

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT RUMBAI PESISIR

Eka
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

Abstract

Public services at the district office coastal fringe. The quality of public services can be measured include the following elements: the turnaround time of service, details of fees or tariffs, procedures, facilities and infrastructure. In the implementation of public services in the district during the coastal fringe still constraints in implementing the four elements of the charter, because of the lack of openness to the public, although the sub-district officials had to undertake socialization activities that also involve the public. Although officially a maximum service is 15 minutes, the findings in the field expressed ketidaksusuaian with what has been set. The factors that affect the quality of services at the district office coastal fringe is: 1. Work Motivation bureaucracy and apparatus; 2. The ability of the apparatus; 3.pengawasan / social control; 4. The behavior of bureaucracy / apparatus; 5. Communication, disposition and bureaucratic structure and organizational communication climate and the flow of information; and 6. Restructuring the organization.

Keywords: public service, influence factor

Abstrak

Pelayanan publik di kantor camat rumbai pesisir. Kualitas pelayanan publik dapat diukur meliputi unsur berikut : waktu penyelesaian pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana. Dalam pelaksanaan layanan publik selama ini di kecamatan rumbai pesisir masih adanya kendala dalam menjalankan keempat unsur tersebut, karena masih kurangnya keterbukaan kepada masyarakat, meskipun aparat kecamatan sudah melakukan kegiatan sosialisasi yang juga melibatkan masyarakat. Meskipun secara resmi pelayanan maksimal adalah 15 menit, temuan di lapangan menyatakan ketidaksusuaian dengan apa yang telah ditetapkan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor camat rumbai pesisir adalah : 1. Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur; 2. Kemampuan aparatur; 3.pengawasan/kontrol sosial; 4. Perilaku birokrasi/aparatur; 5. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan 6. Restrukturisasi organisasi.

Kata kunci : layanan publik, faktor pengaruh.

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan

dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat umum (publik). Namun hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejarah dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, disamping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan tersebut amat muda

dipahami mengingat kinerja birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

B. Tinjauan Pustaka

a. Pelayanan Publik

Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar

terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Nurcholis (2005:178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Berdasarkan definisi pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kata Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik produk seperti : kinerja (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy of*

use), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gapersz (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk , baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan atau kerusakan.

c. Kepuasan Konsumen / Masyarakat

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksiharian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004) Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengonsumsiannya.

C. PEMBAHASAN

a. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan

dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Waktu penyelesaian pelayanan

Adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas. Untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Terdapat keragaman pendapat dari masyarakat. Tetapi penulis menemukan bahwa masih ada keluhan dari masyarakat mengenai jadwal pelayanan yang

tidak tepat waktu dan waktu penyelesaian yang lama. Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir belum sepenuhnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan karena tidak semua aparatur kecamatan dapat disiplin terutama dalam hal ini disiplin waktu sebagai wujud abdi kepada masyarakat. Sehingga masyarakat harus menunggu aparatur kecamatan datang agar kebutuhan pelayanannya dipenuhi. Penulis memperoleh data bahwa Kecamatan Rumbai Pesisir masih sudah memiliki ketentuan tentang standar waktu pelayanan tetapi belum berjalan dengan baik, sehingga masyarakat ketika berurusan dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa cepat atau lambatnya penyelesaian kepentingan masyarakat sangat bergantung pada ada atau tidaknya pegawai yang berwenang mengurus kepentingan tersebut. Seharusnya aparatur kecamatan harus lebih disiplin lagi dalam datang tepat waktu, agar masyarakat terlayani dengan baik. Karena jika aparatur kecamatan tepat dalam masuk kantor maka dapat membuka pelayanan tepat waktu

pula. Sehingga pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat segera terselesaikan dengan cepat.

2. Rincian biaya/tarif pelayanan

Adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang nominal dan tata cara pembayarannya ditetapkan pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan seharusnya memiliki kejelasan biaya yang dikenakan dalam suatu pelayanan serta bersifat ekonomis. Selain itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai tanda bukti dengan jumlah yang dibayarkan.

3. Prosedur pelayanan

Adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta

cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kualitas pelayanan diukur dengan memperhatikan sejauh mana para petugas dapat memberikan pelayanan yang sigap, cepat, serta tanggap. Indikator ini juga digunakan untuk melihat sejauh mana aspek pelayanan yang diberikan petugas mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan secara tepat dengan mutu pelayanan yang optimal. Dengan adanya birokrasi yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan kejelasan atau kepastian serta prosedural, artinya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena telah ada prosedur dan persyaratan yang jelas dalam pelayanan administrasi atau pelayanan perizinan di Kantor

Kecamatan Rumbai Pesisir, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur yang jelas dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir pada masyarakat telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu masyarakat harus menyediakan setiap persyaratan yang sesuai dengan ketentuan yang ada. Prosedur yang jelas dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik, walaupun dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala dari masyarakat yang merasa prosedurnya terlalu berbelit-belit.

4. Sarana dan prasarana

Adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pemerintah kecamatan sudah berusaha memberikan sarana dan prasarana pendukung yang baik. Dari hasil wawancara dengan camat diketahui bahwa bangunan baru

Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir yang baru akan segera diresmikan dan akan diadakan penambahan jumlah fasilitas pendukung seperti kursi tunggu. Hal ini sejalan dengan apa yang dikeluhkan masyarakat terhadap kurangnya kursi tunggu yang ada. Dari uraian yang mencakup tentang kelengkapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan dengan pembuktian seperti hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir terhadap kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik yang disediakan kepada segenap masyarakat terutama yang dikaji pada indikator tersebut menunjukkan hasil yang cukup baik. Dengan akan diresmikannya gedung baru Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir serta jumlah sarana dan prasarana yang akan ditambah diharapkan menjadi sebuah solusi dari keluhan-keluhan masyarakat selama ini. Sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang nyaman dan akan mendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir.

D.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dari beberapa kajian, dapat diidentifikasi bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut adalah: (1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi. Masing-masing faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Artinya, secara umum dapat dikatakan bahwa keenam faktor tersebut secara dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik, di samping faktor-faktor lainnya.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya

ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim 2008, 22). Kualitas adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Tjiptono, 1995: 24).

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa faktor-faktor diatas sangat penting untuk mendukung pelaksanaan prosedur kerja yang masih kurang dan perlu untuk diusahakan pengadaannya karena hal ini sangat berhubungan dengan kelancaran dan kenyamanan proses pelayanan.

E. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Dari jurnal diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat disimpulkan pelayanan belum terlaksana dengan baik, hal ini dapat kita lihat dari point-point penting yang belum terlaksana dengan sebagaimana mestinya. Dan masih banyak kendala yang ditemukan dalam penyelesaian beberapa berkas.

Berdasarkan indikator – indikator pengukuran pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi sebanyak 4 unsur yaitu,waktu penyelesaian pelayanan,rincian biaya atau tarif pelayanan, prosedur pelayanan dan sarana dan prasarana maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Semua unsur pelayanan tersebut pada umumnya dilaksanakan dengan baik dalam pelayanan publik di Kecamatan Rumbai Pesisir, namun belum optimal.
2. Secara keseluruhan (4 unsur), kinerja Pemerintah kecamatan dalam pelayanan publik terkategori “baik”, namun

belum optimal.

3. Terdapat beberapa faktor yang turut mempengaruhi atau menentukan kinerja pemerintah Kecamatan Rumbai Pesisir dalam pelayanan publik yaitu :
(1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur; (2) Kemampuan aparatur; (3) pengawasan/kontrol sosial; (4) Perilaku birokrasi/ aparatur; (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan (6) Restrukturisasi organisasi; artinya masih lemahnya faktor tersebut pada penyelenggaraan pelayanan publik menyebabkan kinerja pelayanan publik belum maksimal.

2. Saran

Menyadari tugas pelayanan aparatur pemerintah di kantor camat rumbai pesisir merupakan hal penting guna menunjang keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di kantor camat rumbai pesisir tentunya aparatur pemerintah harus selalu :

- a. Mengupayakan hal-hal yang dianggap masih kurang dalam pelaksanaannya.
- b. Dalam menjalankan tugasnya aparatur kecamatan rumbai pesisir perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan pelayanan publik dan masyarakat tidak hanya mengeluarkan pendapat namun dapat bekerja sama dengan aparatur kecamatan agar pelayanan publik yang prima dapat terwujud.
- c. Bagi aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya hendaknya melakukan perubahan yang menyangkut semua aspek, dalam hal ini aparatur kecamatan ikut berperan dalam pembentukan perilaku, disiplin kerja dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Yayan Rudianto, *Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan.*
- Rezha Yahya Nur Hakim, Heru Ribawanto, Minto Hadi, *Pelayanan Publik Di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi,* Universitas Brawijaya, Malang.
- Rozy Afrial J. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan*

Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah.

Shinta Bonita Moningka, *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon.*

Martina Gloria Sitorus, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir, Universitas Riau, Riau*

Irwansyah, *Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan, universitas mulawarman, Kalimantan timur.*

Ainul Yaqin , *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser, universitas mulawarman, Kalimantan timur.*

Deyvy Setiawan ,BawoleDaicy Lengkong ,Burhanuddin Kiyai, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado”.*