

Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis

Milda Auliah

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan belum optimalnya implementasi keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan cihaurbeuti kabupaten ciamis. Hal ini terlihat darimasih banyaknya masyarakat yang belum memahami mengenai prosedur pelayanan, kurangnya sosialisasi dari pegawai kepada masyarakat, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan kualitas pegawai yang terbatas. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis secara umum masih belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari 13 indikator yang diteliti 8 indikator dilaksanakan dengan belum baik dan kurang maksimal, dan 5 indikator sudah dilaksanakan dengan baik. Kendala-kendala yang ditemukan yaitu kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh pegawai kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan benar sehingga masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pegawai, keterbatasan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, pegawai kurang maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak tepat waktu, karena tidak sesuai dengan waktu yang telah diberitahukan sebelumnya kepada masyarakat, terdapat perlengkapan kerja yang kurang memadai di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sehingga pelayanan berjalan dengan kurang maksimal, terdapat peralatan kerja yang kurang memadai di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sehingga pelayanan berjalan dengan kurang maksimal, pegawai kurang bersikap baik/ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan pegawai kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat saat memohon pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis agar dapat berjalan secara maksimal yaitu perlu diadakannya evaluasi kerja dalam internal kantor kecamatan dan pengawasan yang intensif dalam melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.

Kata Kunci : *Implementasi kebijakan, pelayanan publik*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Fenomena yang terjadi di lapangan menjadi isu masyarakat saat ini, masih dijumpai pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efisien dan efektif, misalnya : dalam pelayanan masih rumit, kurang adanya kepastian persyaratan administratif, kurang adanya keterbukaan prosedur pelayanan, masih

kurangnya keadilan dalam pemberian pelayanan, kurang konsisten terhadap peraturan yang diterapkan, dan fasilitas yang kurang mendukung. Kenyataan ini memang tidak bisa kita pungkiri, karena sebagaimana menurut Abidin, (2002:13), “Birokrasi pemerintahan bersifat kaku, berbelit-belit, dan cenderung tidak melayani rakyat, tetapi minta dilayani”.

Pendapat di atas menjelaskan masih adanya suatu kondisi birokrasi pemerintahan yang belum dapat diperankan dengan optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan berdasar pelayanan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Masyarakat tidak menilai faktor yang mempengaruhi tidak efektivitasnya aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan.

Mencermati kelemahan-kelemahan tersebut, maka pelayanan publik di Kantor

Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis perlu diperbaiki agar keadaan pelayanan yang buruk mampu lebih baik dan berkualitas. Untuk pencapaian kualitas pelayanan, maka perlu berupaya untuk dapat memberikan pelayanan prima, melalui langkah pengembangan sistem pengaduan masyarakat, karena masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya kelemahan tersebut, menunjukkan bahwa pegawai belum profesional, belum efektif, belum mampu mempergunakan fasilitas kerja yang ada dengan lancar dalam menangani suatu pekerjaan, artinya belum dapat memberikan pelayanan prima.

Berdasarkan data dilapangan, diketahui bahwa memang masih banyak permasalahan yang terjadi dalam implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. Hal ini disebabkan adanya ketidaksesuaian antara tuntutan dan kenyataan.

Adapun masalah yang ditemukan dilapangan oleh peneliti ketika melakukan peninjauan dilapangan, yakni :

1. Terdapat keluhan masyarakat mengenai sarana dan prasarana. Contoh, masyarakat mendapat pelayanan pembuatan surat keterangan domisili membutuhkan waktu yang lama karena komputer yang ada di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti masih terbatas.
2. Kurangnya sikap ramah tamah dari pegawai Kantor Kecamatan Cihaurbeuti kepada masyarakat saat melakukan pelayanan. Contoh, masyarakat Desa Cihaurbeuti menemukan pegawai yang bersikap kurang baik saat menerima pelayanan pembuatan KTP.
3. Adanya pegawai di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti yang kurang menguasai tugasnya dengan baik sehingga penerima pelayanan merasa kurang puas dalam diberi pelayanan. Contoh, masyarakat meminta data monografi dan profil kecamatan tetapi pegawai tersebut tidak memberikan datanya dengan alasan bahwa pegawai tersebut belum lama bekerja di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

Masalah tersebut terjadi karena Pemerintah Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis yaitu pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya

melaksanakan pelayanan publik yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan permasalahan yang peneliti telah kemukakan di atas, maka peneliti mengambil judul tentang **“Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah pokok tersebut, maka penulis dapat membuat rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis ?
2. Faktor apa yang menjadi penghambat dalam implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis ?
3. Bagaimana upaya-upaya menangani hambatan-hambatan dalam implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis ?

II. TINJAUAN TEORITIS

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Gie (1993:105), mendefinisikan bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat”.

Menurut Sinambela (2006:5), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut :

Pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Pelayanan merupakan tindakan yang tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia, baik itu yang dilakukan oleh sektor swasta maupun sektor pemerintah. Sehingga perlu adanya suatu peraturan yang mengatur mengenai pelayanan agar pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemerintah dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien serta tepat sasaran. Maka dapat dilihat beberapa peraturan mengenai pedoman pelayanan publik, seperti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2.2.1. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dll.

2.2.2 Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis (Sutopo dan Suryanto, 2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Menurut Sianipar (1998 : 9), Standar Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Standar sikap personil
Sikap atau personil yang melayani pada saat berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan :

- a. Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun dan menawarkan bantuan apa yang dapat dibantu, wajah ceria senyum menghias bibir, salam hangat.
 - b. Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.
2. Standar kualitas pelayanan terlihat dari :
 - a. Ketepatan dan kesesuaian (konfirmasi) dengan spesifikasi atau ketentuan khas dari setiap jasa layanan yang disepakati.
 - b. Ketepatan (kesesuaian) dengan ukuran, model (gaya), desain.
 - c. Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima, digunakan.
 - d. Ketepatan kapasitas saat dioperasikan.
 - e. Ketepatan komponen atau kelengkapan pelayanan.
 3. Standar waktu, dapat dilihat dari :
 - a. Ketepatan waktu dalam menerima, menerima dan menyelesaikan, menyerahkan.
 - b. Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan, tuntutan (klaim).
 4. Standar kenyamanan, dapat terlihat dari :Kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa pelayanan.
 5. Standar keamanan, dapat terlihat dari keamanan saat menunggu, saat menikmati atau saat memakai jasa pelayanan.
 6. Standar biaya, dapat dilihat dari keamanan saat menunggu, saat menggunakan atau saat memakai jasa pelayanan. Standar biaya, dapat dilihat dari biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima jika memang itu ada.

Dalam menyusun Standar Pelayanan perlu memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif analisis. Sebagaimana yang diungkapkan *Nawawi* (2001:63) pengertian metode penelitian deskriptif analisis yakni : “prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan

subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dll) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya”.

3.2 Data Dan Sumber Data

3.2.1 Data

Menurut Silalahi (2012 : 280) mengemukakan bahwa : “Istilah data menunjuk pada ukuran atau observasi aktual tentang hasil dari suatu investigasi survei; atau hasil observasi yang dicatat dan dikumpulkan, baik dalam bentuk angka ataupun jumlah dan bentuk kata-kata ataupun gambar, disebut data. Ini berarti bahwa data merupakan hasil pengamatan dan pengukuran empiris yang mengungkapkan fakta tentang karakteristik tertentu dari suatu gejala tertentu”.

3.2.2 Sumber Data

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui jawaban dari wawancara dengan informan. Para informan diharapkan dapat memberikan informasi yang mendalam dan juga jelas, sehingga informasi tersebut akan membentuk satuan data dalam penelitian ini. Data sekunder merupakan data yang diharapkan dapat melengkapi dan mempertajam kecenderungan yang muncul dari data primer.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah: a. 1 (satu) orang Camat Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, b. 1 (satu) orang Pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis di bagian pelayanan umum, c. 10 (sepuluh) Masyarakat yang memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, karena penelitian ini berlangsung selama tiga minggu di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, yaitu terdiri dari : Dua orang masyarakat yang menerima pelayanan rekomendasi bidang perizinan dari pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis pada minggu pertama, Empat orang masyarakat yang menerima pelayanan surat keterangan domisili oleh pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis pada minggu ke 2, Dua orang masyarakat yang yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk oleh pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis pada minggu ke 3, Dua orang masyarakat yang menerima pelayanan rekomendasi membuat Kartu BPJS oleh pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis pada minggu ke 3, Sehingga jumlah informan dalam penelitian ini adalah 12 (dua belas) orang.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa Dokumen, diantaranya dari Catatan Harian, Biografi, Peraturan, Arsip, foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain dari Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis yaitu masyarakat Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

3.3 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan, yaitu teknik mengumpulkan data dengan mempelajari berbagai literatur dan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.
2. Studi Lapangan, yaitu teknik mengumpulkan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dengan cara :
 - a. Observasi adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.
 - b. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3.4 Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah analisis data yang dilakukan menurut *Model Miles and Huberman*, yaitu sebagai berikut :

a. Data Reduction / Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memepermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. Data Display (Penyajian data)

Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

c. Conclusion Drawing / Verification

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi

mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mengenai hasil penelitian yang telah penulis lakukan dengan mengacu kepada pedoman wawancara yang disusun berdasarkan enam dimensi dalam pelayanan publik dan dijabarkan menjadi beberapa indikator pertanyaan dengan hasil sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Adapun dimensi ini terbagi kedalam dua indikator sebagai berikut :

a). Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi mengenai pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cukup baik. Adapun jika masyarakat selaku pemohon merasa tidak puas hal tersebut karena keterbatasan sarana prasarana sehingga menghambat cepatnya pelayanan dan kurangnya sosialisasi pegawai kepada masyarakat terkait peraturan pelayanan yang berlaku.

b.) Adanya pelayanan pengaduan bagi masyarakat apabila dalam pelayanan terdapat kekeliruan

Berdasarkan hasil observasi mengenai tersedianya layanan pengaduan bagi masyarakat apabila dalam pelayanan terdapat kekeliruan sudah baik. Adapun jika masyarakat selaku pemohon merasa tidak puas hal tersebut karena keterbatasan dan kelalaian pegawai dalam memberikan pelayanan tetapi hal tersebut di jadikan sebuah kritik yang membangun oleh pegawai kecamatan sehingga mampu meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

2. Waktu Penyelesaian

Adapun dimensi waktu penyelesaian terbagi kedalam dua indikator penilaian sebagai berikut :

A. Pegawai mampu melaksanakan pekerjaan tepat pada waktunya

Berdasarkan hasil observasi mengenai kesesuaian antara kemampuan pegawai dengan tugas/fungsinya masih kurang baik, karena

masyarakat selaku pemohon merasa tidak puas saat menerima pelayanan dari pegawai hal tersebut karena kualitas sumberdaya manusia/ tenaga kerja di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti terbatas.

B. Pegawai memberitahukan dengan jelas waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian proses pelayanan

Berdasarkan hasil observasi mengenai penyelesaian pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis pada umumnya masih kurang baik. Adapun jika masyarakat selaku pemohon merasa tidak puas hal tersebut karena terdapat kesalahan dalam tahun lahir saat menerima pelayanan pembuatan KTP sehingga masyarakat menunggu waktu yang lebih lama lagi untuk menerima kebutuhannya.

3. Biaya Pelayanan

Adapun dimensi biaya pelayanan terbagi kedalam dua indikator penilaian sebagai berikut :

A. Pegawai memberikan rincian biaya pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan hasil observasi mengenai rincian yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah baik. Dengan begitu pegawai kecamatan sudah melaksanakan kewajibannya dengan baik dan menjalankan peraturan yang berlaku.

B. Pegawai tidak meminta biaya tambahan lainnya diluar ketentuan

Berdasarkan hasil observasi mengenai pegawai tidak meminta biaya tambahan lainnya diluar ketentuan kepada masyarakat sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut sudah menjadi kewajiban pegawai kecamatan dalam menjalankan peraturan yang berlaku dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

4. Produk Pelayanan

Adapun dimensi produk pelayanan terbagi kedalam dua indikator penilaian sebagai berikut :

A. Pegawai mampu memberikan pelayanan administratif yang berkualitas sesuai dengan kewenangan yang diberikan

Berdasarkan hasil observasi mengenai kemampuan pegawai memberikan pelayanan administratif yang berkualitas sesuai dengan kewenangan yang diberikan masih kurang baik. Hal tersebut membuktikan bahwa pegawai kecamatan belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

B. Pegawai memberikan hasil pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat

Berdasarkan hasil observasi mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan hasil

pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan baik, hal tersebut karena adanya masyarakat selaku pemohon pelayanan merasa kurang puas atas hasil pelayanan saat membuat surat keterangan domisili terdapat kesalahan data masyarakat karena pegawai kurang teliti dalam melaksanakan pekerjaannya.

5. Sarana dan Prasarana

Adapun dimensi sarana dan prasarana terbagi kedalam dua indikator penilaian sebagai berikut :

A. Adanya dukungan peralatan kerja untuk pelayanan yang memadai

Berdasarkan hasil observasi mengenai ketersediaan fasilitas peralatan yang menunjang pelayanan di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis masih belum memadai karena butuh perbaikan untuk peralatan yang sudah rusak dan perawatan peralatan masih layak pakai yang dilakukan secara berkala agar peralatan tersebut dapat digunakan secara optimal seperti kursi, meja dan peralatan lainnya yang menunjang pelayanan agar masyarakat selaku pemohon pelayanan merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.

B. Adanya dukungan perlengkapan kerja untuk pelayanan yang memadai

Berdasarkan hasil observasi mengenai ketersediaan fasilitas perlengkapan yang menunjang pelayanan di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis masih belum memadai karena butuh perbaikan printer yang terkadang eror saat digunakan dan tambahan unit komputer agar perlengkapan tersebut dapat digunakan secara maksimal oleh pegawai dan masyarakat selaku pemohon pelayanan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

. Adapun dimensi kompetensi petugas pemberi pelayanan terbagi kedalam tiga indikator penilaian sebagai berikut :

A. Pegawai menguasai bidang tugasnya sehingga mampu menyelesaikan persoalan yang muncul dalam tugas pelayanan

Berdasarkan hasil observasi mengenai kemampuan pegawai dalam menguasai bidang tugasnya dalam menyelesaikan persoalan yang muncul saat melaksanakan pelayanan belum maksimal, terlihat dari masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pegawai saat masyarakat meminta pelayanan surat keterangan tidak mampu harus menempuh proses yang berbelit. Hal tersebut membuat

masyarakat selaku pemohon pelayanan merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

B. Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap dan perilaku yang baik/ramah kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi mengenai sikap baik dan ramah pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang baik. Hal tersebut karena adanya pegawai dalam melayani masyarakat kurang ramah dan tidak tersenyum dan adapula pegawai yang acuh terhadap masyarakat sehingga membuat masyarakat merasa kurang nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

C. Pegawai tanggap/respon terhadap kebutuhan masyarakat

Berdasarkan hasil observasi mengenai respon pegawai terhadap kebutuhan masyarakat cukup baik. Adapun sebagian kecil masyarakat masih merasa kurang puas atas pelayanan pegawai hal tersebut karena adanya pegawai yang kurang mendahulukan dan kurang respon terhadap kebutuhan masyarakat saat meminta pelayanan pembuatan izin keramaian sehingga masyarakat merasa kurang nyaman atas pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

4.2 Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Proses Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil observasi dengan informan mengenai hambatan dari seluruh indikator, maka penulis dapat simpulkan bahwa hambatan tersebut diantaranya yaitu kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh pegawai kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan benar, sehingga masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pegawai, keterbatasan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, pegawai kurang maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak tepat waktu, karena tidak sesuai dengan waktu yang telah diberitahukan sebelumnya kepada masyarakat, terdapat perlengkapan kerja yang kurang memadai di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sehingga pelayanan berjalan dengan kurang maksimal, terdapat peralatan kerja yang kurang memadai di

Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sehingga pelayanan berjalan dengan kurang maksimal, pegawai kurang bersikap baik/ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan pegawai kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat saat memohon pelayanan.

4.3 Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan Dalam Proses Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil observasi dengan informan mengenai upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan diatas, penulis simpulkan dari seluruh indikator yaitu pegawai berupaya melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan yang benar agar masyarakat menempuh prosedur yang benar saat meminta pelayanan, meningkatkan sumber daya manusia dengan mengikutsertakan pegawai pada pelatihan-pelatihan tertentu agar pegawai lebih berkualitas dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, pegawai berupaya disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, memperbaiki perlengkapan kerja yang rusak agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan maksimal, memperbaiki peralatan kerja yang rusak agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan maksimal, memberitahukan dengan baik kepada pegawai agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan bersikap dan berperilaku baik/ramah sehingga masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan pegawai, dan adanya penekanan kepada pegawai agar cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, sampai pada analisis data dalam penelitian ini, kemudian penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di

Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis secara umum masih belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari 13 indikator yang diteliti 8 indikator dilaksanakan dengan belum baik dan kurang maksimal, dan 5 indikator sudah dilaksanakan dengan baik.

Dari 13 indikator yang diteliti ternyata terdapat kendala dalam 7 indikator yang meliputi :

- a. Kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh pegawai kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan benar, sehingga masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pegawai.
- b. Keterbatasan sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.
- c. Pegawai kurang maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak tepat waktu, karena tidak sesuai dengan waktu yang telah diberitahukan sebelumnya kepada masyarakat.
- d. Terdapat perlengkapan kerja yang kurang memadai di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sehingga pelayanan berjalan dengan kurang maksimal.
- e. Terdapat peralatan kerja yang kurang memadai di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sehingga pelayanan berjalan dengan kurang maksimal.
- f. Pegawai kurang bersikap baik/ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Pegawai kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat saat memohon pelayanan.

Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala adalah dengan cara sebagai berikut :

- a. Pegawai berupaya melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan yang benar agar masyarakat menempuh prosedur yang benar saat meminta pelayanan.
- b. Meningkatkan sumber daya manusia dengan mengikutsertakan pegawai pada pelatihan-pelatihan tertentu agar pegawai lebih berkualitas dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
- c. Pegawai berupaya disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai.
- d. Memperbaiki perlengkapan kerja yang rusak agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

- e. Memperbaiki peralatan kerja yang rusak agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan maksimal.
- f. Memberitahukan dengan baik kepada pegawai agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan bersikap dan berperilaku baik/ramah sehingga masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan pegawai.
- g. Adanya penekanan kepada pegawai agar cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai.

5.2 Saran

1. Mengenai Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, pegawai melakukan sosialisasi tentang peraturan pelayanan yang berlaku kepada masyarakat sehingga Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis dapat terlaksana dengan optimal.
2. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, baiknya hal yang menjadi perhatian utama adalah sumber daya manusia di kantor kecamatan cihaurbeuti kabupaten ciamis memahami dan melaksanakan dengan baik peraturan pelayanan yang berlaku agar masyarakat sebagai pemohon pelayanan terpenuhi kebutuhannya dengan maksimal.
3. Agar upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan Implementasi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis dapat berjalan secara maksimal, perlu diadakannya evaluasi kerja dalam internal kantor kecamatan dan pengawasan yang intensif dalam melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Pustaka Berupa Buku

- Abidin, Said Zainal. 2002. *Kebijakan Publik Edisi Revisi*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hadari, Nawawi. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada Offset.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

B. Dokumen

- Undang-Undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Identitas Penulis

Milda Auliah adalah mahasiswa program studi Ilmu