

PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN GIRI KABUPATEN BANYUWANGI (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan)

Rezha Yahya Nur Hakim, Heru Ribawanto, Minto Hadi

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: rezhahakim5@gmail.com

Abstract: *Public Services in The District Giri Banyuwangi Regency (Study on Service Organization of Population). The quality of public services can be measured include the following indicators: simplicity, clarity and certainty, security, openness, economic, fairness, timeliness. In the implementation of public services in the district Giri far there is no any constraint in terms of safety. With regard to disclosure to the public service, the district has done socialization premises if there is any meeting of village officials / village also involving the community, but it made the information leaflet attachment easily seen directly by the people. Although officially a maximum service is 15 minutes, the findings in the field stated ketidaksusuaian. For service KTP and KK carried out for 2 or 3 days. The factors that affect the quality of service in the District Giri are: leadership, resources, personnel, public awareness, infrastructure and openness and responsiveness apparatus.*

Keywords: *public services, factors, influence*

Abstrak: **Pelayanan Publik di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan).** Kualitas layanan publik dapat diukur meliputi indikator berikut : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu. Dalam pelaksanaan layanan publik selama ini di kecamatan Giri tidak terdapat kendala apapun dalam hal kemananan. Berkaitan dengan keterbukaan layanan kepada masyarakat, pihak Kecamatan sudah melakukan kegiatan sosialisasi jika ada setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan juga masyarakat, selain itu dilakukan penempelan selebaran informasi yang mudah dilihat langsung oleh masyarakat. Meskipun secara resmi pelayanan maksimal adalah 15 menit, temuan di lapangan menyatakan ketidaksusuaian. Untuk pelayanan KTP dan KK dilakukan selama 2 atau 3 hari. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di Kecamatan Giri adalah : kepemimpinan, sumberdaya aparatur, kesadaran masyarakat, sarana prasarana serta keterbukaan dan responsifitas aparatur.

Kata kunci: layanan publik, faktor, pengaruh

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah (Yogi dan M. Ikhsan, 2006, h.07). Di era globalisasi saat ini, kompleksitas susunan dan kebutuhan disegala bidang sangat dirasakan khususnya dalam bidang pelayanan publik. Mekuatnya lembaga-lembaga ekonomi di era globalisasi akan membawa dampak pada melemahnya peran pemerintah apabila

Perkembangan tuntutan-tuntutan masyarakat di era sekarang tidak disikapi secara benar. Perkembangan jaman dan arus globalisasi membuat informasi antar masyarakat berkembang pesat, hal ini membawa implikasi

adanya tuntutan lebih dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Peningkatan atas tuntutan pelayanan yang baik tidak hanya disebabkan karena globalisasi, kesadaran masyarakat Indonesia dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat juga telah meningkatkan tuntutan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, sebagai hak warga negara.

Berbagai kebijakan digulirkan oleh pemerintah sebagai upaya memenuhi tuntutan peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.

Kebijakan otonomi daerah merupakan salah satu bentuk kebijakan yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Sejak dikeluarkan Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, antara Pusat dengan Daerah memberikan peluang kepada Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan

pemerintahan, pembangunan pada masyarakat. Kemudian direvisi dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah terus menerus meningkatkan pelayanan publik (Juliantara, 2005, h.1).

Pada era otonomi daerah, birokrasi lebih dekat dan secara langsung berhadapan dengan masyarakat serta merupakan perwujudan dan perpanjangan tangan pemerintah pusat. Rasyid (1997) menyatakan birokrasi di daerah mempunyai peran besar dalam pelaksanaan urusan-urusan publik. Tugas dan fungsi birokrasi di daerah adalah: a) Memberikan pelayanan umum (*service*) yang bersifat rutin kepada masyarakat, b) Melakukan pemberdayaan (*empowerment*) terhadap masyarakat untuk mencapai kemajuan dalam kehidupan yang lebih baik, c) Menyelenggarakan pembangunan (*development*) di tengah masyarakat.

Namun dalam pelaksanaannya, sejak otonomi daerah sejak diterapkan, peranan dan fungsi birokrasi semakin dipertanyakan, melihat banyaknya kecamatan dan keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas pelayanan publik di berbagai sektor kehidupan, maraknya praktik korupsi dan inefisiensi pelayanan menjadikan tingkat kepercayaan masyarakat semakin menurun terhadap birokrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto, et al. (2002) menyimpulkan kinerja pelayanan birokrasi publik di daerah masih rendah, praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nipotisme) dalam pemerintahan dan dalam pelayanan publik masih terus berlangsung, bahkan dengan skala dan pelaku yang semakin meluas, keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efisien, responsif, akuntabel masih amat jauh dari realitas.

Marzuki (2006, h.52) dalam menjelaskan definisi pelayanan publik menyebutkan pula jenis dari pelayanan publik. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya. Setiap individu agar diakui keberadaannya sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), maka mereka berkewajiban untuk memiliki dokumen resmi seperti Kartu tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akte

Kelahiran dan lainnya. Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik.

Di negara berkembang seperti Indonesia masalah pendaftaran kelahiran adalah masalah kelengkapan (*completeness*) registrasi. Hal ini disebabkan karena penduduk (baik yang mempunyai anak maupun petugas registrasi) tidak menyadari pentingnya registrasi kelahiran dan penduduk tidak mengerti bagaimana menjawab pertanyaan seperti tanggal kelahiran anaknya, umur ibunya, dan sebagainya. Selain masalah kelengkapan, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Anak RI (2009) menjelaskan bahwa enam dari sepuluh anak di bawah usia lima tahun di Indonesia tidak diakui keberadaannya secara sah oleh Pemerintah Indonesia. Anak-anak ini tidak memiliki identitas secara sah yang dituangkan dalam akta kelahiran. Padahal, akta kelahiran memiliki arti penting bagi eksistensi anak sebagai warga negara di muka hukum. Ironisnya, menurut data SUSENAS 2007, hanya 42 persen anak di bawah usia lima tahun (0-4 tahun) yang memiliki akta, sisanya 58 persen belum memiliki akta kelahiran.

Adanya kebijakan otonomi daerah atau desentralisasi sebenarnya dapat menjadi potensi sekaligus harapan besar untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Salah satu daerah yang berupaya memperbaiki kualitas layanannya terutama dalam hal administrasi kependudukan yaitu Kabupaten Banyuwangi. Sebagai bentuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Banyuwangi, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terus berupaya meningkatkan efisiensi dan efektifitas pendekatan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi adalah pelayanan pendaftaran akta kelahiran secara elektronik (*on line*). Dimana masyarakat dapat mendaftarkan akte kelahiran anaknya-lewat-internet (dispendukcakil.banyuwangikab.go.id). Kecamatan Giri merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Banyuwangi yang berprestasi dalam pelayanan publik serta memiliki komitmen untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini dengan dua rumusan masalah yaitu: (1) kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Giri; (2) Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan di kecamatan Gir

Tinjauan Pustaka

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang infinitifnya ialah *to administer*. Kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). White dalam Handyaningrat (1980, h.2), mengemukakan definisi administrasi, sebagai berikut : “Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil, dan sebagainya”. Thoha (1984, h.51) yang menyatakan bahwa Kebijakan Publik (*Public Policy*) merupakan dimensi pertama yang menjadi pokok administrasi publik. Kebijakan Publik menjadi kajian yang penting dalam administrasi publik. Hal ini dikarenakan selain menentukan arah umum yang harus ditempuh untuk mengatasi isu-isu masyarakat, serta dapat pula dipergunakan untuk menentukan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi oleh pemerintahan, selain itu dapat pula dipergunakan untuk mengetahui berapa luas dan besarnya organisasi pemerintah. Lebih lanjut Thoha (2005, h.71), menjelaskan bahwa: “Administrasi negara terdiri dari semua kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan atau untuk melaksanakan kebijakan publik”.

Terdapat beberapa paradigma dalam administrasi publik yang pertama adalah *Old Public Administration* (OPA), OPA berusaha maksimal untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan melalui struktur hierarkis manajemen administrative yang terpadu, dan benar, serta sistem kontrol yang ketat. Paradigma yang kedua adalah *New Public Management* (NPM), NPM di pandang sebagai suatu pendekatan, dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. Paradigma yang ketiga adalah *New Public Service* (NPS), hal penting yang perlu dipahami dalam paradigma ini seperti yang dijelaskan oleh Rewansyah (2010, h.97) adalah birokrasi harus dibangun merupakan birokrasi yang dapat memberikan perhatian pada pelayanan masyarakat sebagai warga Negara dan mengikut sertakan masyarakat dalam pembangunan dan pelaksanaan yang demokratis. Pergeseran dan penyempurnaan paradigma dalam administrasi publik mulai dari *old public administration* (OPA), *new public management* (NPM) dan *new public service* (NPS) bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik serta

menghindari patologi dalam administrasi publik dan mewujudkan pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pamudji (1999, h.54) menjelaskan pelayanan publik adalah berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah, Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kenyamanan. Keberadaan prinsip-prinsip tersebut diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Mohammad (2003) menjelaskan bahwasanya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan menjelaskan empat hal yang bisa dilakukan oleh organisasi sektor public, yaitu Penetapan Standard Pelayanan, Pengembangan standard operating prosedur, Pengembangan survei kepuasan pelanggan maupun hasil dari pelaksanaan pelayanan dan kinerja kelembagaan, Pengembangan sistem pengelolaan pengaduan dan informasi pelayanan organisasi sektor publik. Secara garis besar terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat, dan Sistem Pelayanan.

Sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari Sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Dalam konteks administrasi kependudukan di Indonesia yang biasa disebut dengan singkatan Adminduk telah diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu: 1) Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk; 2) Kegiatan penataan dan

penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil; 3) Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Secara khusus dapat dipahami pula bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Giri, Kabupaten Banyuwangi yang berkaitan dengan kependudukan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dapat dibedakan menjadi dua, yaitu Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran dan atau pencatatan data penduduk beserta perubahannya, perkawinan, perceraian, kematian, dan mutasi penduduk, penerbitan nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan. Sedangkan Pencatatan Sipil merupakan kegiatan yang meliputi Pencatatan Kelahiran, Pencatatan Lahir Mati, Pencatatan Perkawinan meliputi, Pencatatan Pembatalan Perkawinan, Pencatatan Perceraian, Pencatatan Pembatalan Perceraian, Pencatatan Kematian meliputi, Pencatatan Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak, dan Pengesahan Anak, Pencatatan Perubahan Nama dan Perubahan Status Kewarganegaraan, dan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus dari penelitian ini yaitu (1) Kualitas pelayanan publik berupa administrasi kependudukan di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi, Kualitas pelayanan dapat dilihat atau diukur dari: Ketersediaan Sarana Prasarana, Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Ekonomis, Keadilan.; (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan seperti Kepemimpinan, Kemampuan sumberdaya aparatur, Kesadaran Masyarakat, Keterbukaan dan responsifitas aparatur. Situs penelitian ini yaitu Kantor Bupati Banyuwangi dalam hal ini bagian organisasi, kantor kelurahan Giri, dan masyarakat Kecamatan Giri. Hal ini dikarenakan melalui situs penelitian diatas peneliti bisa mendapatkan sumber data primer maupun sekunder.

Dalam rangka mendapatkan data sesuai dengan fokus penelitian, maka peneliti melakukan kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh

dilapangan dianalisa menggunakan metode analisa interaktif dari Miles Hubberman, yaitu peneliti dituntut untuk melakukan kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk melihat keabsahan data yang telah diperoleh dilapangan peneliti menerapkan tiga langkah keabsahan data yaitu, derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*conformability*).

Pembahasan

Kabupaten Banyuwangi, merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur, dengan Ibukotanya adalah Banyuwangi. Secara Administratif Pemerintahan di Kabupaten Banyuwangi terdiri dari 2.827 RW dan 10.532 RT yang tersebar di 28 Kelurahan dan 189 Desa dan memiliki 24 kecamatan. Berdasarkan hasil pencacahan Sensus Penduduk 2010, hasil sementara pelaksanaan SP2010 di Kabupaten Banyuwangi, menunjukkan bahwa jumlah penduduk sebesar 1.554.997 orang, dengan jumlah laki-laki sebesar 772.745 orang dan jumlah penduduk perempuan sebesar 782.252 orang. Dengan luas wilayah Kabupaten Banyuwangi sekitar 5.782,52 km² yang didiami oleh 1.554.997 orang maka rata-rata tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Banyuwangi adalah sebanyak 269 orang per km². Kecamatan giri merupakan kecamatan penyangga kawasan pemerintahan Kabupaten Banyuwangi yang sangat strategis dan menjadi tolok ukur dalam pelaksanaan pembangunan di berbagai bidang.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik di Kecamatan Giri dapat dilihat dalam berbagai indikator seperti keberadaan regulasi tentang pelayanan publik. Regulasi pelayanan publik dapat dilihat dari adanya standart pelayanan publik dan indeks Kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi dan Surat keputusan Camat Giri Nomor : 188/07/429.502/2012. Selanjutnya kualitas layanan di Kecamatan Giri dapat dilihat dengan adanya unsur layanan yang dapat dilihat dari berbagai hal, pertama ketersediaan sarana dan prasarana, melalui Surat Keputusan Bupati Banyuwangi Nomor : 188/581/KEP/429.011/2011 telah ditetapkan standarisasi sarana dan prasarana minimal pelayanan publik di kantor kecamatan. Kedua kesederhanaan, prosedur pelayanan publik di Kecamatan Giri sudah sederhana dan mudah difahami serta mampu diterapkan oleh masyarakat.

Ketiga adanya kejelasan dan kepastian dalam memberikan layanan, Sejauh ini dalam rangka memberikan pemahaman tentang

kepastian pelayanan pada masyarakat, maka pihak kecamatan memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui kantor kepala desa atau kelurahan. Selain itu di kantor kecamatan juga telah dipampang prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Keempat yaitu keamanan, dalam rangka menjamin keamanan di wilayah kantor kecamatan Giri yang merupakan pusat pelayanan administrasi kependudukan, maka pihak kecamatan menyediakan tenaga keamanan sebanyak dua orang. Selain itu juga mensosialisasikan kepada masyarakat tentang tidak adanya pungutan dan kesederhanaan dalam mengurus KTP. Kelima adanya keterbukaan, keterbukaan berkaitan dengan indikator kejelasan dan kepastian pelayanan. Sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang baik maka sejauh ini aparat pemerintah baik ditingkat kecamatan maupun kelurahan sudah melakukan sosialisasi semaksimal mungkin agar masyarakat yang ingin melakukan pengurusan administrasi kependudukan tidak mengalami lagi kesulitan. Sosialisasi dilakukan secara lisan maupun dalam bentuk gambar dan skema yang terpasang di seluruh Desa dan Kelurahan di Wilayah Kecamatan Giri.

Keenam yaitu Ekonomis, secara keseluruhan, layanan kependudukan di Kecamatan Giri tidak dikenakan biaya (gratis).Ketujuh adanya keadilan, masalah keadilan dalam pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Giri masih kurang disebabkan banyak masyarakat merasakan ke tidakadilan dengan berbagai alasan.Kedelapan yaitu ketepatan waktu, temuan di lapangan menyatakan ketidaksesuaian antara data standar yang sudah ditetapkan oleh kecamatan dengan keadaan riil. Seperti pengurusan KTP dan KK yang seharusnya selesai 10 menit, namun dilakukan selama 2 atau 3 hari tergantung persyaratan yang dipenuhi oleh warga.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Giri dapat dilihat dari berbagai faktor, pertama yaitu kepemimpinan.Kecamatan Giri dipimpin Oleh Hagni Ngesti Sriredjeki, SH, MM. Camat menyatakan bahwa untuk menjadi pemimpin yang baik diperlukan responsifitas dalam memahami tugas dan fungsi.Dalam rangka meningkatkan kinerja kecamatan, khususnya dalam bidang pelayanan publik maka ibu camat melakukan pendelegasian tugas, bawahan diberikan kewenangan (otonomi) untuk melaksanakan tugas masing masing.Upaya yang dilakukan oleh ibu Camat juga diakui keberhasilannya dalam meningkatkan kinerja pegawai dan citra instansi.Faktor kedua adalah Sumber Daya Aparatur, ketersediaan

Sumberdaya manusia dalam hal kualifikasi skill dan pendidikan sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kecamatan Giri sendiri maupun ketetapan Standar Pelayanan Minimal oleh Bupati Banyuwangi.

Faktor ke tiga adalah kesadaran masyarakat, dalam pelayanan administrasi kependudukan masih ditemukan beberapa masalah diantaranya adalah pelayanan KTP/KK yang menggunakan jasa pihak ketiga oleh masyarakat sendiri.Masyarakat masih rendah kesadarannya dalam hal pelaporan masa berlaku KTP yang sudah habis masa berlakunya. Sering ditemui kasus bahwa masyarakat melakukan pengurusan KTP saat mendesak, ketika KTP akan dibutuhkan. Faktor keempat adalah Keterbukaan dan Responsifitas Aparatur, Petugas pelayan melakukan interaksi dengan masyarakat secara langsung dilakukan melalui etika pelayanan yaitu 5S (Senyum, Sapa dan Salam dst), sebagai penjamin mutu pelayanan pimpinan juga terus melakukan kontrol setiap hari pada bawahan terutama mengontrol sikap saat memeberikan pelayanan pada masyarakat. Berdasarkan upaya tersebut maka sampai sejauh ini sangat jarang mendapatkan laporan dari masyarakat tentang ketidakramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan data dilapangan tersebut, peneliti melakukan analisis terkait kualitas pelayanan publik di kecamatan Giri.Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat maka kabupaten Banyuwangi mengeluarkan kebijakan yang mengatur tentang mekanisme pelayanan publik yaitu berupa Peraturan Bupati N0 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, Surat Keputusan Bupati No. 188/581/Kep/429.011/2011 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Minimal Pelayanan Publik pada Kantor Camat dan Lurah di Kabupaten Banyuwangi, Surat Keputusan Bupati No. 188/584/Kep/429.011/2011 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Sejalan dengan kebijakan diatas maka pemerintah kecamatan Giri yang membuat kebijakan tentang pelayanan publik berupa Pedoman Standar Peayanan Publik

dan Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (2012)..

Peneliti menganalisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Giri dengan berlandaskan dari Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi 10 prinsip, pertama adalah Kesederhanaan. Kesederhanaan pelayanan dalam artian bahwa prosedur atau tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam pelaksanaan prinsip ini Kecamatan Giri telah melaksanakan prinsip tersebut dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan dilakukan dengan memasang berbagai gambar di ruang layanan mengenai persyaratan dan alur layanan. Selain itu dilakukan juga upaya sosialisasi ke kelurahan-kelurahan.

Prinsip kedua adalah Kejelasan dan Kepastian, Kejelasan dan kepastian disini dimaksudkan adanya kejelasan dan kepastian penanggung jawab, kemudian kejelasan dan kepastian umum. Kecamatan sudah memberikan pemahaman dari segi persyaratan layanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, dan-Akte-Kelahiran, persyaratan disosialisasikan-kepada-pihak-kelurahan. Kecamatan Giri telah melakukan pembuatan sistem prosedur pelayanan seperti pembuatan KTP dengan janji layanan maksimal 2 hari. Jika melebihi batas akan diantarkan kerumah penduduk yang bersangkutan. Namun hal ini belum pernah disosialisasikan. Prinsip ketiga adalah keamanan, dalam hal keamanan proses dan hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan. Dalam pelaksanaan layanan publik selama ini di kecamatan Giri tidak terdapat kendala apapun dalam hal kemananan. Baik keamanan secara fisik maupun pencaloan sudah terjamin dan tidak ada masalah..

Prinsip keempat adalah keterbukaan, keterbukaan berkaitan dengan indikator kejelasan dan kepastian pelayanan. Keterbukaan yang dimaksud adalah hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum yang wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Berkaitan dengan keterbukaan layanan kepada masyarakat, pihak Kecamatan sudah melakukan kegiatan sosialisasi jika ada setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan juga masyarakat, selain itu dilakukan penempelan selebaran informasi yang mudah dilihat langsung oleh masyarakat. Prinsip yang kelima adalah ekonomis, ekonomis yang dimaksudkan disini adalah pengenaan biaya

pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran kondisi masyarakat untuk membayar secara umum. Secara keseluruhan, layanan kependudukan tidak dikenakan biaya (gratis).

Prinsip yang keenam adalah keadilan, keadilan yang merata dalam artian cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil, tidak membedakan kedudukan masyarakat karena setiap masyarakat mempunyai hak yang sama. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Aparatur Kecamatan tidak melihat dari latar belakang masyarakat, siapapun diperlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik itu masyarakat dari kalangan miskin maupun kaya. Prinsip yang ketujuh adalah ketepatan waktu, ketepatan waktu dimaksudkan bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Meskipun secara legal formal pelayanan maksimal adalah 15 menit, temuan di lapangan menyatakan ketidaksesuaian. Untuk pelayanan KTP dan KK dilakukan selama 2 atau 3 hari.

Kemudian beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kecamatan Giri diantaranya adalah kepemimpinan. Suksesnya kepemimpinan Camat di kecamatan Giri karena beberapa yaitu Responsifitas dalam memahami tugas dan fungsi, Koordinasi dan controlling tugas bagi semua pegawai dari level staf kecamatan hingga kepala dusun, Pola komunikasi yang fleksibel dengan mengedepankan komunikasi interpersonal, dan Konsep "Asah, Asih, Asuh". Kemudian faktor yang kedua adalah Sumber Daya Aparatur, Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat diperlukan aparatur-aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Dalam hal kualifikasi skill dan pendidikan SDM sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kecamatan Giri sendiri maupun ketetapan Standar Pelayanan Minimal oleh Bupati banyuwangi. Terdapat 3 pegawai yang secara khusus menangani masalah layanan dengan rincial 1 orang sebagai operator komputer dan 2 orang sebagai penerima dan penyerah hasil layanan.

Faktor yang ketiga adalah Keadasan masyarakat, kebanyakan masyarakat tidak

mengurus administrasi kependudukan sendiri, para warga meminta bantuan ketua RT untuk mengurus KK maupun KTP dengan membayar Rp 25.000,-. Faktor yang keempat adalah sarana dan Prasarana, Standar minimal sarana prasarana minimal dapat dipahami dalam SK Bupati Nomor: 188/581/KEP/ 429.011/2011.

Faktor yang kelima adalah Keterbukaan-dan-Responsifitas. Aparatur.Petugas pelayan melakukan interaksi dengan masyarakat secara langsung dilakukan melalui etika pelayanan yaitu 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun).Sebagai penjamin mutu pelayanan pimpinan juga terus melakukan kontrol setiap hari pada bawahan terutama mengontrol sikap saat memeberikan pelayanan pada masyarakat.

Kesimpulan

Kualitas layanan publik dapat diukur meliputi indikator berikut : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu. Dalam pelayanan kependudukan, tidak ada yang memberatkan dan masih dalam koridor kewajaran.Kejelasan dan kepastian penanggung jawab, kemudian kejelasan dan kepastian umum, persyaratan pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi, unit kerja, dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam

memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan umum.Kecamatan sudah memberikan pemahaman dari segi persyaratan layanan dan prosedurnya. Dalam pelaksanaan layanan publik selama ini di kecamatan Giri tidak terdapat kendala apapun dalam hal kemananan. Berkaitan dengan keterbukaan layanan kepada masyarakat, pihak Kecamatan sudah melakukan kegiatan sosialisasi jika ada setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan juga masyarakat, selain itu dilakukan penempelan selebaran informasi yang mudah dilihat langsung oleh masyarakat.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan di Kecamatan Giri adalah: kepemimpinan, sumberdaya aparatur, kesadaran masyarakat, sarana prasarana serta keterbukaan dan responsifitas aparatur. Suksesnya kepemimpinan Camat di kecamatan Giri dalam penyelenggaraan pelayanan karena beberapa pin penting diantaranya: Responsifitas dalam memahami tugas dan fungsi, Koordinasi dan controlling tugas bagi semua pegawai dari level staf kecamatan hingga kepala dusun dan seterusnya. Dalam hal kualifikasi skill dan pendidikan SDM pelayan, sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kecamatan Giri.Dalam kesadaran, kebanyakan masyarakat tidak mengurus administrasi kependudukan sendiri.

Daftar Pustaka

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003** Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 54 tahun 1999** Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk. Jakarta, Menteri Dalam Negeri.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003** Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Marzuki, Didi (2006) **Bekerja demi rakyat: meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah daerah dalam kebijakan dan pelayanan publik**. Jakarta, Komunal Press.
- Mohammad. (2003). **Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik**. Laporan Penelitian Di Bappeda Kabupaten Sukabumi.
- Rewansyah, Asmawi(2010). **Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance**. Jakarta,. Yusaintanas Prima.
- Toha, Miftah. (1984). **Biokrasi & Politik di Indonesia**. Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Toha, Miftah. (2005). **Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara**. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006** Tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004** Tentang Pemerintahan Daerah. Jakarta, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- Yogi dan M.Ikhsan. (2006). **Standar Pelayanan Publik di Daerah. Handbook Manajemen Pemerintahan Daerah**, PKKOD-LAN.