

ISSN 0852-6060

Volume 29, Nomor 1, Januari 2017

KAJIAN

JURNAL ILMU-ILMU SOSIAL

K
A
J
I
A
N

Volume 29, Nomor 1, Januari 2017

Rekrutmen Penyelenggara Pemilu
Tingkat PPS dan KPSS untuk Pemilu
yang Berintegritas
**Endang Sulastri & Nida
HANDAYANI**

Peran Relawan Dalam Pemenangan
Pasangan Joko Widodo- Jusuf Kalla
dalam Pilpres 2014
ASEP SETIAWAN

Pengukuran Kualitas Pelayanan
NonPerizinan di Kecamatan
Cibinong, Kabupaten Bogor
RETNOWATI WD TUTI

Faktor Ekonomi dan Demografi
dalam Kebijakan Terbuka Jerman
terhadap Pengungsi Syria
ALI NOER ZAMAN

Penanganan Penyandang Masalah
Kesejahteraan Sosial (PMKS) Di Kota
Depok
MUHAMMAD SAHRUL

Representasi Maskulinitas dalam Iklan
(L'Oreal MenExpert Versi Nicholas
Saputra (Studi Analisa Semiotika
Peirce)
VELDA ARDIA

*The Suez Crisis and its Significance for
the Evolution of the Post-War Era*
AHMAD FUAD FANANI

Jurnal
Kajian

Volume 29

Nomor 1

Halaman
1-98

Jakarta,
Januari
2017

ISSN
0852-6060

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jakarta

Pengukuran Kualitas Pelayanan NonPerizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor

Retnowati WD Tuti
retnowatiwdtuti@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan publik adalah hak sekaligus kewajiban masyarakat. Sepanjang hidup, manusia membutuhkan pelayanan orang lain. Pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Namun, pelayanan yang diperoleh masyarakat sering jauh dari harapan, yaitu kurang memuaskan. Penelitian ini ingin menjawab pertanyaan: 1) Bagaimanakah pengukuran kualitas pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor ? 2) Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan tersebut? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil pengukuran kualitas pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Metode penelitiannya adalah deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Teknik pemilihan informan dilakukan secara *purposif* dan *accidental*. Adapun teknik pengumpulan data ditempuh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan menerapkan enam langkah dari MacNab. Uji keabsahan data melalui triangulasi. Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, belum optimal, sehingga perlu ditingkatkan lagi.

Kata Kunci : Pengukuran, Pelayanan Non Perizinan

I. Pendahuluan

1. Latar Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah sesuatu yang selalu dibutuhkan manusia untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya baik berupa barang, jasa, ataupun dokumen. Pelayanan publik memang selalu dikaitkan dalam kehidupan manusia yang berbangsa dan bernegara karena pelayanan dibutuhkan sejak manusia lahir sampai manusia meninggal, seperti memperoleh akte kelahiran pada saat manusia lahir dan memperoleh surat kematian pada saat manusia meninggal. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi aparaturnegara untuk melaksanakannya.

Menyelenggarakan pelayanan publik pada saat ini memang selalu dihadapkan pada kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara. Hal ini diungkapkan oleh masyarakat secara langsung ataupun melalui media masa. Masyarakat mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan diberikan berbelit-belit, jangka waktu yang tidak jelas, kurang ramahnya pemberi pelayanan, tidak jelas biaya yang harus dikeluarkan, dan lain sebagainya. Ketidakpuasan masyarakat tersebut dapat menimbulkan penilaian negatif terhadap aparaturnegara dalam menjalankan tugas yang diembannya. Menurut Ismail Mohammad (Hardiansyah, 2011:121), permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut, ia mengatakan "Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan in-efisien.”

Senada dengan hal tersebut di atas, Faisal Tamin (Hardiansyah, 2011:122) mengatakan “...kita sungguh menyadari bahwa jajaran aparatur pemerintah memang masih mempunyai berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam berbagai sektor pelayanan. Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya serta masih adanya praktek percaloan dan pungutan tidak resmi.”

Selanjutnya, Johanes Basuki (2013: 103) mengatakan “berbagai kelemahan yang dapat diidentifikasi dalam penyelenggaraan pelayanan aparatur pemerintah, antara lain: (1) kurang responsif terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat, seringkali sangat lambat atau bahkan diabaikan sama sekali; (2) kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat; (3) kurang terjangkau. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat; (4) kurang kordinasi. Berbagai unit kerja pelayanan terkait satu dengan yang lainnya seringkali kurang berkordinasi; (5) birokratis. Prosedur yang cenderung berbelit-belit dan sangat panjang; (6) lambat dalam bekerja; (7) kurang bertanggungjawab; (8) tidak memberi rasa aman; (9) tidak mau disalahkan; dan (10) kurang peka atau bahkan sering dianggap kurang manusiawi.”

Berdasarkan Latar Masalah di atas, maka, penelitian ini ingin menjawab pertanyaan: 1). Bagaimanakah pengukuran kualitas pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor ? 2). Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan tersebut? Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil pengukuran kualitas

pelayanan nonperizinan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor dan mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya.

2. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Isa (2010), dengan judul *Implementing Change by Continuous Learning: The Public Service Reform Programs in Tanzania*. Dalam penelitian tersebut dijelaskan mengenai reformasi pelayanan publik di Tanzania. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *case analysis* yang dihasilkan dari dua metodologi koleksi data komplementari (*complimentary data*), yaitu *participant observation* dan *documentary review*. Beberapa simpulan yang diperoleh penelitian tersebut mencakup hal-hal berikut: **Pertama**, pelayanan publik dan institusinya merupakan bagian integral dari proses perubahan dan adaptasi untuk menyesuaikan baik kebijakan sekarang maupun arah kebijakan yang akan datang. **Kedua**, stabilitas politik dan kontinuitas kebijakan sejak pertengahan 1980-an memungkinkan untuk melakukan reformasi pelayanan publik yang dapat menghasilkan sumber pembelajaran, adaptasi dan inovasi. **Ketiga**, *Public Service Reform Program II* (PSRP II) bertolak dari upaya sebelumnya, karena organisasi reformasi pelayanan publik yang dilaksanakan menentukan apa yang harus direformasi atau sistem mana yang harus dipakai dan diimplementasikan. **Keempat**, dengan pendekatan baru, akan muncul tantangan dan didapatkan solusi. (Dimuat dalam *International Journal of Public Administration*, 33: 474 – 486. 2010).

Penelitian kedua dilakukan oleh Munhurrin, Bhiwajee & Naidoo (2010), dengan judul *Service Quality in the Public Service*. Penelitian tersebut bertujuan mendapatkan pengertian lebih baik mengenai tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh negara Mauritius, dengan menggambarkan *Front Line Employee* (FLE) dan persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan. Menggunakan metode survei dengan teknik SERVQUAL, simpulan dalam penelitian itu meliputi empat hal: **Pertama**, ketika terdapat kekurangan yang

signifikan dalam pemenuhan ekspektasi pelanggan, FLE nampak tidak memiliki pengertian yang baik mengenai apa ekspektasi pelanggan. Gap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa departemen pelayanan publik gagal memenuhi ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, gap penyedia pelayanan harus direduksi. Caranya dengan mengukur ekspektasi pelanggan dan mengkomunikasikannya dengan FLE. **Kedua**, penelitian tersebut menambah pengetahuan terkait manajemen kualitas pelayanan publik. Departemen pelayanan publik perlu memberikan lebih banyak pelatihan ke FLE. **Ketiga**, penelitian tersebut juga penting untuk manajer pelayanan publik strategik dan operasional serta akademisi yang meneliti reliabilitas dan nilai sarana penilaian kualitas pelayanan. **Keempat**, dengan SERVQUAL, studi ini dapat membantu organisasi publik mengidentifikasi hal-hal penting untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan (dimuat dalam *International Journal of Management and Marketing Research*, Volume 3, Number 1, 2010.)

Penelitian ketiga oleh Antwi (2009) dengan judul *Renewing the Holy Grail on Human Motivation in the Delivery of Public Service: Evidence from Ghana's Local Government Service*. Penelitian tersebut bertujuan eksplorasi tantangan pengembangan sumber daya manusia (HRD) yang dihadapi pemerintah lokal dalam memperbaharui sektor publik. Penelitian ini menyelidiki bagaimana reformasi sektor publik telah mempengaruhi motivasi dan efektivitas pekerja di kalangan pelayan sipil (birokrat) dalam menjalankan semua tingkat operasi pada pemerintahan lokal. Metode penelitian yang dipakai adalah studi kasus dengan memanfaatkan kuesioner dan wawancara terhadap 105 karyawan dari tingkat nasional, regional dan daerah. Temuan utama dari penelitian tersebut adalah ketika reformasi *New Public Management* berjalan, kepemimpinan sektor publik berharap untuk bertindak dan berperilaku sebagai *entrepreneur* sektor privat. Ini sulit untuk mencapai agenda motivasi pekerja yang didasarkan pada sebuah "model manajemen sektor privat," karena sektor publik dengan sektor privat memiliki perbedaan dalam tujuan kebijakan dan sasaran bisnis yang harus diselesaikan

(dimuat dalam *Journal of Management Development*, Vol. 28, No. 6, 2009; pp. 504-512).

Penelitian keempat dilakukan oleh Omurgonulsen & Oktem (2009) dengan judul penelitian *Is There Any Change in the Public Service Values of Different Generations of Public Administrators? The Case of Turkish Governors and District Governors*. Penelitian tersebut bertujuan meneliti nilai pelayanan publik khususnya mengenai etika pelayanan publik antara dua generasi yang berbeda antara gubernur dan gubernur distrik di Turki. Metode penelitian menggunakan metode survei empiris. Temuan riset ini menunjukkan pola tradisional dan pola nilai yang kurang lebih konsisten untuk gubernur dan gubernur distrik. Hasil penelitian tidak memberikan dukungan kepada hipotesis yang sering diasumsikan bahwa pelayanan publik tradisional direndahkan oleh munculnya nilai-nilai seperti bisnis. Dengan kata lain nilai-nilai yang berkembang tidak dapat masuk keranah kultur publik meskipun diupayakan dengan retorika dan resep NPM selama bertahun-tahun.

Penelitian keenam dilakukan oleh Tanya Haeikila (2007) dengan judul *Citizen Involvement and Performance Management in Special-Purpose Governments* di Negara Bagian Texas. Penelitian tersebut berusaha untuk mengetahui pentingnya partisipasi warga dalam pembuatan keputusan guna meningkatkan akuntabilitas dan responsivitas pemerintah sebagai indikator kinerja dalam pelayanan publik. Penelitian tersebut untuk mengembangkan pemahaman bahwa pelayanan publik melalui partisipasi publik akan lebih menguntungkan. Kerangka teoritik yang digunakan adalah NPM dan *governance* dengan metode penelitian kuantitatif berbasis studi komparatif dengan desain *multiple data collection*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pembuatan model keputusan, kinerja pelayanan publik sangat ditentukan partisipasi warga distrik, sehingga akan memberikan perhatian dan pendapat dalam memperkuat kadar empiris. Artinya, akuntabilitas dan respon pemerintah terhadap keterbukaan dan transparansi tatanan NPM demi mewujudkan *good governance* akan bisa melestarikan

kepercayaan warga terhadap pemerintah dan menjaga kemauan partisipasi yang lebih besar (demokratisasi).

Penelitian ketujuh dilakukan olehAGA.IIhaamie (2010) dengan judul *Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings*. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan.Tampaknya ada temuan bahwa *responsiveness* adalah dimensi yang paling penting. Sementara itu, teori yang digunakan adalah SERVQUAL dari Parasuraman, Berry dan Zeithmal tahun 1985 yang menerapkan 5 (lima) dimensi: *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty*.

Hasil penelitian ini menyatakan kualitas pelayanan secara keseluruhan cukup baik. *Tangible* adalah dimensi yang paling penting. *Perception* memiliki nilai terendah . Di sisi lain, kesenjangan kualitas pelayanan memiliki nilai yang baik, di tingkat terendah maupun tingkat tertinggi. Akhirnya, pelanggan-pelanggan eksternal memiliki harapan tertinggi pada keandalan pelayanan publik Malaysia (*InternationalJournalofTrade,Economics andFinance*,Vol.1,No.1,June,2010).

Tabel 1
Matrik Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Pengarang	Perumusan Masalah	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
01	<i>Implementing Change by Continuous Learning: The Public Service Reform Programs in Tanzania</i> oleh Issa	Bagaimana Reformasi Pelayanan Publik di Tanzania?	<i>Case Study; participant observation dan documentary review</i>	1. Pelayanan Publik dan institusinya merupakan bagian integral dari proses perubahan dan adaptasi; 2. Stabilitas politik dan kontinuitas kebijakan memungkinkan melakukan reformasi

				<p>elayanan publik untuk menciptakan jalan yang dapat dirunut yang dicirikan dengan perubahan bertahap.</p>
02	<p><i>Service Quality in the Public Service</i>, oleh Munhurrun, Bhiwajee dan Naidoo</p>	<p>Bagaimana kualitas Pelayanan Publik <i>Front Line Employee</i> (FLE) dan persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan di Mauritius?</p>	<p>Metode Survey dengan teknik SERVQUAL</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Departemen Pelayanan Publik gagal memenuhi ekspektasi pelanggan 2. Training pada FLE 3. Pekerja dan pelanggan tidak memiliki perbedaan signifikan dalam opini tentang gap persepsi dengan ekspektasi organisasi publik
03	<p><i>Renewing the Holy Grail on Human Motivation in the Delivery of Public Service: Evidence from Ghana's Local Government</i></p>	<p>Bagaimana reformasi sektor publik telah mempengaruhi motivasi dan efektivitas pekerja pelayan sipil dalam</p>	<p>studi kasus; kuesioner</p>	<p><i>New Public Management</i> berjalan, kepemimpinan sektor publik berharap untuk bertindak dan berperilaku sebagai <i>entrepreneur</i> sektor privat</p>

	Service oleh Antwi	menjalankan pelayanan pada pemerintahan lokal		
04	<i>Is There Any Change in the Public Service Values of Different Generations of Public Administrators? The Case of Turkish Governors and District Governor,</i> oleh Omurgonulsen & Oktem	Bagaimana nilai Pelayanan Publik khususnya etika Pelayanan Publik antara dua generasi yang berbeda distrik?	Metode penelitian menggunakan metode survei empiris	Temuan riset ini menunjukkan pola tradisional dan pola nilai yang kurang lebih konsisten untuk gubernur dan gubernur distrik
06	<i>Citizen Involvement and Performance Management in Special-Purpose Governments</i> di Negara Bagian Texas oleh Tanya Haeikkila			Model keputusan pelayanan publik sangat ditentukan oleh akuntabilitas dan responsivitas yang transparan dalam tatanan <i>governance</i> . Kadar empiris pelayanan sangat ditentukan oleh partisipasi warga

07	<i>Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings</i> oleh AGA.Ilhaamie	Bagaimana kualitas pelayanan publik oleh organisasi publik dinilai oleh pelanggan eksternal dengan menggunakan SERVQUAL ?	Metode diskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah <i>Stratified Random Sampling</i> , Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan teknik pengolahan data dengan SPSS, sementara teknik analisis data menggunakan uji hipotesis.	Kualitas pelayanan publik cukup baik. <i>Tangible</i> adalah dimensi yang paling penting. <i>Perception</i> memiliki nilai terendah .
----	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

WD Tuti, Retnowati, Disertasi, 2013

Penelitian tersebut di atas secara umum antara lain membahas reformasi pelayanan publik; kualitas pelayanan publik; etika pelayanan publik; partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik; *e-governance*, kontrak pelayanan, dan jenis perizinan. Aspek-aspek penelitian tersebut di atas perlu dilakukan penelitian lanjutan. terutama penelitian yang berkaitan dengan perspektif pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di era reformasi saat ini, perspektif tersebut semestinya telah berubah menuju *community enabler*. Namun dengan terdapatnya fenomena kualitas pelayanan publik yang masih rendah, timbul pertanyaan apakah perspektif pemerintahan daerah tersebut telah mengalami perubahan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perbedaan nilai dan pemahaman SDM pelaku pelayanan publik masih menjadi hambatan yang harus diatasi dalam mencapai tujuan reformasi Pelayanan Publik. Hal ini

sebagaimana dinyatakan Munhurrun, Bhiwajee & Naidoo, (2010), Antwi (2009), Omurgonulsen & Oktem (2009) dalam beberapa penelitiannya. Selain pemahaman SDM Pelaku Pelayanan Publik, pemahaman masyarakat juga memainkan hal yang penting khususnya dalam membangun persepsi mengenai pelayanan publik itu sendiri. Hal ini sebagaimana dinyatakan AGA.IIhaamie (2010) dan Al Halik (2006).

Hambatan-hambatan tersebut pada dasarnya dapat diatasi dengan menetapkan strategi pelayanan publik secara khusus sesuai dengan karakter organisasi dan melibatkan peran dan keaktifan masyarakat. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam penelitian Somerville & Elliot (2009) dan Tanya Haeikila (2007). Selain itu perlu dikembangkan strategi yang mampu menciptakan sistem pengendalian secara efisien dan efektif, salah satunya melalui pengembangan IT sebagaimana dinyatakan *R D Pathak, Rafia Nazi, Gourmet Singh, RFI Smith (2010)*, maupun pengembangan model kontrak Laurence J. O'Toole, Jr. and Kenneth J. Meier (2004). Pentingnya pengendalian ini juga dinyatakan dalam temuan Al Halik (2006) dan Enggarani (2006). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Isa (2010) menunjukkan bahwa stabilitas politik juga akan menjamin keberlanjutan dari berjalannya kebijakan reformasi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian sebelumnya ditunjukkan bahwa pemahaman SDM dan masyarakat menjadi kunci penting dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini, penulis berupaya untuk mengkaji lebih mendalam mengenai relevansi kaitan antara perilaku SDM itu sendiri dengan peran masyarakat, dimana yang kedua memiliki kepentingan tersendiri terhadap pelayanan publik. Dalam penelitian ini, didalami setidaknya dari sisi relevansi *convenience, reliability, personal attention, fairness*, dan *citizen influence* dalam konteks pelayanan publik di Kabupaten Bogor. Hal tersebut yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

3. Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1, ayat 1). Menurut Effendi dalam Widodo (2001), dalam kondisi masyarakat yang demokratis, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti kapasitas individu dan masyarakat yang secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional harus memiliki ciri-ciri akuntabilitas dari pemberi pelayanan. Salah satu tuntutan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah perubahan perspektif Pemda dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan sentral dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sekaligus berfungsi dalam menjaga eksistensi serta pertumbuhan masyarakat, bangsa dan negara (Hartley *et al*, 2008). Bahkan, dasar pembentukan pemerintahan itu sendiri adalah untuk mewujudkan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakat melalui pelayanan publik. Hal tersebut berupa pelayanan perlindungan, pelayanan kesejahteraan, pelayanan untuk mencerdaskan kehidupan, dan pelayanan dalam melaksanakan ketertiban dunia (Silaban dan Purwanto, 2012).

4. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mengeluarkan 14 Unsur Minimal Pelayanan yaitu : (a) prosedur pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, (c) kejelasan tugas pelayanan, (d) kedisiplinan petugas pelayanan, (e) tanggung jawab petugas pelayanan, (f) kemampuan petugas pelayanan, (g) kecepatan pelayanan, (h)

keadilan mendapatkan pelayanan, (i) kesopanan dan keramahan petugas, (j) kewajaran biaya pelayanan, (k) kepastian biaya pelayanan, (l) kepastian jadwal pelayanan, (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan.

Keempat belas unsur minimal pelayanan tersebut memang harus ada di dalam sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak lagi mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara, dan masyarakat juga dapat berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Namun, kenyataannya aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik saat ini belum memenuhi keempat belas unsur minimal pelayanan tersebut sehingga masih banyak masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara. Sementara itu, Agus Dwiyanto (2010) mengungkapkan bahwa reformasi birokrasi telah berjalan namun reformasi pelayanan masih *jalan di tempat*, dan menjadi pekerjaan rumah.

Sasaran pelayanan publik adalah kepuasan. Hanya dengan pemberian pelayanan yang berkualitaslah, kepuasan pelanggan dapat diwujudkan. Kualitas pelayanan menurut model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zethithamal dan Berry adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Model tersebut memiliki lima dimensi, yaitu : 1). *Tangibility*; 2). *Reliability*; 3). *Responsiveness*; 4). *Assurance*; 5). *Empathy*. Selanjutnya, untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, sesuai dengan paradigma *The New Public Service*, menurut Denhardt & Denhardt, pemerintah perlu memperhatikan delapan prinsip pelayanan yang bermutu, yakni: 1). *Convenience*; 2). *Reliability*; 3). *Personal attention*; 4). *Citizen influence*; 5). *Fairness* 6). *Problem-solving approach*; 7). *Fiscal Responsibility*; 8). *Security*

II. Metode Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, dilakukan langsung oleh Peneliti secara terbuka kepada:

1). Camat. 2) Sekretaris Camat. 3) 4 orang kepala Seksi. 5) Seorang petugas loket. 6) seorang petugas satpol PP serta 7 orang masyarakat yang sedang mengurus dokumen. Selain itu dilakukan juga *Mystery shopper* (=peneliti menyamar sebagai masyarakat yang sedang dilayani)

2. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan pada beberapa tempat Pelayanan Non Perizinan antara lain : a.loket/meja pendaftaran; b. tempat pemrosesan berkas; c. tempat pembayaran; d. tempat penyerahan dokumen; e. tempat pengolahan data dan informasi; g. tempat piket; h. Gedung Kantor; i. Tempat parkir; j. kamar mandi dan toilet dan sekitarnya

3. Telaah Dokumen

Beberapa dokumen yang ditelaah: 1) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Non Perizinan dan Non Perizinan. 2) LAKIP Kecamatan 2014. 3) Formulir permohonan pelayanan. 4) Banner. 5) Peraturan Bupati

4. Teknik Penentuan Informan

Purposif dan *Accidental*. *Purposif* bagi Pegawai Kecamatan sebanyak 6 orang, dengan pertimbangan yang lebih memahami pelayanan. Teknik *Accidental* bagi warga masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di Kantor Kecamatan sebanyak 9 orang.

5. Teknik Analisis Data dan Uji Keabsahan Data

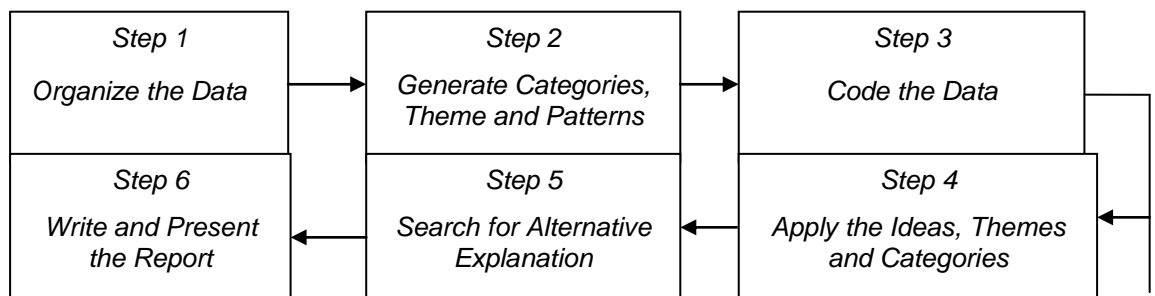
5.1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pemikiran Mc Nabb (2002). Mc Nabb mengkatagorikan tahapan analisis data penelitian ke dalam enam tahapan kegiatan, sebagai berikut:

1). *Organize the Data* (Pengorganisasian Data); 2). *Generate Categories, Themes and Patterns* (Penggenceralisasian kategori, tema

dan topik penelitian); 3). *Code the Data* (Pengkodean Data); 4). *Apply the Ideas, Theme and Categories* (Penerapan Ide, Tema dan Kategorisasi); 5). *Search for Alternative Eksplanations* (Pencarian Alternatif Penjelasan) dan 6). *Write and Present the Report* (Menulis Dan Menyajikan Laporan)

Gambar 1: A Procedure for Data Analysis



Sumber: (McNabb, 2002:148)

5.2. Uji Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan derajat kepercayaan dalam pengecekan keabsahan data memiliki tiga cara, yaitu: 1) teknik perpanjangan keikutsertaan, 2) ketekunan pengamatan, dan 3) teknik triangulasi. Yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Triangulasi, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: pemeriksaan silang melalui sumber lainnya. Artinya, data yang telah diperoleh dari hasil wawancara maupun studi kepustakaan diperiksa keabsahannya secara silang atau memanfaatkan situasi yang lain di luar data yang ada (Moleong, 2000:178).

III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelimpahan wewenang

1). Peraturan Bupati No 36 tahun 2015 tentang Pelimpahan Wewenang kepada Camat; selain itu terdapat pula: a) Peraturan Bupati Bogor Nomor 13 Tahun 2014 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan NonPerizinan Pada Kecamatan. b) Peraturan Bupati Bogor Nomor 51 Tahun 2013 tentang tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Dokumen Pelayanan Non Perizinan

Kepada Camat (Berita Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2012 Nomor 69). c) Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 28 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2011 Nomor 28). d) Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 30 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2011 Nomor 30);

2). Jenis Pelayanan Non Perizinan yang ada meliputi

3). Jenis Pelayanan Non Perizinan, yang ada meliputi:

SKDU, SKKM, KK/KTP/Surat Pindah, dan Legalisasi. Persyaratan Substantif sesuai dengan Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pedoman mencakup

A. Jenis Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Nonperizinan

Pelayanan Perizinan terdiri dari : IPPT, IMBG Rumah tinggal, Kolam,; Pemancingan, Huller, Umbul-umbul/Spanduk, Reklame Dalam Ruang

Izin Penguburan Jenazah, Izin Pengangkutan Jenazah, Izin

Penembokan Makam, SIUP / TDP Mikro

B. Persyaratan Pelayanan;

- 1) Formulir permohonan ditandatangani oleh pemohon di atas materai;
- 2) Surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk penerima kuasa, apabila pengurusan perizinan dikuasakan kepada orang lain;
- 3) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk pemohon;
- 4) Fotokopi akta pendirian perusahaan dan pengesahannya bagi pemohon yang berbadan hukum;
- 5) Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak;
- 6) Fotokopi bukti tanda lunas Pajak Bumi dan Bangunan tahun terakhir;
- 7) Fotokopi bukti kepemilikan tanah yang dilegalisir oleh pejabat berwenang dan/atau akta otentik yang menerangkan hubungan hukum antara pemohon dengan pemilik tanah dalam hal pemohon bukan pemilik tanah (seperti perjanjian sewa-menyewa, pinjam pakai dan perjanjian-perjanjian lainnya);
- 8) Denah/bentuk tanah bagi surat kepemilikan tanah yang belum bersertifikat ditandatangani oleh pemohon di atas materai; dan surat keterangan dari Lurah/Lurah bahwa tanah tidak dalam sengketa.

C. Proses/Prosedur Pelayanan

- 1) Bagi masyarakat yang belum jelas berkaitan dengan suatu pelayanan, maka dilayani di *customer service*.
- 2) Berkas masuk melalui loket (*front office*), kemudian akan diperiksa oleh petugas tentang kelengkapan syarat berkaitan dengan pelayanan yang dimohonkan.
- 3) Bila berkas tidak lengkap, maka petugas akan mengembalikan berkas dengan menginformasikan kekurangan berkas yang harus dilengkapi.
- 4) Bila berkas lengkap, maka akan langsung masuk ke *back office*. Untuk Kecamatan Cibinong, *back office* tersebut masih dilaksanakan oleh seksi yang bersangkutan serta masih dimungkinkan untuk bertemu antara pemohon dengan kepala seksi terkait Pelayanan Non Perizinan. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemohon masih meminta informasi dan kejelasan terkait perizinan akibat *customer service* yang belum dapat memberikan penjelasan yang lebih rinci. Untuk pemohon diberikan tanda terima berkas.

D. Pejabat Yang Bertanggungjawab terhadap Pelayanan;

Kepala Pelayanan Non-Perizinan adalah Sekretaris Camat, yang dibantu oleh 5 Kasi, yaitu Kasi Pemerintahan; Kasi Pembangunan, Kasi Ekonomi, dan Kasi Kesejahteraan Rakyat. dan Kasi Keamanan dan Ketertiban. Tanggung Jawab tertinggi terletak di pundak Camat Kecamatan Cibinong.

Waktu Pelayanan;

Jam kerja 08.0-15.0; namun pengambilan nomor antrian sudah dimulai dari jam 7.00, diawali dengan apel bersama pada jam 7.15 dipimpin secara bergiliran dari kepala Seksi ke atas. Tujuan apel adalah menyiapkan pegawai untuk memberi pelayanan dengan lebih baik dibandingkan hari kemarin; mengevaluasi pelayanan hari kemarin; pengumuman tentang pejabat yang berdinis ke Pemda; Kegiatan apel ini bagus dan dapat dilestarikan karena apel pagi ini juga bertujuan untuk membiasakan pegawai berdisiplin datang lebih

awal daripada masyarakat yang dilayani. Sehingga, ketika masyarakat datang, petugas siap menyambut mereka. Selanjutnya, untuk pelayanan tiap kelurahan, Kecamatan Cibinong mempunyai ide penjadwalan tertentu, maksudnya pelayanan untuk penduduk yang tinggal di Kelurahan Cibinong dijadwalkan untuk dilayani hanya pada hari Selasa, sementara hari lain dijadwalkan untuk melayani kelurahan lain. Jadi, bila ada anggota masyarakat berhalangan datang pada hari yang diperuntukkan bagi kelurahannya, maka anggota masyarakat tersebut harus menunggu hingga minggu depannya. Meski dianggap **tidak fleksibel**, jadwal seperti itu dibuat agar pengunjung yang datang tidak *membludak* tiap harinya. Kalau terdapat warga yang hadir tidak sesuai jadwal yang diperuntukkan bagi kelurahannya, maka warga tersebut dapat langsung menemui pejabat kecamatan, yaitu camat atau sekcam, untuk mendapat izin pelayanan. Sayangnya kebijakan tersebut tidak tertulis sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya. Artinya, Pelayanan Non-Perizinan ini tidak memberi informasi terbuka atau tidak transparan. Padahal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 membuat salah satu prinsip pelayanan publik, yakni transparansi. Jadi, dinilai dari segi ini, kecamatan Cibinong tidak memberi informasi Pelayanan Non-Perizinan yang transparan. Hal ini dapat diatasi dengan menempel pengumuman, misalnya, yang menyatakan bahwa bagi anggota masyarakat yang hadir di kelurahan tidak sesuai dengan jadwal yang diperuntukkan bagi kelurahannya, dan urusan mereka membutuhkan penyelesaian cepat, maka anggota masyarakat tersebut dapat menghubungi pejabat kecamatan, kepala seksi/sekretaris camat/camat.

E. Biaya Pelayanan

Seharusnya, biaya pelayanan tertulis di kaca loket/standing banner/brosur. Menurut info dari pegawai, brosur tercetak sedang kosong. Di Kecamatan Cibinong, tidak terdapat secarik kertas pun di dinding maupun di kaca loket/ *front office* yang menjelaskan tentang berapa biaya yang harus dibayar oleh masyarakat atas dokumen yang

diurusnya. Sebaliknya, bila memang tidak ada biaya retribusi, tidak ada tulisan gratis yang ditempel di kacaloket.

G. Sarana Pengaduan Masyarakat dan Penanganannya

Kecamatan Cibinong sudah memiliki sarana pengaduan namun kualitasnya masih sangat minim, seperti kotak saran tidak memiliki penanda karena terkelupas, sehingga nampak seperti Kotak Pos. Telepon lokal, sms, dan internet sudah disiapkan untuk pengaduan. Sementara itu, saat dilakukan observasi, tidak terdapat sarana pengaduan, seperti Bagan Alir Proses Pengaduan PelayananKecamatan. PenangananPengaduan Masyarakat dapat dilakukan melalui komunikasi telepon 021 – 8753879 dan Kotak Pengaduan melalui laman internet kecamatan.

F. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor Pendukung: dana memadai;peraturan lengkap; semangat kerja pegawai tinggi.

Faktor Penghambat: jumlah SDM kurang; kurang pelatihan;komputer kurang; ruang sempit; terdapat pungutan di luar ketentuan; dan pelayanan belum *online*.

VI. Kesimpulan dan Saran

Penanganan pengaduan belum dikelola dengan baik, dan masih terdapat pungutan di luar ketentuan.

Faktor Pendukung: Banyak wewenang bupati yang dilimpahkan pada camat; dana memadai; peraturan perundangan lengkap; camat dan sekretaris camat responsif dan semangat kerja pegawai tinggi.

Faktor Penghambat: Jumlah SDM kurang; ASN kurang mendapat pelatihan; Jumlah komputer kurang; Terdapat pungutan di luar ketentuan; dan Pelayanan Non-Perizinan belum online

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas,terdapat beberapa kekurangan dalam Pelayanan Non Perizinan.Disarankan pihak kecamatan untuk melakukan beberapa hal:

- 1).Memperbanyak pelatihan berbagai bidang terkait pelayanan kepada para pegawai baik ASN maupun pegawai kontrak;
- 2).Memberikan ceramah agama yang sering agar pegawai tidak melakukan pungutan di luar ketentuan;
- 3).Pelayanan diarahkan pada pelayanan *online*;
- 4).Percepatan penambahan komputer dan perluasan tempat/ruang pelayanan;
- 5).Percepatan penanganan pengaduan dan pembuatan bagan alur pengaduan dari masyarakat;

Daftar Pustaka

Buku

- Basuki, Johanes. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartomo Media Pusaka.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B., 2003, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: M.E. Sharpe.
- Gronroos dalam Fandy Tjiptono (2005:14-16) *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington, Massachusetts, USA.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip and Eduardo L Roberto. 1992. *Social Marketing: Strategies for Changing Public Behaviour*. The Free Press, New York.

- Lovelock, Christopher H.. 1992. *Managing Services: Marketing, Operations, and Human Resources*. 2nd edition, New Jersey, Prentice Hall.
- Muhammad, Ismail, dkk. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Muluk, MR Khairul, 2009. *Peta Konsep Desentralisasi Pemerintahan Daerah*. Surabaya, ITS Press.
- Frederickson, H.George, 1997. *The Spirit of Public Administration*.
- Parasuraman, Berry and Zeithmal. 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Futher Research," *Journal of Marketing*, Vol. 58 (Januari), pp 111-124
- Roth.G, 1987. *The Private Provision of Public Services in Developing Countries*. EDI Series in Economy Development Published for the World Bank. New York :Oxford University Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Rasyid, M. Ryass. 1997. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya. Jakarta.
- Silaban, Togar dan Eddy Purwanto. 2012. *Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia: Untuk Reformasi Birokrasi di Indonesia*. <http://www.inspire-web.or.id/>. Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1998/7. *Total Quality Services*, Yogyakarta. Penerbit Andi.
-, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. penerbit Andi.
-, 1995. *Total Quality Management* .Yogyakarta . Andi Offset.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.

Hasil Penelitian

World Bank. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Khususnya Pelayanan Non Perizinan Terhadap 183 Negara*.

Disertasi

Retnowati WD Tuti, 2013. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Bogor. Program Pascasarjana-Program Studi Administrasi Publik*. Universitas Brawijaya Malang.

Wiryatmi, Endang Trilestari, 2005. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thingking dan System Dynamics-Studi Kasus Pelayanan Publik di Kota Bandung*, Program Pascasarjana-Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Indonesia.

Dokumentasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.