

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN CIAMIS

Oleh.
Aseu Daseu

Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan Kabupaten Ciamis
Email: aseudaseu55@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi Bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. Tujuan dalam Penelitian ini adalah untuk mempelajari, mengetahui, dan menganalisis strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yaitu mengoptimalkan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Keywords: Strategi, Peningkatan, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, yang tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Hal ini sejalan dengan pendapat Rasyid (2008 : 139) yang menyatakan bahwa "Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional". Dengan demikian 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.

Pelayanan terhadap publik atau masyarakat merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program-program pemerintahan, karena inti dari pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan ialah bagaimana memberi pelayanan yang sebaik-

baiknya agar kepentingan masyarakat umum dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan publik menjadi sesuatu yang sangat penting diperhatikan agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat terwujud.

Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, maka disusun suatu aturan ataupun ketentuan mengenai pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan lebih terarah dan lebih maksimal, walaupun pada kenyataannya selalu saja ada isu-isu berkembang yang menunjukkan bahwa terdapat permasalahan tentang kualitas pelayanan itu sendiri.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah

pelayanan publik pada Dinas Tenaga kerja Kabupaten Ciamis.

Dinas Tenaga Kerja mempunyai tugas dan tantangan berat di masa depan. Sebagai institusi yang diharapkan mampu menjadi ujung tombak pengurangan pengangguran perannya diharapkan menjadi optimal. Banyak tantangan yang dihadapi dan tuntutan yang harus dipenuhi.

Berdasarkan fakta yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa belum terdapat strategi peningkatan pelayanan publik, pelayanan yang diterima belum optimal, durasi pelayanan pembuatan kartu kuning lama, kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang tersedia masih sangat terbatas, sehingga pelaksanaan pelayanan publik belum dapat berjalan secara optimal. Selain itu, masih adanya pegawai yang kurang memahami pekerjaan yang dilakukan, Jumlah Personil Pengawas Ketenagakerjaan, mediator, pengantar kerja, instruktur yang masih kurang memadai, penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu, teliti, cermat dan akurat belum dapat terpenuhi, sehingga pencapaian standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh Dinas masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi tersebut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selanjutnya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya dan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penelitian berhubungan dengan strategi peningkatan pelayanan publik pernah dilakukan Muhammad Furqoni (2014) yang meneliti tentang Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait program pelaksanaan e-KTP yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sudah berjalan lancar, meskipun pada beberapa tahap dalam pelayanannya masih ditemukan masalah atau hambatan.

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis?

II. METODOLOGI

2.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Mengacu kepada karakteristik penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2014 : 21) bahwa : “Metode deskriptif analisis yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kualitatif, hal ini dilakukan dengan menganalisis fakta melalui hasil penelitian (studi kasus) yang diperoleh selanjutnya diselaraskan dengan teori yang dipakai dalam penelitian ini.

2.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian harus disebutkan dari mana data di peroleh. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Teknik dan instrumen pengumpulan data diusahakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

2.3 Teknik Analisis Data

Analisa data hasil penelitian dilaksanakan untuk melihat strategi peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis, dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu pengolahan data kualitatif yang telah diperoleh melalui penggambaran fakta-fakta atau karakteristik yang sebenarnya.

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis deskriptif tersebut yaitu: menganalisis secara deskriptif mengenai variabel independen strategi peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis yang dibandingkan dengan peraturan sehingga dapat diketahui atau disimpulkan apakah strategi peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis sudah sesuai atau tidak dengan peraturan yang berlaku.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam pelayanan publik terdiri dari 12 indikator yang harus dipenuhi berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

1) *Kepentingan Umum*

Pelayanan publik yang berdasarkan kepentingan umum menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mensyaratkan beban tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis sudah mengupayakan memberikan pelayanan berdasarkan kepentingan umum dengan adanya penyediaan nomor antrian, adanya aparat pengganti, jika ada pegawai yang sakit dan adanya perhatian aparat terhadap masyarakat yang belum memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan, dengan menjelaskan kepada masyarakat..

2) *Kepastian Hukum*

Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik Dinas tenaga Kerja Kabupaten Ciamis sudah memenuhi asas kepastian hukum dengan adanya upaya sosialisasi mengenai pentingnya kartu kuning dan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan dan SOP pelayanan yang telah dibuat di Dinas Tenaga Kerja.

3) *Kesamaan Hak*

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis sudah memenuhi asas kesamaan hak dengan diberlakukannya sistem nomor antrian dan masyarakat berusaha melengkapi dokumen untuk memperlancar pengurusan kartu kuning.

4) *Keseimbangan Hak dan Kewajiban*

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan harus berdasarkan

keseimbangan hak dan kewajiban dari masyarakat, dan pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis asas keseimbangan hak dan kewajiban telah terpenuhi dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimiliki oleh Dinas.

5) *Keprofesionalan*

Keprofesionalan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan moral para pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Asas keprofesionalan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis belum terpenuhi karena tidak semua pegawai dinas sesuai dengan bidangnya dan terkendala jumlah personil pengawas ketenagakerjaan, mediator, pengantar kerja, instruktur yang masih kurang memadai

6) *Partisipatif*

Partisipatif dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis asas partisipatif sudah terpenuhi. dengan adanya upaya dinas dalam memperhatikan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan dengan memberikan Indeks Kepuasan Masyarakat.

7) *Persamaan Perlakuan*

Persamaan perlakuan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak dibedakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis asas Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif telah terpenuhi dengan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar operasional pelayanan dan pelayanan dengan tidak membedakan agama, suku, golongan, gender dan status ekonomi.

8) *Keterbukaan*

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga

Kerja Kabupaten Ciamis asas keterbukaan telah terpenuhi dengan adanya informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya, dantanggung jawab, adanya Kemudahan akses informasi oleh masyarakat melalui WEB, dan adanya penyusunan suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap.

J). Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis asas akuntabilitas terpenuhi Dinas mempunyai standar dalam memberikan pelayanan. Setiap bulan pegawai Dinas melaporkan hasil kerjanya dan bertanggungjawab apabila data yang dibuat dalam kartu kuning salah pengentikan atau penomoran dan kami menyediakan fasilitas untuk mengganti kartu kuning tersebut.

10) Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat, serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan belum terpenuhi. karena fasilitas bagi kelompok rentan belum tersedia. Hanya bagi kelompok rentan petugas memberikan pelayanan dengan mengantar dan membimbing dari nomor antrian hingga masuk ke dalam loket pengurusan kartu kuning.

11) Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis dalam peningkatan pelayanan publik asas ketepatan waktu belum terpenuhi, terkendala oleh kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang belum memadai dan jumlah personil yang kurang memadai.

12) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus cepat dalam proses pelayanan dari aparat, kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan, serta Keterjangkauan dalam artian dalam pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan atau dalam pelayanan tidak dipungut biaya (gratis).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan belum terpenuhi disebabkan keterbatasan personil, tingkat kompetensi pegawai, kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang belum memadai.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis sudah mengupayakan memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Namun dalam memaksimalkan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ada beberapa indikator yang belum sepenuhnya di upayakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis yaitu sebagai berikut:

1. Asas keprofesionalan, karena masyarakat masih merasa pelayanan yang diberikan masih lamban. Hal ini terkendala jumlah personil pengawas ketenagakerjaan, mediator, pengantar kerja, instruktur yang masih kurang memadai.
2. Penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, karena belum diupayakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat dalam melakukan proses pelayanan.
3. Ketepatan waktu yang kurang diperhatikan karena aparat belum mengupayakan memberikan pelayanan tepat waktu, terlihat aparat belum memperhatikan ketepatan waktu dalam standar waktu pelayanan yang sudah ditetapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis.
4. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan belum diupayakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis, karena beberapa masyarakat merasa masih lamban dalam pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis.

Adapun yang menjadi hambatan-hambatan dalam strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis yaitu sebagai berikut:

1. Profesionalisme/kompetensi pegawai yang belum optimal

2. Fasilitas untuk kelompok rentan belum ada
3. Jumlah personil pengawas ketenagakerjaan, mediator, pengantar kerja, instruktur yang kurang memadai.
4. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan belum optimal

Upaya strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis adalah dengan menganalisis 12 indikator asas-asas pelayanan publik dengan Analisis SWOT kemudian memilah-milah indikator manakah yang termasuk dalam kategori kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*treats*). Yang kemudian membuat matriks ringkasan analisis faktor eksternal (EFAS) dan analisis faktor internal (IFAS) lalu mengidentifikasi posisi strategi hasil analisis SWOT. Dan selanjutnya mendeskripsikan posisi strategi pada diagram SWOT. Dari hasil analisis SWOT yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa strategi yang digunakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*) menggunakan kekuatan internal untuk memanfaatkan peluang eksternal.

Jadi, disimpulkan bahwa strategi yang digunakan Dinas Tenaga Kerja dalam meningkatkan pelayanannya dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yaitu mengoptimalkan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan Memiliki tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) yang jelas, yang tertuang dalam Peraturan Bupati Ciamis Nomor Nomor 36 Tahun 2016, tersedianya sumber daya manusia, adanya Indeks Kepuasan Masyarakat dan adanya program kerja berupa sosialisasi pentingnya pembuatan kartu kuning sehingga dapat meningkatkan keinginan masyarakat dalam pembuatan kartu kuning. Bagian hasil dan pembahasan dipaparkan bersamaan dengan tulisan, tabel, gambar dan dokumentasi foto. Hindari penggunaan tabel dan foto secara berlebihan. Apabila hal tersebut itu diperlukan, lakukan dengan cara pemaparan jauh lebih baik dalam mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan. Semua penggunaan gambar dan tabel harus diberi nomor secara runtut sesuai dengan isi artikel.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan pada tujuan penelitian dengan merujuk pada deskripsi dan pembahasan hasil dari penelitian, maka diambil simpulan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yaitu

mengoptimalkan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N.H. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Boediono, B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Dirgantoro, Crown. 2011. *Manajemen Strategik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta:PT. Gramedia.
- Dwiyanto, Agus.2015. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM.
- Fahmi, Irham, 2013. *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Glueck dan Jauch. 2008. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Terjemahan Murad dan Henry. Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kurniawan, Lutfi J dan Mochamad Najib. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang : In-Trans Publishing.
- Moenir, A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurcholis Hanif. 2015. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo.
- Nuryadin, A. 2012. *Manajemen Perusahaan*. Jakarta : LaksBang PRESSindo.
- Pearce dan Robinson.2007. *Manajemen Strategis*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Rachmadi. 2014. *Public Relation Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy.2011. *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia.
- Siagian Sondang P. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sri, Agustinus Wahyudi. 2013. *Manajemen Stratejik*. Jakarta :Binarupa Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tangkilian, Hesel Nogi. 2013. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Offcet.
- Terry, George. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Tripomo, Tedjo Udan. 2005. *Manajemen Strategi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Waluyo. 2014. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung : Mandar Maju.
- Warella. 2007. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Padya Paramita.
- _____, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- _____, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik