

PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DESA TIRONGKOTUA KECAMATAN KABAENA KABUPATEN BOMBANA

Erniati, SaliminA, Wa Ode Reni

Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Halu Oleo

Email: erniati@gmail.com, saliminA@gmail.com, waodereni@gmail.com

Abstrak: Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui sikap masyarakat terhadap pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik, (2) Untuk mengetahui hambatan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, (3) Untuk mengetahui upaya pemerintah desa dalam mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Informan penelitian berjumlah 7 orang, yaitu kepala desa tirongkotua, sekretaris desa, tokoh adat, tokoh agama, tokoh masyarakat, tokoh pemuda dan masyarakat lainnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Tirongkotua pada pelayanan administrasi kependudukan (e-KTP) dalam memberikan pelayanan publik belum berjalan secara maksimal hal ini disebabkan karena masih ada aparat pemerintah Desa yang kurang disiplin, belum adanya kecepatan dalam memberikan pelayanan dan belum adanya keadilan dalam memberikan pelayanan oleh pemerintah Desa Tirongkotua. Hal ini terlihat dari indikator penelitian ini yang meliputi : prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian, kepastian jadwal pelayanan.

Kesimpulan penelitian ini adalah (1) prosedur pelayanan publik di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena dalam hal pelayanan administrasi penduduk e-KTP belum berjalan secara maksimal. (2) Faktor yang menghambat pemerintah Desa Tirongkotua dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah faktor sumber daya aparatur, faktor kesadaran masyarakat, dan faktor sarana dan prasarana. (3) Upaya yang dilakukan aparat pemerintah Desa untuk mengatasi hambatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, Memberikan pelatihan kepada aparat Desa, meningkatkan kedisiplinan, dan pengajuan pengadaan fasilitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Sikap Masyarakat.

PENDAHULUAN

Paradigma baru pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tujuan nasional diperlukan peran serta dari aparatur pemerintah baik pusat maupun daerah. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pemerintah yang baik serta pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan sikap profesional dari setiap aparatur pemerintah baik pimpinan sampai bawahan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam

Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturanperundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz (1997: 15) yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Pasal 1 tentang Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat

masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak Desa maupun di Kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lain di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena, yaitu mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Desa Tirongkotua diperoleh data jumlah penduduk 840, yang wajib KTP sebanyak 507 jiwa, yang telah terdistribusi sebanyak 437 jiwa, sedangkan yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 70 jiwa. Hal tersebut.

menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP. Kendala lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di desa Tirongkotua Kecamatan kabaena belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalah gunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai "Pelayanan Publik di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana".

Konsep sikap Dan desa

1. Sikap (etika)

Sikap termasuk etika birokrasi mempunyai dua fungsi, yaitu: *pertama*, sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercela. *Kedua*, etika birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji.

2. Konsep Desa

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (pasal 1 ayat 1 UU No.6 Tahun 2014). Pemerintahan Desa atau dalam bentuk nama lain seperti halnya Pemerintahan Marga, keberadaannya adalah berhadapan langsung dengan masyarakat, sebagai ujung tombak pemerintahan yang terdepan.

Dengan mengacu pada ketentuan Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 2014 Tentang Desa, Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan

oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Konsep Masyarakat Dan Pelayanan Publik

1. Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata latin *Socius* yang berarti kawan. Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *Syaraka* yang berarti (ikut serta dan partisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu: 1) Interaksi antar warga-warganya, 2) Adat istiadat, 3) kontinuitas waktu, 4) rasa identitas kuat yang mengikat semua warga (Koentjaraningrat,2009:115-118).

2. Administrasi pelayanan publik

Administrasi publik merupakan sebuah aktivitas yang meliputi seluruh masalah penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu Negara. Administrasi publik terlibat dalam proses pembuatan kebijakan publik dan juga pelaksanaan kebijakan publik. Menurut Zauhar (2006:31) “Administrasi publik pada awal pertumbuhannya, didefinisikan sebagai administrasi publik ini menekankan bahwa keberadaan administrasi publik diarahkan untuk melayani publik”.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu, Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut AG. Subarsono (Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Adapun indikator kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik sesuai dengan Ketetapan Menteri Pemeberdayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknik dan administrative untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan petugas pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dalam penyelenggara dan penyelesain pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan/penyelesaian pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status yang dilayani.
9. Kesopanan. dan keramahan petugas, yaitu perilaku petugas pelayanan secara sopan, ramah, menghargai dan menghormati.
10. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
11. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan .

Bentuk Pelayanan Didesa Tirongkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana

1. Konsep Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. e-KTP ini diadakan untuk mempermudah pemerintah untuk mengambil data penduduk, karena dengan e-KTP pemerintah dapat dengan langsung melihat data dari KTP elektronik tersebut tanpa harus menunggu data yang harus disensus terlebih dahulu.

Seiring dengan perkembangan jaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP yang selanjutnya disingkat e-KTP. e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Yang Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pasal 10, KTP Non Elektronik tetap berlaku.

Untuk pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa : "penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup". Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Peraturan Presiden

Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk,
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan,
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan,
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana,
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan,
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Faktor yang menghambat Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Untuk mencapai suatu keberhasilan dalam pelaksanaan suatu kebijakan pembangunan, dalam berbagai bidang kehidupan yang dimana termasuk didalamnya pelaksanaan tugas, fungsi dan tanggung jawab pegawai banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Mangkunnegara (1999:45) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipengaruhi beberapa faktor: 1) faktor sumber daya aparatur, 2) faktor kesadaran masyarakat, 3) faktor sarana dan prasarana. Menurut Simajuntak dalam.

Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Pemimpin yang terdapat pada suatu organisasi harus memiliki kelebihan-kelebihan dibandingkan bawahannya, yaitu pegawai yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan, sehingga dapat menunjukkan kepada bawahannya untuk bergerak, bergiat, berdaya upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Seiring dengan kinerja yang dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Menurut Dessler (1997:25).

Adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang telah disebutkan di atas, penulis berusaha untuk memberikan upaya-upaya untuk mengatasinya ialah: 1) Mengadakan program penyuluhan kepala Dusun, RT, RW kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang

berkaitan dengan kegiatan pelayanan; 2) Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayan publik; dan 3) Meningkatkan kedisiplinan pegawai.

METODE PENELITIAN

Lokasi Dan Waktu Penelitian.

Penelitian ini telah dilaksanakan di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2016 sampai selesai. Dengan alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa masih terdapat keluhan dari masyarakat dalam pelayanan publik oleh pemerintah desa.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang memerlukan gambaran, pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang diteliti untuk menjawab permasalahan agar mendapat data-data yang kemudian dianalisis dan mendapatkan kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi tertentu.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh warga masyarakat Desa Tirongkotua yang belum mendapatkan pelayanan publik e-KTP berjumlah 70 orang dan sampelnya ada 10 Orang. Apabila populasi kurang dari 100 maka lebih baik diambil seluruhnya namun jika populasi lebih dari 100 maka sampel yang diambil adalah antara 10%-15% atau 15%-20% lebih, tergantung dari kemampuan peneliti.

Informan Penelitian.

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan yaitu :

1. Informan kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Pemerintahan, Tokoh Masyarakat, Tokoh Adat, Dan Tokoh Pemuda.
2. Informan pendukung, yaitu Masyarakat yang memperoleh jasa pelayanan

Teknik Pengumpulan Data

Pada melakukan pengumpulan data penulis menggunakan teknik pengumpulan data pada penelitian ini:

1. Penelitian kepustakaan (*library research*) yakni mempelajari literatur-literatur, makalah ilmiah yang ada relevansinya dengan masalah yang dibahas.
2. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu metode pengumpulan data, dimana data tersebut langsung ditetapkan dari informan melalui:
 - 1) Observasi, adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti. Observasi dilakukan oleh penelitian dengan cara pengamatan dan pencatatan mengenai pelaksanaan di lapangan.
 - 2) Wawancara (*Interview*), Teknik wawancara ini dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara, sehingga pertanyaan yang nantinya akan diajukan akan lebih terstruktur dan terarah. Dalam melakukan wawancara ini, instrument yang digunakan adalah alat perekam dan dilengkapi dengan

catatan – catatan kecil peneliti. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang pelayanan publik.

- 3) Dokumentasi, Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data – data yang dapat dijadikan informasi berbentuk tulisan, gambar, atau karya dari seseorang lainnya. Dalam penelitian ini dokumentasi berupa profil pemerintah desa tirongkotua dalam memberikan pelayanan publik, prosedur pelayanan, daftar pegawai, struktur organisasi, catatan serta data-data tertulis yang dapat digunakan sebagai data pada penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang diakumulasikan untuk mengerti tentang subyek kemudian mempublikasikan hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sikap Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Adapun indikator azaz atau prinsip kepuasan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik sesuai dengan Ketetapan Menteri Pemeberdayagunaan Aparatur Negara NO. 25 tahun 2004 tentang prinsip-prinsip pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknik dan administrative untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan petugas pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dalam penyelenggara dan penyelesai pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan/penyelesaian pelayanan.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu perilaku petugas pelayanan secara sopan, ramah, menghargai dan menghormati.
10. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
11. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan .

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sikap pemerintah Desa Tirongkotua dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan baik atau secara maksimal. Hal tersebut terdapat prinsip dan azas pelayanan publik yang belum terpenuhi yakni kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, dan keadilan petugas layanan.

Hambatan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Hambatan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

a. Sumber Daya Aparat

Merupakan faktor yang utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan tanggapan atau *responsive* terhadap berbagai tantangan secara akurat, bijaksana, adil dan efektif. Berdasarkan hasil penelitian. Sumberdaya aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menunjukkan sikap yang baik dan memiliki keahlian dalam membantu pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat.

b. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa maupun Kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara tentang hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan e-KTP dalam hal ini kesadaran masyarakat merupakan faktor yang mempengaruhi proses pemberian layanan. Sesuai yang diungkapkan asdar bahwa telah berjalan komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai pemberi layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian kesadaran masyarakat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan proses kelancaran pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu pendukung pelayanan yang diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil penelitian tentang hambatan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat khususnya bagian pelayanan masih perlu kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai

dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Upaya Yang Dilakukan Pemerintah Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Melakukan Pelayanan Kepada Masyarakat

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hambatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yaitu:

a. Memberikan pelatihan dan penyuluhan kepada perangkat Desa.

Pelatihan merupakan usaha pengenalan untuk mengembangkan kinerja tenaga kerja pada pekerjaan yang diberikan sehingga para karyawan mampu bekerja secara efektif dalam tim untuk menghasilkan jasa dan produk yang berkualitas. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pelatihan dan penyuluhan kepada aparat bawahannya sudah dilaksanakan secara rutin dan baik. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dusun, dan RT, kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat.

b. Meningkatkan kedisiplinan perangkat Desa,

Upaya pemerintah mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini peningkatan kedisiplinan sudah dijalankan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kedisiplinan aparat petugas layanan dan telah di atur oleh UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa meningkatkan kedisiplinan pelayanan yang sangat mempengaruhi penyelenggara pelayanan publik.

c. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayan publik.

Usaha pemerintah dalam mengatasi hambatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat tentang e- KTP masih menggunakan tarif kepada masyarakat, khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya tarif yang dibebankan kepada pengguna layanan, masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang baik bijaksana.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan publik di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana dalam memberikan pelayanan publik, maka peneliti mengemukakan kesimpulan bahwa:

1. Sikap pemerintah Desa Tirongkotua dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan baik atau secara maksimal. Hal tersebut terdapat prinsip dan azas pelayanan publik yang belum terpenuhi yakni kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, dan keadilan petugas layanan.
2. Hambatan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu (a) sumber daya aparat merupakan paku faktor yang utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (b) kesadaran masyarakat Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa maupun Kecamatan (c) sarana dan prasarana merupakan salah satu pendukung pelayanan yang diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar.
3. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hambatan dalam melakukan pelayanan kepada pemerintah yaitu, (a) memberikan pelatihan dan penyuluhan kepada perangkat Desa, (b) meningkatkan kedisiplinan perangkat Desa, (c) Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah harus meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik maupun pengawasan pelaksanaan pelayanan publik;
2. Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik;
3. Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama antara pihak aparat birokrasi pelayanan publik dan masyarakat yang memerlukan pelayanan untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam pelayanan.
4. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dukuh kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Dessler, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2. Jakarta. PT, Prenhallindo
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtiari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK), UGM., Yogyakarta

- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Ketetapan Menteri Pemeberdayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 *tentang prinsip-prinsip pelayanan publik*
- Koenjaraningrat, 1997. *Beberapa Pokok Antropologi Sosial*. Jakarta : Dian Rakyat
- Mangkunera, Anwar prabu. 2011. *perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung PT. Reflika Aditama
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 *tentang Penerapan KTP*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 43 tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Desa*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 *tentang Administrasi Kependudukan*
- Zauhar, Soesilo. 2006. *Reformasi Administrasi*. Bumi Aksara : Jakarta