

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BABAKAN KALANGANYAR
KECAMATAN PANDEGLANG**

Oleh : Ahmad Rifai

Dosen STISIP Banten Raya

Abstrak

Pengertian pelayanan publik seperti yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/KEP/M.PAN7/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / BUMD dalam bentuk (penyediaan atau pemberian) barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Sedangkan Pelayanan Prima di sektor publik masih terdapat tata laksana yang digunakan dalam pelayanan umum, dengan sendi-sendi: Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan yang merata, Ketepatan waktu. Menyikapi hal tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis tentang Pelayanan Administrasi Publik Dalam Rangka Terwujudnya Pelayanan Prima Di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang. Tindakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, sedangkan metode penyusunan ini dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi kepada Kepala Kelurahan, Sekretaris Kelurahan, Kaur dan Staf, serta RW/RT dan masyarakat sebagai informan.

Dari penelitian yang dilaksanakan disimpulkan; Pertama, Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kedua, Standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan. Ketiga, Birokrasi yang panjang (red-tape bureaucracy) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penvelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui prows yang berbelit-belit, sehingga besar kemtngkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif, dsb. Keempat, Rendahnya pengawasan external dari masyarakat (social control) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai akibat dari ketidak jelasan standar dan prosedur pelayanan. Kelima, Ada keinginan dari masyarakat akan kebuthtan pelayanan publik yang berkualitas, dengan melaksanakan konsep-konsep pelayanan yang jelas. Keenam, Perlu pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) disetiap unit pelayanan. Ketujuh, Perlu dilaksanakan survei tentang sejauhmana tinngkat kepuasan masyarakat yang sudah didapat dari pelayanan selama ini oleh pemerintah. Kedelapan, Belum diterapkannya konsep pelayanan prima dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik di Kelurahan*

A. Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan dalam World Development Report 2004 dan hasil penelitian Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002. Buruknya pelayanan publik memang bukan hal baru, fakta di lapangan masih banyak menunjukkan hal ini. GDS 2002 menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan per-konco-an, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Dan ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidakpastian tadi.

Memang melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut pelbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Di antara beberapa aspek tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan, misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Tidak hanya itu, mulai masa orde baru hingga kini, eksistensi PNS (*ambtennar*) merupakan jabatan terhormat yang begitu dihargai tinggi dan diidolakan publik, khususnya Jawa, sehingga filosofi PNS sebagai pelayan publik (*public servant*) dalam arti riil menghadapi kendala untuk direalisasikan. Hal ini terbukti dengan sebutan *pangreh raja* (pemerintah negara) dan *pamong praja* (pemelihara pemerintahan) untuk pemerintahan yang ada pada masa tersebut yang menunjukkan bahwa mereka siap dilayani bukan siap untuk melayani.

Di samping itu, kendala infrastruktur organisasi yang belum mendukung pola pelayanan prima yang diidolakan. Hal ini terbukti dengan belum terbangunnya kaidah-

kaidah atau prosedur-prosedur baku pelayanan yang memihak publik serta standar kualitas minimal yang semestinya diketahui publik selaku konsumennya di samping rincian tugas-tugas organisasi pelayanan publik secara komplit. Standard Operating Procedure (SOP) pada masing-masing service provider belum diidentifikasi dan disusun sehingga tujuan pelayanan masih menjadi pertanyaan besar. Akibatnya, pada satu pihak penyedia pelayanan dapat bertindak semaunya tanpa merasa bersalah (*guilty feeling*) kepada masyarakat.

Era reformasi menciptakan masyarakat semakin kritis terhadap kebijakan – kebijakan yang diambil pemerintah. Sikap kritis ini juga banyak ditujukan kepada etos kerja lembaga pemerintahan yang cenderung bersifat berbelit, korup, boros dan tidak memihak publik. Salah satu wujud sikap kritis ini adalah adanya tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan dari pemerintah. Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai aspek yang paling mendapat sorotan publik dalam pelayanan adalah tingkat kedisiplinan, pungutan – pungutan liar dan prosedur yang berbelit. Kondisi ini menjadi tantangan bagi lembaga pemerintahan untuk dapat melakukan perubahan kearah yang lebih baik, sehingga publik menjadi terpuaskan dalam tingkatan tertinggi. Namun sebenarnya dengan tanpa kondisi seperti ini pun, tugas lembaga pemerintah sebagai abdi masyarakat (*publik servant*) tidak dapat dilepaskan dari pelayanan terhadap kepuasan publik, bukan sebaliknya publik yang harus memuaskan masyarakat.

Dalam pendekatan profesionalisme kepegawaian, pemerintah baik dalam kapasitas sebagai individu maupun intitusional masih jauh untuk dikatakan sebagai lembaga professional. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep.M.Pan/4/2002 tanggal 25 April 2002 tentang Budaya Kerja juga pada tahap implementasinya kurang dapat menyentuh lembaga pemerintah terutama secara personal. Untuk itulah, menjadi kewajiban semua pihak dalam lembaga pemerintah untuk melakukan perubahan dalam profesionalisme dan pelayanan secara terus menerus dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat. Pokok permasalahan selama ini yang dialami oleh sebagian besar masyarakat kita adalah masalah pelayanan public yang belum optimal, belum efektifnya pelayanan tersebut mengakibatkan belum terwujudnya pelayanan prima yang dicanangkan oleh pemerintah sekarang ini. Berdasarkan masalah tersebut, maka penelitian ini akan membahas bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang Kabupaten Pandeglang.

B. Metodologi Penelitian

Penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode deskriptif analistis, yaitu suatu metode penelitian atau cara penelitian dengan mengamati secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang sebenarnya terjadi pada saat penelitian

berlangsung kemudian dianalisa dan disusun secara sistematis. Sedangkan upaya untuk mempertajam pendekatan kualitatif tentunya sangat sesuai apabila menggunakan metode deskriptif. Penulis bermaksud mendeskripsikan suatu kejadian atau peristiwa yang dipelajari selama penulis melakukan penelitian.

Bila dideskripsikan secara sederhana, metode penelitian yang memakai pola pikir kuantitatif (mengejar yang mengukur, teramati, yang empirik sensual, menggunakan logika matematik, dan menggunakan generalisasi atas rerata) mengakomodasikan deskripsi verbal dengan menggantikan angka atau menggabungkan olahan statistik dengan pola pikir tetap kualitatif” (Muhajir, 1990). Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan “Efektifitas pelayanan administrasi publik dalam rangka terwujudnya pelayanan prima di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang”, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut.

C. Pelayanan Administrasi Publik

Sebelum membahas mengenai pelayanan administrasi publik, maka penulis akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai efektivitas. pada dasarnya efektivitas berorientasi pada input dan output dalam arti perbandingan antara target yang diinginkan dengan hasil yang dicapai, bagaimana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Sondang P. Siagian dalam buku (1989), menyatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan.

Dewasa ini efektivitas individu mendapat perhatian yang cukup besar. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa efektivitas bersumber dari individu yang melakukan kegiatan. Namun individu yang dimaksud adalah sebagai tenaga kerja yang memiliki kualitas kerja yang memadai. Pengertian efektivitas yang dikemukakan Sedarmayanti (2001) adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang dapat tercapai. Pengertian efektivitas diatas lebih berorientasi pada keluaran sedangkan penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Selain itu, Gibson, Ivacevich, Donnelly (1996) mengutarakan pengertian efektivitas sebagai sesuatu yang berbeda bagi orang yang berbeda. Apakah itu berarti sifat teoritis maupun praktis.

Pengertian efektivitas menurut Robin (2003), berpendapat bahwa efektifitas kerja merupakan kemampuan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan secara efisien dengan sumber daya yang tersedia. Efektifitas tidak hanya dilihat dari segi pencapaian tujuan secara total saja akan tetapi dilihat dari segi kepentingan dan pencapaian tujuan secara individual, dimana sampai sejauh mana para pegawai merasakan manfaat dari suatu pekerjaannya dalam organisasinya. (Azhar, 1993). Efektivitas dimaksud sebagai tingkat

seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan. (Tangkilisan, 2005). Sedangkan Pengertian efektivitas menurut The Liang Gie adalah Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap pekerjaan yang efisien tentu efektif, karena dilihat dari hasil tujuan atau akibat yang dikehendaki dengan perbuatan ini telah mencapai bahkan secara maksimal. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien karena hasil yang dapat tercapai tapi mungkin dengan penghamburan pikiran, tenaga, biaya dan waktu (Gie, 1971). Efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya (Tangkilisan, 2005).

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat sangat dituntut untuk memberikan pelayanan prima atau baik. Karena saat ini masyarakat krisis kepercayaan kepada pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik. Salah satu tujuan utama dari pelayanan prima yaitu bagaimana suatu keputusan masyarakat itu dapat dicapai. Dalam penelitian ini, kita akan mencari bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang berada di Kelurahan Babakan Kalanganyar ini terhadap pelayanan administrasi publik yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kantor Kelurahan Babakan Kalanganyar.

Upaya mengarahkan membutuhkan orang yang mampu melihat seluruh visi dan mampu menyeimbangkan berbagai tuntutan yang saling bersaing untuk mendapatkan sumber daya. Upaya mengayuh membutuhkan orang yang secarasungguh-sungguh memfokuskan pada satu misi dan melakukannya dengan baik. Visi tersebut dibuat berdasarkan potensi masyarakat Kelurahan Babakan Kalanganyar yang bergerak di sektor pertanian dan home industri. Kedua potensi tersebut dapat menjadi andalan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga pemerintah kemudian menjadikan kedua sektor tersebut sebagai obyek utama pembangunan dengan tujuan agar masyarakat Kelurahan Babakan Kalanganyar dapat hidup sejahtera berdasarkan pancasila. visi diciptakan melalui suatu konsensus yang melibatkan semua pihak.

Visi tersebut kemudian dijabarkan dalam misi yaitu 1) Mendorong tumbuh kembangnya masyarakat yang berakhlak mulia dilandasi teguhnya iman dan taqwa kepada Allah SWT guna mewujudkan masyarakat mandiri, kreatif, inovatif dan produktif. 2) Mendayagunakan, mengembangkan dan mengoptimalkan potensi agribisnis dan pariwisata yang ramah lingkungan dan memiliki keunggulan yang kompetitif dengan

memperhatikan pembangunan yang berkelanjutan. 3) Meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah yang profesional, berdaya guna, partisipatif, bebas KKN dan memiliki jiwa pengabdian yang tinggi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. 4) memberikan peluang kemudahan, Kelurahan Babakan Kalanganyar sebagai daerah yang menarik untuk berinvestasi. 5) Menumbuh kembangkan partisipasi unsur stakeholder secara harmonis dalam melaksanakan pembangunan. 6) Meningkatkan penegakan supermasi hukum dan hak asasi manusia untuk menjamin kelangsungan kegiatan pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik. Setiap tahun selalu dilakukan perbaikan-perbaikan mengenai layanan publik ke masyarakat. Ini sangat penting sebagai tugas dan kewajiban dari pemerintah yang harus melayani masyarakat. Pelayanan publik menjadi prioritas utama bagi pemerintah kelurahan dengan suatu tujuan agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat terwujud serta tumbuhnya profesionalisme birokrasi yang mapan. Sebagaimana diutarakan oleh Lurah Babakan Kalanganyar dibawah ini:

Berdasarkan wawancara tersebut didapat keterangan bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik dengan cara memaksimalkan sdm yang ada serta dengan membuat system pelayanan yang efektif. Selain itu dengan mendekatkan pelayanan dengan melibatkan RT sebagai ujung tombak pelayanan pada masyarakat. Setiap tahun selalu melakukan evaluasi-evaluasi untuk melakukan upaya perbaikan pelayanan, tentu saja selain permasalahan teknis juga permasalahan sarana dan prasarana terutama yang menyangkut anggaran. Ini yang menjadi kendala utama dalam pelayanan publik. Kedua, pemerintahan milik rakyat: memberi wewenang ketimbang melayani. Artinya, birokrasi pemerintahan yang berkonsentrasi pada pelayanan menghasilkan ketergantungan dari rakyat. Hal ini bertentangan dengan kemerdekaan sosial ekonomi mereka. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan harus diganti dengan menumbuhkan inisiatif dari mereka sendiri. Pemberdayaan masyarakat, kelompok-kelompok persaudaraan, organisasi sosial, untuk menjadi sumber dari penyelesaian masalah mereka sendiri. Pemberdayaan semacam ini nantinya akan menciptakan iklim partisipasi aktif rakyat untuk mengontrol pemerintah dan menumbuhkan kesadaran bahwa pemerintah sebenarnya adalah milik rakyat. Ketika pemerintah mendorong kepemilikan dan kontrol ke dalam masyarakat, tanggung jawabnya belum berakhir. Pemerintah mungkin tidak lagi memproduksi jasa, tetapi masih bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan-kebutuhan telah terpenuhi.

Ketiga, pemerintahan yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan. Artinya, berusaha memberikan seluruh pelayanan tidak hanya menyebabkan risorsis pemerintah menjadi habis terkuras, tetapi juga menyebabkan

pelayanan yang harus disediakan semakin berkembang melebihi kemampuan pemerintah (organisasi publik), hal ini tentunya mengakibatkan buruknya kualitas dan efektifitas pelayanan publik yang dilakukan mereka. Oleh karena itu, pemerintah harus mengembangkan kompetisi (persaingan) di antara masyarakat, swasta dan organisasi non pemerintah yang lain dalam pelayanan publik. Hasilnya diharapkan efisiensi yang lebih besar, tanggung jawab yang lebih besar dan terbentuknya lingkungan yang lebih inovatif.

Di antara keuntungan paling nyata dari kompetisi adalah efisiensi yang lebih besar sehingga mendatangkan lebih banyak uang, kompetisi memaksa monopoli pemerintah (atau swasta) untuk merespon segala kebutuhan pelanggannya, kompetisi menghargai inovasi, dan kompetisi membangkitkan rasa harga diri dan semangat juang pegawai negeri.

Keempat, pemerintahan yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. Artinya, pemerintahan yang dijalankan berdasarkan peraturan akan tidak efektif dan kurang efisien, karena bekerjanya lamban dan bertele-tele. Oleh karena itu, pemerintahan harus digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. Karena dengan mendudukkan misi organisasi sebagai tujuan, birokrat pemerintahan dapat mengembangkan sistem anggaran dan peraturan sendiri yang memberi keleluasaan kepada karyawannya untuk mencapai misi organisasi tersebut. Di antara keunggulan pemerintah yang digerakkan oleh misi adalah lebih efisien, lebih efektif, lebih inovatif, lebih fleksibel, dan lebih mempunyai semangat yang tinggi ketimbang pemerintahan yang digerakkan oleh aturan.

Kelima, pemerintahan yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan. Artinya, bila lembaga-lembaga pemerintah dibiayai berdasarkan masukan (income), maka sedikit sekali alasan mereka untuk berusaha keras mendapatkan kinerja yang lebih baik. Tetapi jika mereka dibiayai berdasarkan hasil (outcome), mereka menjadi obsesif pada prestasi. Sistem penggajian dan penghargaan, misalnya, seharusnya didasarkan atas kualitas hasil kerja bukan pada masa kerja, besar anggaran dan tingkat otoritas. Karena tidak mengukur hasil, pemerintahan-pemerintahan yang birokratis jarang sekali mencapai keberhasilan. Mereka lebih banyak mengeluarkan untuk pendidikan negeri, namun nilai tes dan angka putus sekolah nyaris tidak berubah. Mereka mengeluarkan lebih banyak untuk polisi dan penjara, namun angka kejahatan terus meningkat.

Keenam, pemerintahan berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan boirokrasi. Artinya, pemerintah harus belajar dari sektor bisnis di mana jika tidak fokus dan perhatian pada pelanggan (customer), maka warga negara tidak akan puas dengan pelayanan yang ada atau tidak bahagia. Oleh karena itu, pemerintah harus menempatkan rakyat sebagai pelanggan yang harus diperhatikan kebutuhannya. Pemerintah harus mulai mendengarkan secara cermat para pelanggannya, melalui survei pelanggan, kelompok fokus dan berbagai metode yang lain. Tradisi pejabat birokrasi

selama ini seringkali berlaku kasar dan angkuh ketika melayani warga masyarakat yang datang keistansinya. Tradisi ini harus diubah dengan menghargai mereka sebagai warga negara yang berdaulat dan harus diperlakukan dengan baik dan wajar.

Di antara keunggulan sistem berorientasi pada pelanggan adalah memaksa pemberi jasa untuk bertanggung jawab kepada pelanggannya, mendepolitisasi keputusan terhadap pilihan pemberi jasa, merangsang lebih banyak inovasi, memberi kesempatan kepada warga untuk memilih di antara berbagai macam pelayanan, tidak boros karena pasokan disesuaikan dengan permintaan, mendorong untuk menjadi pelanggan yang berkomitmen, dan menciptakan peluang lebih besar bagi keadilan.

Ketujuh, pemerintahan wirausaha : menghasilkan ketimbang membelanjakan. Artinya, sebenarnya pemerintah mengalami masalah yang sama dengan sektor bisnis, yaitu keterbatasan akan keuangan, tetapi mereka berbeda dalam respon yang diberikan. Daripada menaikkan pajak atau memotong program publik, pemerintah wirausaha harus berinovasi bagaimana menjalankan program publik dengan dengan sumber daya keuangan yang sedikit tersebut. Dengan melembagakan konsep profit motif dalam dunia publik, sebagai contoh menetapkan biaya untuk public service dan dana yang terkumpul digunakan untuk investasi membiayai inoasi-inovasi di bidang pelayanan publik yang lain. Dengan cara ini, pemerintah mampu menciptakan nilai tambah dan menjamin hasil, meski dalam situasi keuangan yang sulit.

Kedelapan, pemerintahan antisipatif: mencegah daripada mengobati. Artinya, pemerintahan tradisional yang birokratis memusatkan pada penyediaan jasa untuk memerangi masalah. Misalnya, untuk menghadapi sakit, mereka mendanai perawatan kesehatan. Untuk menghadapi kejahatan, mereka mendanai lebih banyak polisi. Untuk memerangi kebakaran, mereka membeli lebih banyak truk pemadam kebakaran. Pola pemerintahan semacam ini harus diubah dengan lebih memusatkan atau berkonsentrasi pada pencegahan. Misalnya, membangun sistem air dan pembuangan air kotor, untuk mencegah penyakit; dan membuat peraturan bangunan, untuk mencegah kebakaran. Pola pencegahan (preventif) harus dikedepankan dari pada pengobatan mengingat persoalan-persoalan publik saat ini semakin kompleks, jika tidak diubah (masih berorientasi pada pengobatan) maka pemerintah akan kehilangan kapasitasnya untuk memberikan respon atas masalah-masalah publik yang muncul.

Kesembilan, pemerintahan desentralisasi: dari hierarki menuju partisipasi dan tim kerja. Artinya, pada saat teknologi masih primitif, komunikasi antar berbagai lokasi masih lamban, dan pekerja publik relatif belum terdidik, maka sistem sentralisasi sangat diperlukan. Akan tetapi, sekarang abad informasi dan teknologi sudah mengalami perkembangan pesat, komunikasi antar daerah yang terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri yang terdidik dan kondisi berubah dengan kecepatan yang luar

biasa, maka pemerintahan desentralisasilah yang paling diperlukan. Tak ada waktu lagi untuk menunggu informasi naik ke rantai komando dan keputusan untuk turun. Beban keputusan harus dibagi kepada lebih banyak orang, yang memungkinkan keputusan dibuat "ke bawah" atau pada "pinggiran" ketimbang mengonsentrasikannya pada pusat atau level atas. Kerjasama antara sektor pemerintah, sektor bisnis dan sektor civil society perlu digalakkan untuk membentuk tim kerja dalam pelayanan publik.

Dan prinsip yang kesepuluh adalah pemerintahan berorientasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar. Artinya, daripada beroperasi sebagai pemasok masal barang atau jasa tertentu, pemerintahan atau organisasi publik lebih baik berfungsi sebagai fasilitator dan pialang dan menyemai pemodal pada pasar yang telah ada atau yang baru tumbuh. Pemerintahan entrepreneur merespon perubahan lingkungan bukan dengan pendekatan tradisional lagi, seperti berusaha mengontrol lingkungan, tetapi lebih kepada strategi yang inovatif untuk membentuk lingkungan yang memungkinkan kekuatan pasar berlaku. Pasar di luar kontrol dari hanya institusi politik, sehingga strategi yang digunakan adalah membentuk lingkungan sehingga pasar dapat beroperasi dengan efisien dan menjamin kualitas hidup dan kesempatan ekonomi yang sama.

Dalam rangka melakukan optimalisasi pelayanan publik, 10 prinsip di atas seharusnya dijalankan oleh pemerintah sekaligus, dikumpulkan semua menjadi satu dalam sistem pemerintahan, sehingga pelayanan publik yang dilakukan bisa berjalan lebih optimal dan maksimal. 10 prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang smaller (kecil, efisien), faster (kinerjanya cepat, efektif) cheaper (operasionalnya murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi kita bisa menjadi lebih optimal dan akuntabel.

Sumber daya manusia merupakan salah satu actor utama dalam menciptakan pelayanan prima. Oleh karena itu, diperlukan keluwesan bagi setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat. Menurut pendapat masyarakat yang menjadi nara sumber tersebut, terlihat bahwa indikator tentang pelayanan public kepada masyarakat harus dikerjakan dengan lebih teliti dan cermat untuk menghindari lebih banyak lagi kesalahan dari para petugas. Dalam segi pembuatan KTP dan KK misalnya, seharusnya dilakukan secara hati-hati karena apabila terdapat kesalahan dalam penulisan nama atau tempat tanggal lahir maka masyarakat akan merasa dirugikan dan harus mengurus kembali pembuatan KTP dan KK dari awal dan masyarakat akan menghabiskan banyak waktu.

Dilihat dari jawaban hasil wawancara tersebut di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebetulnya yang menjadi faktor lambatnya pelayanan di bagian pelayanan administrasi publik yang cukup berpengaruh adalah para pegawai itu sendiri, antara lain kurangnya jumlah pegawai dan pegawai yang terkadang melalaikan tugas.

Sedangkan apabila terlalu sering terjadi kelambatan dalam hal pelayanan, itu akan sangat berpengaruh terhadap kepentingan masyarakat yang mungkin sangat membutuhkan pelayanan administrasi publik untuk keperluan yang lain.

Dari jawaban tersebut di atas, diketahui bahwa masyarakat cukup merasa terbantu dipermudah dalam hal pembuatan dan sistem kepengurusan KTP, diantaranya dari masalah kepengurusan data tempat tinggal yang harus di urus dari tingkat RT/RW hingga ke kecamatan yang cukup membuat masyarakat tidak menghabiskan banyak waktu dan biaya. Maka bisa di ambil kesimpulan, bahwa sebetulnya perpindahan pembuatan KTP dari Kantor Disdukcapil ke Kelurahan Babakan Kalanganyar efisien dan efektif karena membuat masyarakat merasa lebih mudah oleh aturan yang sekarang terasa tidak berbelit-belit.

Masyarakat mempunyai pandangan dan penilaian bahwa tarif atau biaya yang dikenakan dalam setiap pengurusan administrasi public selalu ada dengan tariff yang bervariasi. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang peraturan-peraturan yang diketahui oleh masyarakat. kemampuan dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal ini bisa dikatakan bahwa bagaimanapun juga seharusnya masalah biaya atau pungutan di luar Peraturan dihilangkan, salah satunya dengan cara memberitahukan kepada masyarakat tentang Peraturan Daerah No 7 tahun 2010 pasal 21 tentang Retribusi KTP dan KK. Dari jawaban informan yang diberikan dalam teknik wawancara, bisa diketahui bahwa memang keramahan dan kesungguhan petugas dalam melayani masyarakat maka bisa dirasakan sudah cukup ramah dan memberikan pelayanan yang cukup baik dan sungguh-sungguh, hal ini mencerminkan bahwa para pegawai sudah cukup memahami tentang pelayanan yang harus mereka berikan kepada masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan publik.

Salah satu jawaban yang dikemukakan oleh masyarakat tentang kualitas pelayanan administrasi publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Babakan Kalanganyar bahwa pelayanan administrasi publik masih kurang berkualitas karena disebabkan oleh masih kurangnya fasilitas kerja atau sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan publik.

E. Analisa Hasil Penelitian

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan serta adanya konsep yang jelas. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain :

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara Bata instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaftan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (front line staff) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan kelembagaan, 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.

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa masalah di atas, dapat penulis simpulkan bahwa:

1. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintahan.
2. Birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penvelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui *prows* yang berbelit-belit. Serta rendahnya pengawasan external dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai akibat dari ketidak jelasan standar dan prosedur pelayanan.
3. Ada keinginan dari masyarakat akan kebutuhan pelayanan publik yang berkualitas, dengan melaksanakan konsep-konsep pelayanan yang jelas.

Daftar Pustaka

- Agustiono, Leo.2006. Dasar – Dasar Kebijakan Publik. Bandung : Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus, 2003, Refomasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?, Policy Brief Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Mohamad, Ismail, 2002, Perringkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerin tah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat,
- Wijaya, E. Yuhana, 1999, Pelayanan Prima, Penerbit Armico Bandung.
- LAN, 2001, Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara, Soetopo, 2001
- LAN, 2003, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Lembaga Administrasi Negara
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kapita Seleкта Penyelenggaraan pemerintahan Daerah.Bandung : Mandari Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tarigan, Robinson. 2005. Perencanaan Pembanguna Wilayah. Jakarta : Bumi Aksara.
- Widaja, HAW. 2005. Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Republik Indonesia Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang : Pemerintahan Daerah.
- Profil Kelurahan Babakan Kalanganyar 2017.