

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA

oleh

Poiman Salfin Halawa

xxsalfin@gmail.com

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Abstrack

The purpose of this study is to describe the quality of public services in integrated administrative services in Sungai Ambawang District, Kubu Raya Regency. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The results showed that the quality of integrated administrative services in the Sungai Ambawang sub-district was still low, due to several aspects in public servants that had not been implemented properly, as in the aspect of physical evidence of services there was still a lack of service support facilities. Lack of responsiveness of the apparatus in responding to community needs, and certainty of the time of completion of services. There are still errors in the data in the document resulting from the service, and the low level of care and different treatment from the apparatus in providing services to the community. Factors that affect the low quality of service are also caused by the lack of delegation of authority to subordinates in the organizational structure so that if officials who have authority are not in place the service process becomes hampered, plus the structural hierarchy in office makes employees less creative in improving the quality of service delivery to the community. Community demands on service quality along with technological advancements are one of the factors causing the low quality of integrated administrative services in Sungai Ambawang sub-district because they have not implemented an on-line waiter system or with service applications that can make the service process to the community faster and easier. In improving the quality of integrated administrative services in the Sungai Ambawang sub-district, advice is provided to complement service support facilities, improve service systems, and improve the individual functions of service personnel at work.

Keywords: service quality, apparatus, administration, community.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sangatlah penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik memiliki ruang lingkup pelayanan yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat. Adapun fungsi dasar pemerintah dalam melaksanakan tugasnya adalah fungsi pemerintah dalam pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mensejahterakan masyarakat, oleh karena itu pemerintah yang mempunyai peranan penting dalam menyediakan jasa pelayanan publik berupaya agar fungsi pelayanan tersebut harus dilakukan secara optimal kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Kubu Raya khususnya di Kecamatan Sungai Ambawang, kualitas pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi program pemerintah daerah yang secara terus menerus ditingkatkan pelaksanaannya. Upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu melalui pembentukan sistem-sistem pelayanan, termasuk dengan

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pada pasal 4 disebutkan bahwa pelayanan publik berazaskan pada : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Amanat yang terkandung dalam undang-undang ini sangat jelas bahwa seluruh penyelenggara pelayanan berfokus untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

memberikan pelayanan administrasi terpadu, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dan terselesaikan dengan cepat dan mudah tanpa melalui prosedur yang panjang.

Gambaran umum praktek pelayanan administrasi terpadu khususnya di Kecamatan Sungai Ambawang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat masih sering mengalami kendala-kendala dalam

menerima pelayanan. Aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan tetapi juga harus memiliki kesadaran secara pribadi akan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga mampu bekerja dengan sepenuh hati agar tercapai pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Berdasarkan uraian fenomena permasalahan dalam pelayanan publik yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya”. Pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang terdiri dari 13 jenis pelayanan. Penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada permasalahan “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Izin Usaha Mikro dan Izin Mendirikan Rumah Tinggal di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya.”

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini dibuat perumusan

masalah yaitu : Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Izin Usaha Mikro dan Izin Mendirikan Bangunan Rumah Tinggal di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah seharusnya berorientasi pada kepuasan masyarakat. Bahkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menjadi barometer dalam melihat keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas menurut Sinambela, *dkk.* (2008:6) tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat untuk dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - d. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak memperlakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial atau hal lainnya.
 - e. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesinsi dan efektif.
 - f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.
- kepuasan masyarakat yang terletak pada lima aspek kualitas pelayanan publik yaitu :
- a. Fasilitas fisik (*tangibles*), yaitu penampilan fisik perkantoran, informasi, serta fasilitas yang mendukung pelayanan termasuk tempat/dimana pelayanan itu diberikan, serta penampilan petugas, kesopanan dan sikap saat memberikan pelayanan.
 - b. Keandalan (*reliability*), yaitu kecakapan/ kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta disiplin dalam memberikan pelayanan.
 - c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kepastian waktu dan biaya jasa pelayanan serta membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pertolongan

Menurut Zeithhaml (2007:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator

- kepada pelanggan tanpa perlakuan yang berbeda.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu tingkat pengetahuan dan pemahaman tugas yang dimiliki petugas sehingga dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat kesalahan pelayanan yang diberikan.
- e. Empati (*emphaty*), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan tanpa adanya perlakuan yang berbeda.

Berdasarkan uraian pengertian kualitas pelayanan publik diatas, maka dalam penelitian kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya ini dapat disimpulkan indikator dalam melihat sejauh mana kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Indikator kualitas pelayanan publik meliputi aspek-

aspek : bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam penyelenggaraannya pada suatu instansi publik dipengaruhi oleh beberapa faktor yang bisa mendukung dan menghambat pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Utomo (2003:20) ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada organisasi publik yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya, yaitu struktur organisasi, sistem pelayanan, dan kemampuan aparatur. Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik harus memperhatikan aspek faktor-faktor yang mempengaruhinya sebagai suatu pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak menyebabkan faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut menjadi suatu penghambat dalam

meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini dipilih dengan tujuan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan tentang kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengungkap secara luas dan mendalam tentang sebab-sebab dan hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu, sehingga penelitian ini diarahkan dengan cara mengungkapkan keadaan maupun fenomena yang ada pada objek dan subjek penelitian.

Lokasi penelitian kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu ini adalah bertempat di Kantor Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Lokasi ini dipilih karena adanya kendala dalam pelayanan publik yang

menarik untuk diteliti dan hasil penelitian akan bermanfaat dalam mengembangkan ilmu administrasi publik.

Informan dalam penelitian ini ialah masyarakat pengguna jasa pelayanan administrasi terpadu khususnya terkait urusan izin mendirikan bangunan rumah tinggal dan izin usaha mikro di kantor Kecamatan Sungai Ambawang, petugas/pegawai administrasi pelayanan terpadu, kepala seksi pelayanan, sekretaris camat dan camat Sungai Ambawang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu ini yaitu dengan cara : observasi, wawancara dan dokumentasi. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu : panduan observasi dan pedoman wawancara yang telah disesuaikan dengan perbandingan permasalahan penelitian dengan teori digunakan.

Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber pengumpulan data. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi juga sekaligus sebagai upaya untuk menguji kredibilitas data dengan beberapa teknik pengumpulan data dan beberapa sumber data yang berkaitan dengan pelayanan administrasi terpadu.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang, sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikan permasalahan yang terjadi. Hasil penelitian ini berupa analisis data-data terkait kendala-

kendala pelayanan izin mendirikan bangunan rumah tinggal dan izin usaha mikro yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang bisa dilihat dari beberapa aspek dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Ada lima aspek kualitas pelayanan publik sesuai dengan teori yang digunakan yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain struktur organisasi, kemampuan aparatur, dan sistem pelayanan.

1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada pelayanan

administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang khususnya pada izin mendirikan bangunan rumah tinggal dan izin usaha mikro dapat dilihat dari beberapa aspek, sebagaimana diuraikan berikut ini.

a. Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Aspek bukti fisik (*tangible*) dalam melihat bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang terdiri dari empat indikator, dan hanya ada satu indikator yang terpenuhi yaitu kemudahan jangkauan dalam menerima pelayanan, sedangkan tiga indikator lainnya yang meliputi kelengkapan fasilitas, kerapian ruangan kerja, dan sikap petugas dalam pelayanan, belum terlaksana dengan baik. Sehingga bisa dikatakan bahwa aspek bukti fisik (*tangible*) kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang belum terlaksana

dengan baik, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya masih rendah.

b. Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Dari hasil analisis pada beberapa indikator dalam aspek kehandalan (*reliability*) dapat dikatakan bahwa aspek kehandalan kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang masih belum berjalan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih adanya permasalahan seperti ketepatan waktu pelayanan dan disiplin aparatur saat memberikan pelayanan, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu yang diberikan kepada masyarakat masih rendah.

c. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan administrasi terpadu dilihat dari aspek daya tanggap

(*responsiveness*) dari beberapa indikator, dapat terlihat bahwa belum terlaksana secara baik. Tidak adanya kepastian waktu dan biaya pelayanan, kurangnya daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat yang kesulitan dalam memahami proses pelayanan, serta lambanya aparatur dalam merespon secara cepat kebutuhan masyarakat, menunjukkan bahwa aspek daya tanggap terhadap kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang masih rendah.

d. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang, terlihat bahwa aspek jaminan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan masih belum terpenuhi. Hal ini karena masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam dokumen pelayanan yang dihasilkan,

serta masih adanya berkas pelayanan yang hilang, yang membuat masyarakat menjadi kecewa. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang pada aspek jaminan pelayanann yang diberikan kepada masyarakat masih rendah.

e. Aspek Empati (*Empathy*)

Kualitas pelayanan publik dari aspek empati pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang bisa dikatakan masih rendah. Kualitas pelayanan masih rendah karena petugas pelayanan masih kurang memiliki kepedulian terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Masih adanya perlakuan aparatur yang berbeda-beda kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping tidak terlalu banyak jenjang birokrasi, tahapannya lebih sedikit namun mempunyai banyak fungsi. Untuk menghindari kesan negatif pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang, aparatur harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula. Kuncinya bahwa seluruh aparatur dalam struktur organisasi baik itu unsur pimpinan maupun unsur staf saling memahami tugas masing-masing, dan menjadikan kepentingan masyarakat dalam pelayanan

menjadi prioritas utama untuk dilaksanakan.

b. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan merupakan tata cara dalam suatu organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Tuntutan masyarakat dalam menerima pelayanan secara mudah dan cepat dari instansi pemerintah harus didukung oleh sistem pelayanan yang baik. Sistem pelayanan administrasi terpadu dianggap masyarakat masih perlu ditingkatkan seiring dengan kemajuan teknologi dengan menggunakan sistem pelayanan secara *on-line* atau membuat aplikasi khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga prosesnya bisa lebih cepat dan mudah.

Dari uraian analisis pada bab ini, jika dilihat dari semua aspek teori yang digunakan pada kualitas pelayanan publik, menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang masih rendah. Upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu ini, dengan cara peningkatkan kinerja aparatur dan perbaikan sistem dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dari uraian analisis dalam bab ini juga memberi jawaban pada pertanyaan dalam rumusan masalah penelitian dan tujuan penelitian pada bab sebelumnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang kabupaten Kubu Raya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang dapat dikatakan masih rendah, hal ini disebabkan antara lain :

aspek bukti fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*) dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu yang diberikan di kecamatan Sungai Ambawang kepada masyarakat masih belum berjalan dengan baik.

- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu pada struktur organisasi dan sistem pelayanan masih terdapat kendala-kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, *dkk.* 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Said, Zaianl A. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Peneleitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta : CV. Citra Utama.
- Syafri, Wirman. 2003. *Peningkatan Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung : PT. Remaja Karya.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pelayanan Pemasaran*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pelayanan Pemerintah Daerah*. Bandung : Fokusmedia.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia.