

## IMPLEMENTASI PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TASIKMADU BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH NO 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Veronika Erlin

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang 2015

[Email:veronichaerlyn19@gmail.com](mailto:veronichaerlyn19@gmail.com)

**Abstract:** Principle implementation of public service is the manifestation of good governance. Therefore, the implementation of public service must be addressed from the service system. The purpose of this study is to determine the principle implementation of public service based on Government Regulation (PP) No. 96 Year 2012, and constraint/obstacle in the service in Tasikmadu Village. The research type used is qualitative. Source of data: primary and secondary data. And the data collection techniques: observation, interview, and documentation. Determination technique of informant purposive sampling, with the informant were Village Head, Section Head of public service, society. Then the data were analyzed by using the reduction, data presentation, verification. After that the data is tested using triangulation. The result of implementation the principle of public services in the Village of Tasikmadu has tried/attempted to give service although not perfect with the principles in Government Regulation No. 96 Year 2012 about the Implementation of Public Service. The existing constraints in the Village of Tasikmadu there are some indicators that have not been fully met, namely: integration and accessibility. So it is advisable that the village government of Tasikmadu improve and perfect service, and in order to improve the both indicators have not been implemented.

**Keywords:** Implementation of PP (Government Regulation) No. 96 Year 2012, Public Service, Accessibility of Services

**Abstrak:** Implementasi prinsip pelayanan publik merupakan perwujudan dari pemerintahan yang baik. Oleh karena itu implementasi pelayanan publik harus dibenahi dari sistem pelayanannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi prinsip pelayanan publik sesuai PP No.96 Tahun 2012, dan hambatan dalam pelayanan dikelurahan Tasikmadu. Jenis Penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Sumber data: data primer dan sekunder. Dan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan *purposive sampling*, dengan informan Lurah, Kasi Pelayanan umum, masyarakat. Kemudian data dianalisis menggunakan reduksi, penyajian data, verifikasi. Setelah itu data diuji menggunakan triangulasi. Hasil implementasi asas pelayanan publik di Kelurahan Tasikmadu sudah berupaya memberikan pelayanan meskipun belum sempurna dengan prinsip-prinsip dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik. Hambatan yang ada dikelurahan Tasikmadu ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya terpenuhi yaitu: keterpanduan dan aksesibilitas. Sehingga disarankan agar lebih meningkatkan dan menyempurnakan pelayanan, dan memperbaiki kedua indikator yang belum terlaksana.

**Kata kunci:** Implementasi PP No.96 Tahun 2012, Pelayanan Publik, Aksesibilitas Pelayanan

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali mengabaikan bahkan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan (*customer*) yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrasi itu (melalui pajak, retribusi, iuran lainnya). Namun kenyataannya, para birokrat kurang perhatian (*concern*) terhadap kepentingan atau kebutuhan warga negara. Untuk mewujudkan pemerintahan yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, Pemerintah akhirnya Membuat kebijakan yaitu Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik. Undang-Undang No 25 Tahun 2009, yang didalam ketentuan pada pasal 4 disebutkan sebagai berikut: 1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan publik. 2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik. 3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan 4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu Implementasi pelayanan publik harus dibenahi dari sistem pelayanannya. Agar terwujudnya suatu kondisi pelayanan publik yang baik.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan yaitu kualitatif pada mulanya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif menurut Kirk dan Miller 1986:9 (Moleong, 2005), dan berlokasi di Kelurahan Tasikmadu jalan Atletik No. 125 Malang. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Dan teknik pengumpulan data observasi, wawancara (panduan wawancara, *interview guide*, catatan lapangan), dan dokumentasi. Teknik penentuan informan *purposeive sampling* merupakan sampel bertujuan, dengan informan Lurah, Kasi Pelayanan umum, masyarakat. Kemudian data dianalisis menggunakan teori Milles and Huberman (Sugiyono, 2011), yakni reduksi data, penyajian data, verifikasi. Setelah itu data diuji menggunakan triangulasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Prinsip Pelayanan Publik diKelurahan Tasikmadu Sesuai PP No 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.**

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Prinsip Pelayanan Publik di Kelurahan Tasikmadu sesuai dengan PP No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik yang dimana mengatur tentang ruang lingkup penyelenggara, system pelayanan terpadu dan standar pelayanan publik, dalam konteks implementasi Inu kencana(dalam Husni 2013: 28) mengatakan, bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

#### **a. Keterpaduan**

Keterpaduan Dasar Hukum merupakan hal yang sangat penting dalam Implementasi Pelayanan publik, Karena dapat menunjang berhasilnya dalam menyelenggarakan Pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan. Berdasar kanpenyajian data sebelumnya, keterpaduan Implementasi Prinsip Pelayanan Publik dilihat dari dasar hukum, persyaratan dan system mekanisme, dan prosedur dalam pelayanan di Kelurahan Tasikmadu belum sepenuhnya dipahami. Oleh sebab itu Implementasi Prinsip Pelayanan Publik DiKelurahan Tasikmadu yang di sesuaikan dengan PP No.96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Tasikmadu belum terlaksana dengan baik masih ada kekurangan.

#### **b. Ekonomis**

Ekonomis yang dimaksud disini adalah terkait dengan biaya tariff atau biaya pelayanan yang di keluarkan, dalam proses penerimaan perlu memperhatikan keterjangkauan masyarakat dan disesuaikan biaya yang dibayar dengan biaya yang telah diatur serta rincian biayanya harus jelas. Berdasarkan penyajian data sebelumnya, biayapelayanan yang ditentukan kepada masyarakat dijelaskan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini pegawai Kelurahan Tasikmadu

menjelaskan bahwa dalam pelayanan administrasi apapun di Kelurahan sudah tidak dipungut biaya karena sudah ada Perda yang mengatur jadi biaya pelayanan administratif di Kelurahan Tasikmadu sudah dijalankan sesuai dengan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang pelayanan gratis. Dimana masyarakat telah diberi penjelasan tentang biayanya. Sehingga dalam implementasi prinsip pelayanan sudah dijalankan dengan baik.

**c. Koordinasi**

Koordinasi merupakan Koordinasi merupakan suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan terkait dengan Jangka waktu penyelesaian didalam pelayanan administratif atau pelayanan prima, koordinasi juga merupakan hal yang sangat penting dalam implementasi pelayanan publik agar yang menerima pelayanan dapat merasakan kepuasan. Di Kelurahan Tasikmadu dalam mengkoordinasikan agar pelayanan cepat sehingga masyarakat puas dan tidak perlu menunggu lama. Berdasarkan pada hasil penyajian sebelumnya, bahwa Koordinasi Pelayanan public dalam implementasi prinsip pelayanan publik di Kelurahan Tasikmadu sudah dikatakan baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik.

**d. Pendelegasian Wewenang atau pelimpahan wewenang**

Pendelegasian wewenang atau Pelimpahan wewenang yang dimaksud dalam pasal 16 ayat (1) ditetapkan dengan keputusan pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau sejenis. Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dalam Kelurahan Tasikmadu dalam pelayanan administrasi di Seksi Pelayanan Umum dalam mengproses pelayanan yang cepat sudah dilaksanakan dengan baik, yaitu berdasarkan pada hasil penyajian sebelumnya, Implementasi Prinsip Pelayanan Publik Pendelegasian atau Pelimpahan wewenang dalam Kelurahan Tasikmadu dalam pelayanan administrasi di Seksi Pelayanan Umum dalam mengproses pelayanan yang cepat sudah dilaksanakan dengan baik.

**e. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan kunci untuk memastikan bahwa kekuasaan itu dijalankan dengan baik dan sesuai dengan kepentingan publik. Akuntabilitas dalam pelayanan public menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pada hasil penyajian data sebelumnya, di Kelurahan Tasikmadu sudah mengupayakan memberikan pelayanan yang akuntabilitas, karena di Kantor Kelurahan Tasikmadu tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan. Jadi dalam hal ini di Kantor Kelurahan Tasikmadu terlihat sudah memaksimalkan pelayanan yang sesuai dengan akuntabilitas.

**f. Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan Hal utama dalam menunjang keberhasilan Pelayanan Karena Menyangkut dengan Implementasi Prinsip Pelayanan Publik dalam Perlengkapan Sarana Prasarana/Fasilitas Penunjang dalam kenyamanan Pelayanan. Berdasarkan Penyajian data sebelumnya, di Kelurahan Tasikmadu Implementasi Prinsip Pelayanan Publik di Kelurahan Tasikmadu ditinjau dari Aksesibilitas belum maksimal.

**Apa saja factor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Tasikmadu**

Hambatan adalah segala sesuatu yang menjadi rintangan/kendala yang ada dalam pelayanan, adapun Hambatan-Hambatan tersebut berdasarkan Hasil Observasi dan Wawancara terdiri dari

Aksesibilitas dan Ekonomis. Dan dari hasil penyajian data dapat disimpulkan beberapa hambatan yang ada di Kantor Kelurahan Tasikmadu diantaranya yaitu:

1. Keterpanduan Tentang Pemahaman dasar hukum dalam menunjang implementasi prinsip Pelayanan public belum sepenuhnya berjalan dengan baik.
2. Di Kantor Kelurahan Tasikmadu masih kekurangan sarana dalam menunjang pelayanan yang cepat. Dimana kesediaan sarana, prasarannya dilihat dari ruang tunggu, komputer, printer yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan menjadi lambat. Karena biaya, yang juga merupakan faktor utama dalam menunjang pelayanan agar pelayanan bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Selain dari hasil penyajian, dari hasil observasi juga menunjukkan bahwa hambatan yang ada di Kantor Kelurahan Tasikmadu, yaitu pada Fasilitas (Komputer, ruang tunggu, printer) yang minim, dan biaya yang menjadi kendala dalam menunjang pelayanan dan kenyamanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi di Kantor Kelurahan Tasikmadu ada di Keterpanduan yaitu pemahaman tentang dasar hukum yang belum dipahami dan Aksesibilitas (Sarana, prasarana/fasilitas).

## **KESIMPULAN**

Dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa Implementasi prinsip Pelayanan Publik di Kelurahan Tasikmadu Berdasarkan PP N0.96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

1. Implementasi prinsip Pelayanan Publik yang sesuai dengan PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik di Kelurahan Tasikmadu yang mengacu pada indikator-indikator penelitian yaitu prinsip-prinsip dalam Undang-Undang pelaksanaan Pelayanan Publik, di Kelurahan Tasikmadu sudah sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Peraturan Pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012, hanya pada prinsip aksesibilitas belum maksimal.
2. Hambatan yang ada di Kelurahan Tasikmadu ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya terpenuhi yaitu:
  - 1) Keterpanduan yaitu Dasar Hukum yang belum sepenuhnya dipahami oleh pelaksana pelayanan publik.
  - 2) Aksesibilitas, yaitu sarana, prasarana/fasilitas yang kurang memadai sehingga menghambat proses penyelesaian pelayanan, dan juga keterbatasan biaya dalam melengkapi fasilitas pemberian pelayanan.

## **SARAN**

1. Disarankan agar lebih meningkatkan dan menyempurnakan pelayanan, baik yang menyangkut fasilitas fisik maupun yang menyangkut SDM dengan penambahan SDM serta peningkatan profesionalisme. Serta mempertahankan indikator yang telah dilaksanakan dengan baik.
2. Pada prinsip keterpanduan dibutuhkan peningkatan dan koordinasi atas unit pelayanan publik. Pada prinsip aksesibilitas diupayakan ada pembenahan sarana dan fasilitas pengaman pelayanan publik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Moleong, Lexy J, 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya, Bandung.

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung.

Thamrin, Husni, 2013, *Hukum pelayanan Publik Di Indonesia*, Asakaja Presindo, Yogyakarta.

Undang – Undang Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.