

IMPLEMENTASI ASAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TUNJUNGSEKAR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009

Yulius Sumianto, Sugeng Rusmiwari, Dody Setyawan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: yulius.sumi9@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui implementasi asas pelayanan publik di Kelurahan Tunjungsekar 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi asas pelayanan publik di Kelurahan Tunjungsekar dan 3) Untuk mengetahui kesesuaian asas pelayanan publik di Kelurahan Tunjungsekar dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kelurahan Tunjungsekar Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik Milles dan Huberman. Implementasi asas pelayanan publik di Kelurahan Tunjungsekar dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama ini merupakan pelayanan yang terbaik sehingga berbagai kepentingan masyarakat terkait dengan pelayanan aparatur Kelurahan dapat terpenuhi tanpa melakukan pembedaan atas pelayanan yang diberikan. Faktor yang menghambat implementasi asas pelayanan publik di Kelurahan Tunjungsekar adalah adanya aparat Kelurahan yang tidak terlalu paham menggunakan *Microsoft Office Word* dan *Microsoft Office Excel* sehingga mereka sering kesulitan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Kelurahan Tunjungsekar telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh UU tersebut.

Kata Kunci: Implementasi Asas Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Summary: *This study aims to 1) To determine the implementation of the principle of public services in the Village Tunjungsekar 2) To determine the factors that affect the implementation of the principle of public services in the Village Tunjungsekar and 3) To determine the suitability of the principles of public service in the Village Tunjungsekar by Law No. 25 2009. The location of this research is at the Village Office Tunjungsekar Lowokwaru District Malang. The data analysis technique used is eknik Milles and Huberman. Implementation of the principle of public services in the Village Tunjungsekar is that services provided to the community so far is the best service so that the various interests of the community associated with the Village of service personnel can be met without making distinctions on the service provided. Factors inhibiting the implementation of the principle of public services in the Village Tunjungsekar is the village officials who do not really know using Microsoft Office Word and Microsoft Office Excel so that they are often difficult. Under Law No. 25 of 2009, the services provided by the Village Tunjungsekar apparatus in accordance with the conditions set by the law.*

Keywords: *Implementation Principles of Public Service and Act No. 25 of 2009*

PENDAHULUAN

Era reformasi negara Indonesia membawa begitu banyak perubahan pada system pemerintahan saat ini. Masyarakat yang semakin kritis terhadap proses pemerintahan yang berlangsung menjadi satu tantangan tersendiri bagi pemerintahan untuk memberikan hal yang terbaik bagi kesejahteraan masyarakat. Pemerintah selama ini selalu berusaha dalam mewujudkan suatu kebijakan yang komprehensif dalam menyelesaikan masalah masyarakat, namun pada tahap implementasinya masih belum maksimal sehingga masyarakat yang pada akhirnya di rugikan. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Masyarakat sebagai suatu kumpulan orang, kelompok, komunitas dengan berbagai permasalahan

dan harapan menjadikan pemerintah lebih meningkatkan kualitas sumberdaya manusia dalam melayani masyarakatnya yang memiliki harapan dan kebutuhan yang berbeda - beda. Untuk itu pencapaian tujuan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya perlu dikelola dan diatur dengan baik.

Pelayanan publik atau sering disebut pelayanan umum, pelayanan masyarakat atau *Public service* merupakan salah satu aktivitas pemerintah yang selalu menjadi perhatian masyarakat. Opini masyarakat tentang berbagai aktivitas pemerintah dalam bidang pelayanan cenderung lebih banyak yang bernada negatif dibandingkan dengan nada positifnya. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat tentang berbagai penyimpangan, baik dari segi biaya, prosedur, mutu dan ketidak pastian waktu untuk satu produk yang di inginkan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini sering kali mengabaikan bahkan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa kepada birokrasi karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan (*customer*) yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu (melalui pajak, retribusi dan iuran lainnya). namun para birokrat kurang perhatian (*concern*) terhadap kepentingan dan kebutuhan warga negaranya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan tempat penelitian di Kelurahan Tunjungsekar Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Instrument penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri dengan sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder dan peneliti juga menggunakan teknik sampling yaitu *purposive sampling*, kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi, wawancara, pengamatan, dan dokumentasi yang kemudian hasilnya diolah menggunakan teknik pengolahan data yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Asas pelayanan publik di Kelurahan Tunjungsekar terimplementasi dengan baik.
2. Faktor yang menghambat implementasi asas pelayanan publik di Kelurahan Tunjungsekar yaitu :
 - a. kurangnya pemahaman aparat Kelurahan dalam menggunakan *Microsoft Office Word* dan *Microsoft Office Excel*.
 - b. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan.
3. Asas pelayanan publik yang terimplementasi dengan baik yaitu, asas Kepentingan umum, Asas Kesamaan hak, asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas Partisipatif.

KESIMPULAN

1. Implementasi asas pelayanan publik pada Kelurahan Tunjungsekar terimplementasi dengan baik.
2. Asas-asas pelayanan publik yang mendukung terimplementasinya asas pelayanan publik dengan baik yaitu, asas kepentingan umum, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas partisipatif, asas persamaan perilaku/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas ketepatan waktu, asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
3. Asas-asas yang terimplementasi dengan baik sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009.

DAFTAR PUSTAKA

Celestina. 2011. *Faktor Etika, Moral, Motivasi, Kepemimpinan, Dalam Pelayanan Publik*.

Moleong. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Narbuko dan Achmadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sadhana. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Cv Citra Malang.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA,cv.

Triyono. 2012. *Peran Kepemimpinan Demokratis Dan Kontigensi Terhadap Kinerja Pegawai*.

.....*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*.

.....*Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan*.

.....*Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*