

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR KECAMATAN WORI KABUPATEN MINAHASA UTARA**

Oleh  
**Julius Randang<sup>1</sup>**  
**Johny Lumolos<sup>2</sup>**  
**Grace Waleleng<sup>3</sup>**

### *Abstract*

*This study aims to assess the quality of public services with the State Civil Apparatus, using qualitative research method. Research shows that the role of government officials in relation to the public service in general can be quite adequate it is seen from the role of government officials in the performance of duties and responsibilities, system services provided, procedures and working methods of service, the ability to provide services, the behavior of officials in providing services as well as standard service charge required in general is quite good.*

*Keywords: Quality, Service Delivery.*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang cukup mendapatkan perhatian bagi aparatur pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan kegiatan dan aktivitasnya dengan aparatur pemerintah tentu akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, aparatur pemerintah harus menempatkan diri sesuai dengan kondisi dan perkembangan masyarakat. Dengan kata lain ketetapan metode pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi dan tahapan perkembangan masyarakat (Setiono,2002).

Dalam kenyataannya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat. Banyak fenomena yang terjadi pada masyarakat yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah belum menyentuh langsung kepada kepentingan masyarakat, anggapan ini timbul dikarenakan sistem pelayanan yang ada mempunyai sistem yang tidak efisien, berbelit-belit, serta lambat dan tidak efektif.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

<sup>2</sup> Staf Pengajar Pada Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

<sup>3</sup> Staf Pengajar Pada Prog. Studi PSP Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

Peleyanan publik yang diberikan aparatur pemerintah tidak mempunyai kepastian.

Salah satu faktor yang turut menentukan tingkat pelayanan publik yang maksimal adalah tergantung pada perlunya peningkatan sumber daya bagi Aparatur Pemerintah. Peningkatan sumberdaya aparatur Pemerintah dapat dilakukan melalui pelaksanaan tugas-tugas dengan tidak menunda pekerjaan, memberikan pelayanan terbaik, tepat waktu, tidak berbelit-belit, tidak ada negosiasi bertindak dan melaksanakan pekerjaan secara profesionalisme, serta peningkatan terhadap pendidikan baik formal maupun non formal.

Aparatur pemerintah merupakan alat utama menggerakkan jalannya proses pembangunan. Maju mundurnya suatu pembangunan akan sangat tergantung kepada keberhasilan kinerja aparatur pemerintah dalam hal ini tergantung pada tingkat pelayanan publik yang maksimal. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk organisasi modern yang dirancang untuk menjalankan tugas-tugas yang berskala luas yang melibatkan sejumlah orang yang bekerjasama secara teratur, rapih dan terkoordinasi, dan sebagai bentuk organisasi modern, yang legal rasional, atau sebagai suatu lembaga yang bersifat rasional dan efektif untuk mencapai tujuan serta fungsinya adalah memberikan pelayanan terhadap siapa saja yang menghendaki pelayanan dari padanya (Merriam,1988). Dimana timbulnya pelayanan dikarenakan adanya kewajiban kemanusiaan terhadap orang lain untuk saling menolong, saling membutuhkan, dan saling berbuat baik. Dengan kata lain, sejak belum lahir sampai dengan meninggalnya, seseorang yang hidup di dunia modern, akan terbiasa berurusan dengan institusi pemerintah.

Dengan demikian pelayanan publik akan berkaitan dengan siapapun karena bersifat universal tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan ,maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan pelayanan ; lalu memperoleh pelayanan secara wajar perlu mendapatkan perlakuan yang sama,tertib dan tidak pandang bulu dan memberikan pelayanan yang jujur serta memiliki keterbukaan.

Pelayanan publik sering kali tidak memuaskan dan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Ketidakpuasan ini disebabkan karena rendahnya kemampuan sumberdaya aparaturpemerintah atau kurangnya profesionalisme aparatur dalam merespon tuntutan dan kebutuhan layanan publik sehingga telah memperparah krisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berbagai fenomena diatas menunjukkan bahwa kualitas kualitas pelayanan dalam rangka Pelayanan Publik masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun perumusan masalah yang akan diuraikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengapa Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara masih kurang berkualitas?.
2. Hambatan apa saja yang mempengaruhi Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Moleong, (1996) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai sumber instrument yakni sebagai pengumpul data secara langsung. Data yang diteliti dapat mengalir apa adanya (Alamiah) tanpa adanya seting-seting. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif dapat diperlukan informan. Antara informan dan peneliti memiliki hubungan yang sangat erat, karena tanpa informan penulis tak akan banyak mendapatkan informasi yang mengalir masuk khususnya dalam mendapatkan data yang akurat dan terpercaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Pelayanan publik dalam kaitan dengan peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah**

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang dibutuhkan bagi setiap aparatur pemerintah, oleh karena itu aparatur pemerintah akan menjadi motor penggerak dalam kegiatan pelayanan. Aparatur pemerintah harus mampu menciptakan iklim yang kondusif, yang ditandai dengan kondisi pelayanan yang cepat, pasti, aman, layak dan dapat dipertanggungjawabkan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah tentu akan dituntut untuk menerapkan prinsip kebersamaan dan keseimbangan dan pelayanan yang diberikan tidak boleh dilakukan secara diskriminatif. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tanpa memandang status, pangkat, golongan dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama untuk dilayani sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu dalam meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien maka aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan, dibarengi dengan latar belakang pendidikan serta tingkat pengetahuan yang memadai. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena dapat menentukan sejauhmana aparat mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Dalam menentukan tingkat pelayanan yang baik maka diperlukan sumberdaya dan menjadi penopang dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

Bidang pelayanan menjadi sangat penting karena aparatur pemerintah dianggap sebagai pemikir; perencana; penggerak pembangunan; serta sebagai pelaksana dari tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan; juga sebagai pendukung dalam kelancaran pembangunan.

Sumberdaya aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, akan dapat diukur dari sejauhmana mereka dapat memberikan pelayanan secara administratif, sejauhmana mereka dapat menegakan disiplin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sejauhmana mereka dapat melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang baik.

Dalam Implikasi kegiatan pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah maka prosedur kegiatan pelayanan bersifat sederhana, mudah difahami, dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Menyangkut peran aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya dalam bidang pelayanan dapat dikatakan cukup baik dan memadai. Artinya bahwa masalah tanggungjawab menjadi penentu dalam kegiatan pelayanan. Bagi aparatur pemerintah yang kurang memiliki tanggungjawab tentu akan mempengaruhi tingkat penilaian kinerja. Oleh karena itu tanggungjawab dalam melaksanakan tugas juga menjadi kata kunci dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sistem pelayanan yang diberikan menjadi barometer dalam kegiatan pelayanan publik, semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka semakin mempengaruhi lancarnya kegiatan pelayanan. Hasil penelitian membuktikan bahwa sistem pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah secara umum adalah cukup baik. Hal ini tentu akan menjadi faktor penentu dalam kegiatan pelayanan publik.

Prosedur dan metode kerja menjadi indikator penting dalam penilaian pelayanan publik dimana sarannya adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dengan prosedur dan metode kerja yang baik dan teratur akan memudahkan kegiatan pelayanan serta akan memacu peningkatan kinerja pegawai. Kalau prosedur kerja dan metode kerja kurang maksimal maka akan berdampak pada kurang maksimalnya kinerja pegawai. Jadi prosedur kerja dan metode kerja juga menjadi salah satu penentu dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Seperti yang dikemukakan oleh Yermias. T. Keban (2010). Bahwa salah satu penilaian kinerja pegawai juga dapat ditentukan oleh model penilaian seperti prosedur kerja dan metode kerja. Kalau prosedur kerja dan metode kerja baik maka secara langsung akan menumbuhkan semangat kerja pegawai karena prosedur kerja dapat disesuaikan standar yang ada dalam hal ini dapat disesuaikan dengan standar SOP (Standar Operasional Prosedur). Dimana standar operasional prosedur merupakan suatu petunjuk kerja yang baku yang harus dilaksanakan/dijalankan oleh setiap pegawai. Sedangkan metode kerja adalah suatu upaya yang mendukung kegiatan untuk dilaksanakan secara operasional. Jadi penilaian kinerja yang baik akan dapat diukur dari metode kerja dan prosedur kerja. Kalau dikaitkan dengan kegiatan pelayanan publik maka metode

kerja berfungsi sebagai bagan alir artinya dari mana cara kerja yang dilakukan dapat memenuhi standar yang di inginkan sampai pada target yang diinginkan.

Ukuran penilaian kinerja pegawai yang maksimal akan dapat dilihat dari kapasitas atau kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Seorang pegawai yang kurang memiliki kemampuan bekerja dalam bidang pelayanan yang tidak memadai maka hasil kinerjanya juga akan kurang maksimal. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik dapat dilihat dari kemampuan sumberdaya yang ada dalam organisasi.

Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Henderson Stewart (1990) dimana dalam standar penilaian kinerja dapat diukur dari faktor, biaya, sumberdaya, ouput dan outcome. Jadi sumberdaya atau kemampuan pegawai dalam kegiatan pelayanan publik juga akan dapat memacu peningkatan standar penilaian kinerja. Artinya makin baik kemampuan pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik maka akan semakin mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.

Kelancaran proses pelayanan publik juga akan sangat ditentukan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Sarana dan prasarana pelayanan publik akan menjadi penentu dalam peningkatan kinerja. Kalau sarana dan prasarana yang kurang memadai maka hasil kinerja pelayanan publik tentu akan kurang maksimal. Hasil penelitian membuktikan bahwa keadaan sarana dan prasarana pelayanan publik diwilayah KecamatanWori secara umum masih kurang memadai.

## **B. Hasil kerja yang dicapai dalam kaitan dengan pelayanan Publik**

Tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturn pemerintah adalah tugas-tugas yang diberikan untuk melayani berbagai kepentingan umum. Demikian pula dengan tugas-tugas pelayanan secara administratif adalah tugas-tugas yang berkaitan dengan administrasi perkantoran. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk/jenis barang/jasa yang menjadi kebutuhan publik/. Masyarakat pengguna pelayanan biasanya harus berurusan dengan berbagai kegiatan administrasi, seperti mengurus keperluan secara administratif antara lain mengurus Akta

Kelahiran, Sertifikat Tanah, surat jalan, surat keterangan dan berbagai kegiatan pelayanan administratif lainnya.

Biasanya di wilayah Kecamatan prosedur kegiatan administrasi seperti pengurusan atau proses layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah adalah dengan prosedur : Datang ke Kantor, Menghadap piket, Mengisi Buku Tamu, Menghadap petugas pelayanan, Memberitahukan berbagai kegiatan pelayanan yang diajukan oleh para pengguna, Pemrosesan kegiatan pelayanan, Jangka waktu kegiatan pelayanan, Rincian biaya kegiatan pelayanan.

Berbagai proses kegiatan administrasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan sebagaimana disebutkan di atas adalah merupakan salah satu contoh jenis pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan secara administratif. Proses administrasi tentu membutuhkan proses pembukuan, pencatatan, agenda, disposisi, dan terakhir adalah stempel atau pemberian Cap. Proses ini biasanya dapat dilaksanakan secara rutin dalam kegiatan administrasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa proses kegiatan administrasi, dalam kaitan dengan bidang pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah dapat berjalan dengan baik dan lancar, dan semua yang dilakukan sudah memenuhi berbagai persyaratan administrasi dalam bidang pelayanan.

Biasanya kegiatan layanan secara administratif dengan memenuhi berbagai prosedur misalnya dalam pembuatan surat menyurat sebagaimana disebutkan maka proses pelayanan administrasi dapat berlangsung antara lain melalui, proses Prosedur Agenda Administrasi, Diagenda, didisposisi, Diserahkan kepada pejabat yang berwenang, Dipelajari, Dibuat konsep, Diketik oleh juru ketik, diberi paraf, Ditanda tangani, Diberi nomor, tanggal dan cap lalu diserahkan kepada pemohon.

Seluruh proses pekerjaan tersebut di atas adalah merupakan mata rantai pelayanan yang keluarannya adalah pelayanan kepada orang atau masyarakat. Biasanya kegiatan pelayanan administrasi membutuhkan berbagai jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk kepentingan masyarakat pengguna. Maka secara garis besar jenis-jenis kegiatan pelayanan administrasi khususnya di Kantor Kecamatan Wori antara lain pengurusan administrasi seperti, Pengurusan Kartu Keluarga, pengurusan surat keterangan belum pernah menikah, pengurusan surat

keterangan pindah/datang, pengurusan administrasi kependudukan lainnya, pengurusan IMB, Pengurusan AJB, Pengurusan Akta Hibah, serta Pengurusan Keterangan Waris.

Dari data diatas tentang intensitas pelayanan terbanyak adalah pelayanan dalam pengurusan KTP, sedangkan yang lainnya terbanyak adalah pelayanan pengurusan Kartu Keluarga. Tugas pelayanan ini tentu sangat rutin dilaksanakan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Tuntutan pelayanan yang maksimal dari setiap aparatur pemerintah tentu harus membutuhkan disiplin yang tinggi.

Pada kenyataannya kondisi disiplin saat ini masih memprihatinkan sebab masih terdapat berbagai pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur pemerintah seperti masuk keluar kantor tidak pada jam yang telah ditentukan ,,serta penyalahgunaan wewenang. Terjadinya kondisi disiplin seperti ini disebabkan oleh karena ,adanya oknum aparatur pemerintah yang malas, aparatur yang kurang professional,bermental kurang baik,menyalahgunakan wewenang serta adanya aparatur yang tidak tegas dalam mengambil keputusan. Semua hal-hal yang sudah disebutkan diatas secara langsung akan turut mempengaruhi adanya peningkatan disiplin bagi aparatur pemerintah khususnya di Kecamatan Wori. Dalam mewujudkan aparatur yang berkemampuan dan berdisiplin tinggi,maka kebijaksanaan pembinaan disiplin sangat penting untuk dilaksanakan secara terus menerus serta berencana dan menyeluruh ,mengingat tugas-tugas yang sedang dan yang akan dihadapi akan semakin kompleks. Peranan disiplin menjadi semakin penting sebab salah satu kunci keberhasilan pembangunan nasional terletak pada penerapan disiplin bagi aparatur pemerintah itu sendiri.

Dengan demikian disiplin juga akan sangat mempengaruhi efektifitas kerja bagi aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik . Dari hasil penelitian membuktikan bahwa keadaan disiplin aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan disiplin yang baik dapat diaplikasikan dalam kaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab dalam bidang pelayanan. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab bagi aparatur pemerintah akan menjadi sebuah tuntutan yang harus diemban ,karena pelaksanaan tugas dan tanggung jawab juga akan sangat berkaitan bidang pekerjaan yang ditekuni masing-masing. Tugas dan tanggung jawab bagi aparatur



akan sangat berkaitan dengan moral kerja yakni berkaitan dengan budaya kerja, prilaku, sikap mental serta dedikasi dan pengabdian yang dilakukan. Dari hasil penelitian membuktikan pula bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab aparatur pemerintah dalam kaitan dengan tugas dan tanggung jawab adalah cukup baik. Sehingga masalah tugas dan tanggung jawab ini akan menjadi salah satu faktor yang cukup menentukan maksimalisasi tingkat pelayanan publik.

### **C. Hambatan Kinerja Aparatur Pemerintah dalam pelayanan publik .**

Pelayanan umum atau yang disebut pelayanan publik adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang dilakukan aparatur pemerintah. Peranan dalam bidang pelayanan akan dapat berdampak lebih luas manakala tugas yang diemban oleh para pelaku pelayanan akan berjalan dengan baik. Setiap pelaku pelayanan publik tentu akan menggunakan cara, teknik dan metode agar dapat menciptakan mutu pelayanan yang terbaik apalagi bagi aparatur pemerintah perannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tentu akan melibatkan seluruh aparatur pemerintah yang bersangkutan kini makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah terasa belum dapat menandai harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan public belum menjadi budaya masyarakat. Disana sini masih selalu ditemui kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima pelayanan. Oleh karena itu dibidang pelayanan publik (umum) masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan publik yang baik. Seringkali aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak dapat berjalan dengan baik antara lain disebabkan oleh :

1. Tidak/kurang adanya kesadaran aparatur pemerintah terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab mereka. Akibatnya aparatur pemerintah yang

bekerja dan melayani masyarakat, bersikap santai/seenaknya pada hal orang yang sedang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah.

2. Sistem, prosedur kerja dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan atau tidak berjalan sebagaimana mestinya,
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur, penangan tugas simpang siur atau suatu tugas tidak ada yang menangani,
4. Pendapatan aparatur pemerintah yang tidak memadai dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal, akibat para pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha sehingga mereka mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara menjual jasa pelayanan,
5. Kemampuan aparatur yang tidak memadai untuk pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan,
6. Sarana pelayanan yang kurang memadai, akan berakibat pada pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak terbuang dan penyelesaian masalah terlambat,

Dengan demikian hal pelayanan akan berkaitan dengan siapapun karena bersifat universal yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

- 1). Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa tambahan yang kadang kala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan artinya dengan sadar dilakukan.
- 2). Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotocopy/cetak) atau alasan untuk kesejahteraan.
- 3). Mendapatkan perlakuan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara

tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lain baik antri secara fisik maupun antri masalahnya.

- 4). Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga setiap pelanggan tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu . Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain, kalau hal itu dikemukakan dengan terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur. Timbulnya kekecewaan akan sangat merugikan terutama bagi usaha-usaha yang bergerak dibidang pelayanan dan tidak memiliki hak monopoli.

Keempat hal itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan /instansi yang bertugas melayani masyarakat . Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas, dan dampak kepuasan masyarakat akan terlihat pada :

- a). Masyarakat akan menghargai kepada para pegawai yang bertugas dibidang pelayanan public. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh dan tidak pula berlaku sembarangan, Kewibawaan dalam menegakan disiplin, tanggungjawab dalam melaksanakan tugas secara penuh harus ditunjukkan tanpa pandang bulu,
- b). Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang sangat efektif dalam hal ketertiban,
- c). Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya pegawai dibidang pelayanan, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra aparatur/pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin terhadap pelaksanaan tugas pelayanan

- d). Kelemahan-kelemahan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan dimasyarakat disemua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya,
- e). Karena adanya kelancaran bidang pelayanan publik , maka gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan masyarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Gambaran masyarakat seperti diatas kelihatannya seperti tak mungkin dijangkau, kalau hal ini dikaitkan dengan keadaan yang sedang dihadapi sekarang. Namun masyarakat demikian bukanlah impian disiang hari melainkan dapat saja terwujud asal saja tekad bersama dengan landasan kepentingan nasional. Namun dari berbagai temuan menunjukkan sebagian besar bidang pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Pemberian pelayanan tersebut antara lain berkaitan dengan pemberian pelayanan umum seperti pengurusan administrasi dibidang pertanahan yang mengurus berbagai keperluan masalah tanah termasuk sertifikat tanah,pelayanan terhadap KAMTIBMAS, pelayanan dalam memberikan bimbingan terhadap masyarakat khususnya dalam bidang pertanian,dan kesejahteraan social,pelayanan kesehatan,pengadaan kartu penduduk dan lain-lain.

Untuk meningkatkan bidang pelayanan secara maksimal maka aparatur pemerintah haruslah memiliki kemampuan secara profesional antara lain melalui kemampuan dalam penguasaan Teknologi.

Oleh karena itu dalam menciptakan aparatur pemerintah yang memiliki kemampuan yang optimal harus didukung dengan penguasaan bidang tugas dan keahlian serta didukung dengan penguasaan teknologi sebab disadari bersama bahwa dalam era globalisasi sekarang ini bidang teknologi menjadi salah satu syarat yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah terutama dalam penguasaan teknologi komputerisasi.

Menurut Stoner, James . A.F.( 2002) fungsi sarana pelayanan publik antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- b. Meningkatkan produktivitas ,baik barang maupun jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin,
- e. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Selain sarana kerja yang disebutkan diatas maka fasilitas pelayanan juga akan sangat menentukan maksimalisasi pelayanan publik. Berbagai fasilitas pelayanan yang dimaksud disini adalah menyangkut :

- a. Fasilitas ruangan , seperti meja layanan, penjualan karcis, penyeteroran dan penerimaan uang, tersedianya fasilitas komputer, AC, Lemari, kursi tamu dan lain-lain
- b. Penyediaan alat informasi, antara lain alat pengeras, ruang informasi, Telpon, Faks dan lain-lain.
- c. Ruang tunggu, yang dilengkapi dengan berbagai peralatan yang memadai,

Dari gambaran data diatas dapat disimpulkan bahwa keadaan sarana pelayanan dalam kaitan dengan pelayanan publik khususnya di Kecamatan Wori ternyata masih sangat minim. Oleh karena itu penyediaan sarana seperti pengadaan komputer dengan peralatan lainnya akan sangat diperlukan.

Sistem pemberian pelayanan publik yang baik akan sangat ditentukan oleh kemampuan dan keandalan dengan menyediakan pelayanan yang terpercaya antara lain melalui :

- a. Kesederhanaan prosedur . Artinya yang dimaksudkan disini adalah prosedur pelayanan dapat dipermudah tanpa berbelit-belit dengan mengutamakan semboyan “ hendaknya dipermudah jangan dipersulit “.
- b. Kepastian waktu pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik seringkali tidak tepat waktu ,karena banyak pekerjaan aparatur pemerintah yang tertunda. Sengaja ditunda karena alasan tertentu untuk mendapatkan imbalan. Alasannya adalah

bahwa Bapa nanti datang minggu depan, saya tidak bisa berjanji Pak karena harus antri ,lagian banyak yang mengurus KTP, belum ada blanco, mesinnya masih sementara dalam perbaikan, lampu mati-mati, yang bersangkutan dalam mengurus KTP lagi keluar, Camat lagi tugas keluar, nantilah Pak dicek kembali minggu depan. Tetapi apabila yang memohon KTP lebih dipercepat dengan bahasa sederhana, Pak minta Tolong kita mau urus persyaratan untuk bepergian keluar Kota, syarat untuk perkawinan, melamar Kerja dan lain-lain, nanti gampang Pak saya akan memberikan imbalan kalau habis besok nanti saya kase imbalannya asalkan besok tepat waktu. Lantas aparaturnya pemerintah akan menyapa bahasa yang sederhana kita akan usahakan pengeluhan kamu tapi kita tidak janji tulis saja Nomor HP kamu nanti kalau sudah selesai saya akan telpon sama Bapak. Jelas karena ada imbalan maka pekerjaan orang lain yang mengurus berbagai keperluan diperlama/ditunda dengan mengutamakan pekerjaan pelayanan dengan uang perangsang tadi. Jadi kepastian waktu juga menjadi terhambat apabila kurangnya kesadaran dan tanggung jawab aparaturnya pemerintah akan hal pelayanan. Tetapi dipihak lain juga hambatan kurang tepatnya waktu karena prosedur pekerjaan pelayanan terhambat oleh uang pelicin tadi sehingga tugas-tugas yang lain pasti akan tertunda dengan mengutamakan yang sudah mendapatkan imbalan. Jadi dambaan kesejahteraan pegawai juga akan sangat menentukan maksimalisasi pelayanan. Artinya pegawai yang sejahtera tentu tidak akan berpikir kapan dia mendapatkan uang lebih untuk makan hari esok, untuk biaya hidup dan lain-lain. Dan tidak akan menghambat berbagai kegiatan pelayanan.

c. Kemudahan dalam mengakses pelayanan.

Pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar apabila terdapat kemudahan dalam mengakses antara lain tempat lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat pengguna, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

## **D. Pentingnya Pelayanan Prima dalam menunjang Kinerja Aparatur Pemerintah**

Pelayanan prima secara umum berarti adalah menciptakan sistem pelayanan yang sangat baik dimata pelanggan. Pelayanan prima adalah faktor kunci dalam keberhasilan suatu organisasi ( Retno Prasetyo (2007). Jika suatu organisasi tumbuh dan berkembang dan tetap eksis bertahan dalam pelaksanaan kegiatannya maka hasil kerja pegawai yang tetap berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan prima berarti tetap memelihara dan mempertahankan setiap pelanggan ataupun menambah pelanggan baru. Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. Pelayanan prima terbaik tentu akan dibutuhkan oleh seluruh anggota masyarakat .

Jadi kunci dari keberhasilan pelayanan prima harus diberikan berdasarkan stándar tertentu .stándar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian , stándar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Stándar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki stándar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh setiap institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya stándar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Bagi pemerintah sebagai

otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik , penetapan stándar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung,memperkirakan besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan .

Selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selalu berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku (Sadu Wibisono dkk,2006) , juga perilaku oknum aparatur yang kadangkala kurang bersahabat. Realitas demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat (Pelanggan).

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa peran aparatur pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan publik secara umum dapat dikatakan cukup memadai hal ini dilihat dari peran aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab , sistem pelayanan yang diberikan, prosedur dan metode kerja pelayanan, kemampuan dalam memberikan pelayanan, perilaku aparat dalam memberikan pelayanan serta standar biaya pelayanan yang dibutuhkan secara umum adalah cukup baik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian kinerja bagi aparatur pemerintah dapat ditentukan oleh adanya motivasi kerja, prestasi kerja serta standar penilaian DP3 dimana sebagian besar informan menyatakan cukup baik.



3. Sedangkan yang berkaitan dengan hambatan-hambatan yang ditemui dalam kegiatan pelayanan antara lain masih ditemukan lemahnya sikap mental, kurangnya kesadaran aparaturnya terhadap tugas/kewajiban.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2006 ,*Penilaian Kinerja Organisasi pelayanan Publik*, Bina Aksara Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 2005, *Membangun sistim pelayanan publik yang memihak pada rakyat*, Penerbit Bina Aksara Jakarta.
- Berman.E.M. 2006, *Performance and Productivity in Public and non Profit Organization Second Edition*. Armonk N.Y. Me Shape.
- Bernadin.H.J. and, J.E.A. Russel. 1993, *Human Resources Management* Singapore Mac Graw Hill Inc.
- Budi supryanto 2010, *Manajemen Pemerintahan*, Penerbit CV Media Brilian.
- Hessel Nogi. S. Tangkilisan 2005, *36 Kasus Kebijakan Publik Asli Indonesia*, BPFE Yogyakarta.
- Davis Keith, dan Newstrom , 2003 , *Organizational Behavior*, New York: McGraw Hill Companies Inc.
- Harsey dan Blanchard,2002, *Managemen Prilaku Organisasi : Pendayagunaan sumberdaya ,manusia*, Erlangga terjemahan Jakarta.
- Kurniawan,2005, *Efektivitas Organisasi*, Penterjemah Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta.
- Moekijat 2009, *Tata laksana Kantor, Management Perkantoran*, Pemernit Alumni Bandung.
- Murtir Jeddawi, 2004, *Reformasi Birokrasi, Kelembagaan*, Penerbit Total Media Jakarta.
- Newstrom dan Davis, 1997, *Kinerja Organisasi Publik*, PT Gramedia Jakarta.
- Prabu Anwar Mangkunegara, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama.Bandung
- Setiawan, Akhmad, 1998. *Prilaku Birokrasi Dalam Pengaruh Paham Kekuasaan Jawa*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti,2001, *Penilaian Kinerja Organisasi*,CV Rajawali Jakarta.

- Sampara Lukman, 2008, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Penerbit STIA LAN  
,Press.
- Setiono Budi, 2002, *Penilaian Kinerja bagi Aparatur Pemerintah*, Penerbit Sinar  
Media Jakarta.
- Siagian, Sondang P.,2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi  
Aksara, Jakarta.
- Sinambela David, 2007, *Pelayanan Umum di Indonesia*, CV Rajawali Jakarta.
- Simamora.H. 2007, *Managemen Sumberdaya manusia* Edisi II bagian Penerbit  
STIE Yokyakarta.
- Sjahrir Mukhti, 2004, *Pengantar Umum Pelayanan Publik*, Penerbit Rineka Cipta  
Jakarta.
- Sudarsono Hardjo, 2006, *Organisasi dan Manajemen* ,Penerbit Gunung Mulia  
Jakarta.