akses 18/02/2011)

Bidang perijinan adalah instansi yang cukup vital karena dapat digunakan untuk kepentingan sendiri seperti ijin mendirikan bangunan(IMB) untuk tempat tinggal, tetapi ada pula yang mempunyai pengaruh lingkungan maupun usaha seperti ijin keramaian atau ijin usaha. Untuk hal ini sangat jelas akan mempunyai pengaruh terhadap iklim investasi yang pada gilirannya mempunyai pengaruh di bidang pertumbuhan ekonomi.

Harapan bahwa pemerintah daerah memang serius untuk membenahi pelayanan publik, terbukti dengan pemisahan kantor pelayanan terpadu yang sebelumnya instansi ini bernaung bersama Bidang Bina Program dibawah Kantor Satuan Sekretaris Daerah.

Pada pelayanan terpadu satu pintu beberapa layanan yang disediakan antara lain : IMB, SIU (Surat Izin Usaha) dan beberapa layanan perizinan lainnya dalam bidang industri dan pembangunan.

Kantor pelayanan terpadu satu pintu terbilang kantor perijinan baru sebab dulunya kantor ini bergabung dengan Bidang Bina Program pada Kantor Sekretariat Daerah sebelum berpisah dan berdiri sebagai kantor yang khusus melayani masalah perijinan.

Saat ini ada beberapa inovasi yang di terapkan dalam pelayanan terpadu ini salah satunya ada rancangan yang di ajukan ke pemerintah pusat untuk pengadaan program pelayanan perizinan keliling, hal ini bertujuan untuk mewujudkan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam segi waktu dan pembiayaan.

Beberapa daerah di Kabupaten Mamuju Utara untuk wilayah kecamatan seperti Kecamatan Bambolomutu dan Sarjo jaraknya masih kurang terjangkau dengan Ibukota Kabupaten, masih ada beberapa kecamatan yang jarak tempuhnya sekitar 2-3 jam ke Ibukota Kabupaten, olehnya sangat diharapkan dengan disetujuinya rancangan ini dapat memicu kerja sama yang baik antara penyedia layanan dan masyarakat.

Bapak Bustanudin selaku staff pelayanan Administrasi dan Penerbitan Izin menuturkan : ...”Kita perlu banyak berfikir tentang bagaimana agar masyarakat itu puas dengan pelayanan yang diberikan, masyarakat tidak lagi mengeluh dan mengutuk instansi pelayanan jika tidak dilayani sebagaimana mestinya, oleh sebab itu kami berupaya terus melalui program-program efektifitas untuk pelayanan yang lebih mudah di akses...” ((wawancara 6/02/2011)

Pengembangan atau perubahan organisasi pemerintah merupakan suatu tuntutan yang senantiasa harus dilakukan secara sistimatis.

Salah satu indikator pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada

publik dengan baik. Dalam arti bahwa publik memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Salah satu pelayanan publik yang langsung berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dan mempunyai pengaruh lanjut adalah pelayanan di bidang perijinan.

Reposisi peran pemerintah, melalui tranformasi sikap dan mental aparatur pemerintahan didasari oleh prinsip-prinsip sebagai berikut : a. Pemerintah lebih diarahkan sebagai pengatur dan pengendali dari pada menjadi pelaksana. b. Pemerintah hendaknya mendorong iklim bersaing dalam memberikan pelayanan pemerintah terbaik adalah yang memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. c. Pemerintah sebaiknya lebih berorientasi pada pencapaian tujuan pelayanan publik; d. Pemerintah dibentuk untuk dapat melayani masyarakat (pamong praja) dan bukan sebaliknya, masyarakat yang melayani birokrasi (pangreh praja); e. Pemerintah harus lebih banyak melibatkan masyarakat dalam memberikan pelayanan;

Pengembangan organisasi didasarkan pada upaya penyesuaian terhadap berbagai perubahan yang telah, sedang maupun akan terjadi. Karena itu, setiap organisasi harus melakukan evaluasi secara terus menerus terhadap hubungan atau nilai tawar organisasi yang dimilikinya dengan seluruh sistem yang melingkupinya.

Beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu terutama bagi pemerintah daerah adalah ketersediaan segala sarana yang mendukung baik perangkat lunak maupun perangkat keras yang meliputi: a. Peraturan di daerah mengenai daftar usaha yang tertutup dan terbuka bagi penanaman modal. Peraturan ini penting karena pertama sebagai pedoman bagi aparat pemerintah daerah dalam memberikan izin bagi usaha yang akan dijalankan. b. Peraturan di daerah

mengenai penataan ruang. Peraturan tata ruang akan menjadi pegangan bagi aparat pemerintah daerah dalam mempertimbangkan pemberian izin mengenai lokasi-lokasi yang dapat diberikan untuk kegiatan penanaman modal c. Peraturan di daerah mengenai lingkungan hidup dan kesehatan. Peraturan daerah mengenai lingkungan hidup dapat berguna sebagai alat pengaman dalam pemberian izin penanaman modal. Maksudnya, apabila terdapat kegiatan permohonan izin kegiatan penanaman modal berpotensi mengganggu fungsi lingkungan hidup dan kesehatan masyarakat, maka izin itu harus ditolak. Setiap daerah memang diharapkan bisa mendatangkan modal ke wilayahnya sebanyak-banyaknya. Namun, apabila kegiatan dalam penanaman modal tersebut membawa kerugian yang lebih besar, dalam hal ini kerusakan lingkungan hidup, maka permohonannya tetap harus ditolak dengan dasar peraturan daerah lingkungan hidup. d. Peraturan yang mengatur mengenai kedudukan tugas, fungsi kewenangan dan tata kerja unit pelayanan terpadu. Dengan peraturan ini terdapat acuan yang tegas mengenai keberadaan dari lembaga pelayanan dimaksud. e. Teknologi informasi dan komunikasi sangat penting dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas unit pelayanan terpadu. Teknologi lebih memungkinkan terciptanya asas, prinsip, dan pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kemampuan sumberdaya manusia. Pemisahan institusi ini, kemudian disusul dengan sumberdaya atau staff yang berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, tapi tidak terlepas dari semua itu tetap saja memiliki hambatan seperti telah menjadi

sesuatu yang klasik dan telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya.

Hambatan sumberdaya manusia, jumlah pegawai dan infrastruktur yang digunakan untuk memaksimalkan proses layanan masih jauh dari harapan.

Saat ini dibutuhkan kerja sama yang baik dengan memberikan pemahaman bahwa Mamuju Utara sedang memasuki fase penataan dari pemerintahan sebelumnya sehingga hambatan-hambatan pelayanan yang lahir seperti sumberdaya manusia yang tersedia, sarana dan prasarana bisa dimaksimalkan secara perlahan demi mewujudkan pelayanan publik sesuai harapan seluruh masyarakat Kabupaten Mamuju Utara.

Penanaman modal (investasi) sangat vital bagi pertumbuhan dan percepatan pembangunan ekonomi di suatu negara. Modal tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memulihkan perekonomian, menciptakan lapangan kerja, dan mengurangi kemiskinan.

Pertumbuhan ekonomi pada tahun 2009 yang mencapai hingga 8,67% dapat menjadi sasaran yang menjanjikan untuk kepentingan investasi dari segala bidang baik industri dan penanaman modal apalagi didukung dengan kondisi Mamuju Utara yang cukup strategis dalam menanamkan investasi didukung pertumbuhan penduduk.

Kepentingan politik domestik tidak bisa dipungkiri akan selalu hadir pada kondisi daerah yang masih dalam masa transisi. Mamuju Utara setelah pemilihan kedua kepala daerah membuat struktur dan tatanan birokrasi sedikit banyaknya terpengaruh melalui upaya rekonstruksi. Hampir seluruh unit pelayanan setingkat Dinas terjadi perombakan struktur dan perekrutan aparatur pemerintah sehingga efektifitas pelayanan menjadi tidak fokus sebab yang dulunya telah ditempatkan pada posisinya masing-masing harus tergantikan dengan pola rekrutmen yang tidak sesuai dengan

latar belakang kompetensi kerja yang memadai sesuai kebutuhan daerah.

Politik dapat dipandang dalam beberapa konteks sebagaimana diungkapkan Ramlan Surbakti (1992) yaitu: Pertama, usaha yang di tempuh warga negara untuk membicarakan dan kebaikan bersama. Kedua, segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Ketiga, segala kegiatan yang diarahkan untuk mencari dan mempertahankan kekuasaan dalam masyarakat. Keempat, kegiatan yang berkaitan dengan perumusan dan pelaksanaan kebijakan umum. Kelima, sebagai konflik dalam rangka mencari atau mempertahankan sumber yang dianggap penting.

Sejauh ini kondisi politik lokal juga banyak mempengaruhi pola kerja daerah sebab intervensi politik akan hadir disaat terdapat sebuah keadaan dimana daerah memiliki sejumlah potensi untuk dijadikan arena pertarungan politik demi kepentingan pribadi yang hasilnya justru semakin mengaburkan prinsip sebuah daerah pemekaran yang lahir dari landasan histori untuk kesejahteraan masyarakat.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Selama telah melewati fase perjuangan pemekaran daerah, pembangunan daerah, kemudian penataan daerah, Mamuju Utara telah menjelma menjadi daerah transisi pemerintahan Mengapa dikatakan transisi sebab ada peningkatan yang terjadi secara mendasar yang bisa langsung di amati seperti misalnya pada masa pembentukan kabupaten sistem ataupun manajemen layanan sangat tidak memberikan kontribusi apa-apa karena kendala sumberdaya dan fasilitas infrastrukturnya dan teknis belum ada yang bisa dimaksimalkan.

Memasuki fase pembangunan daerah diupayakanlah pembangunan yang kiranya mampu menutupi ketidakmaksimalan yang

terjadi pada masa pembentukan, kemudian setelah masuk pada fase penataan perkembangan signifikan sudah ada yang terlihat dimulai dari komitmen pemerintah yang mengejawantah melalui visi dan misi serta bukti konkrit dari beberapa satuan pelaksana tugas yang telah mampu melakukan penataan organisasinya sedemikian rupa.

Aparat pemerintah (birokrasi publik) dapat menjadikan dimensi di atas sebagai pedoman dalam pelayanan publik yang berkualitas. Birokrasi pemerintah memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani. Hal penting lainnya adalah pencitraan dengan penampilan layanan serta aparat yang memberi layanan.

Seluruh aspek penelitian baik dari observasi lapangan dan kerangka teori tentang pelayanan publik dan daerah pemekaran menyimpulkan hasil tentang apa yang menjadi masalah pada pelaksanaan pelayanan publik pada daerah pemekaran khususnya kabupaten Mamuju Utara adalah sebagai berikut :

Dilihat dari sisi sumber daya manusia kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan : a). Profesionalisme aparatur. b) Kompetensi aparatur. c) Etika aparatur serta. d) Job performance yang ditarik dari tidak maksimalnya kompetensi aparatur

Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi.

Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental

dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Faktor penghambat pelayanan publik di Kabupaten Mamuju Utara. Uraian pada pembahasan mengemukakan kesimpulan mengenai faktor penghambat kualitas pelayanan publik yakni : a. Kualitas sumberdaya manusia. b. Sarana dan prasarana penunjang layanan yang masih belum optimal. c. Manajemen layanan masih harus melakukan pembaharuan demi penciptaan layanan yang lebih efektif. d. Peningkatan pengawasan kepada seluruh unit layanan publik oleh pemerintah daerah

Faktor pendukung pelayanan publik di Kabupaten Mamuju Utara

Faktor pendukung kualitas pelayanan publik mencakup : a. Disiplin kepegawaian dalam hal ini sebagai aparatur pelaksana pelayanan. b. Komitmen pemerintah daerah. c. Ketersediaan sumberdaya alam yang bisa dijadikan asset pengelolaan pembangunan daerah. d. Kreatifitas unit-unit layanan dalam bentuk program penyediaan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Suharto Bungin, Burhan. Metode Penelitian Kualitatif. Raja Grafindo Persada, 2001. Surabaya

Dwitanto, Agus dkk. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Pusat Study Kependudukan dan Kebudayaan UGM 2003, Jogjakarta

DP, Muh. idris, M. Si, DR Akselerasi Otonomi daerah di Sulbar: tantangan penguatan pemerintahan dan modal sosial, Makassar 2007

Dwiyanto, Agus, 2005, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

Departemen Kesehatan RI (2007) Pedoman manajemen Puskesmas, Jakarta Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004, Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Kepemerintahan Yang Baik, Jakarta : Balai Pustaka.

Lembaga Adminisrasi Negara, 2006, Strategi Peningkata Kualitas Pelayanan Publik, Jakarta

Lijan, Poltak Sinambela, 2006, Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan Dan Implementasi), PT. Bumi Aksara, Jakarta

Moleong, Lexy J, 1994, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Roda Karya, Bandung.

Ndraha Talidzuhu. 2005. Sebuah rekonstruksi ilmu pemerintahan PT Grafika, Bandung

Prof. Dr. Armida Salsiah Alisjahbana, S.E., M.A. Pentingnya Meningkatkan Kualitas dan Harmonisasi Perda Pelayanan Publik cetakan pertama pustaka jaya 2007

Ratnawati Tri. 2009. Pemekaran daerah, politik lokal dan beberapa isu terseleksi, Pustaka Pelajar cetakan Pertama Februari 2009

RMS .Muis, Asdar, Al Malik Pababari, merajut masa depan mamuju, Inter media Publishing Makassar 2004

Saleh Arif Hasrat, 2008, Panduan Penulisan Usulan Penelitian Dan Skripsi, Fisip UNHAS, Makassar

Suyanto Bagong, sutinah, 2005, Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan, Prenada media group, Jakarta

Syaukani, Affan Gaffar, dan Ryaas Rasyid, 2005 Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan, Pustaka pelajar, Jogjakarta

Sulistyo-Basuki. Metode Penelitian.
Wedatama Widyastra, 2006, Jakarta

Widjaja, A.W, 2002, Otonomi Daerah
dan Daerah Otonom, PT. Raja Grafindo
Persada, Jakarta.