

**PERAN APARAT PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK**
**(Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan
Sumbersari Kota Malang)**

Ruslan Putra¹, Yaqub Cikusin², Sunariyanto³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: ruslanputra@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran aparat pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sumbersari Kota Malang. Masalah pokoknya adalah mengenai pelayanan publik dalam pembuatan SKTM masih belum maksimal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran aparat pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Sumbersari Kota Malang masih kurang maksimal.

Kata kunci : Meningkatkan Pelayanan Publik.

Pendahuluan

Berbicara tentang pelayanan publik, maka Pemerintah mempunyai peran dan tugas yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang prima bagi penduduknya/masyarakat, apalagi mengenai pelayanan publik saat ini cenderung “jalan ditempat”. Sebagaimana yang diamanatkan dalam (Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi pemerintah, karena di dalam pelayanan publik merupakan ruang dimana birokrasi pemerintahan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di era *New Public Service* inilah pelayanan publik harus lebih responsif karena akan langsung terpantau secara transparan oleh masyarakat.

Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan

hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan diperoleh informasi dari pengguna pelayanan dalam hal ini masyarakat yang berkaitan dengan masalah sosialisasi mengenai dokumen, misalnya masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus di persiapkan persyaratan untuk pembuatan SKTM, sehingga akan menghambat terhadap proses pembuatannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimanakah pelayanan pemerintah dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada masyarakat di Kelurahan Sumbersari Kota Malang? Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan

kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Sumber Sari Kota Malang.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran Aparat Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik?

Kajian Pustaka

Ketika berbicara mengenai pelayanan maka esensi dari pelayanan itu sendiri harus memiliki kualitas yang baik, supaya tujuan dari yang pemberi dan penerima pelayanan dapat tercapai dengan baik. Salah satu bentuk pelayanan yang berkualitas itu bisa dilihat dari tingkat kepuasan dari yang menerima pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono, (2000) konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan publik yang baik. Menurut Hardiyansyah, (2018) mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain".

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Lijan, (2006) "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Moenir, (2010) dalam konteks pelayanan publik menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu."

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik, sebagaimana yang dikemukakan oleh pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto, (2006)

mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Salah satu dari teori tentang kualitas pelayanan yang banyak dikenal adalah kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong, (2008) keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori pasolong, (2008) Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu :

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Sumbersari Kota Malang.

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu Lurah sebagai informan kunci (*key informan*), sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas pelayanan dan beberapa masyarakat. Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan SKTM di Kelurahan Sumbersari Kota Malang. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya pelayanan sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kelurahan Sumbersari Kota Malang. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan SKTM di Kelurahan Sumbersari Kota Malang.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan

catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Sumbersari Kota Malang.

Hasil Dan Pembahasan

Dari hasil penelitian yang di lakukan, di dapatkan bahwa pelayanan di Kelurahan Sumbersari berpedoman pada lima unsur. Bentuk fisik, yang dimana kebersihan dan kenyamanan ruangan layanan, fasilitas kantor, kerapihan dan penampilan petugas. Kebersihan dan kenyamanan ruangan layanan, fasilitas kantor, kerapihan dan penampilan petugas. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kebersihan dan nyaman ruangan layanan, fasilitas kantor, kerapihan dan penampilan petugas di Kelurahan Sumbersari Kota Malang, responden pada umumnya menjawab baik.

Dalam proses pelayanan yang baik, kenyamanan fasilitas kantor sampai kepada penampilan petugasnya itu sangat penting untuk memberikan rasa nyaman dan kepuasan terhadap penerima layanan atau masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kehandalan (*reliability*) yang diukur dari : pelayanan oleh pegawai yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah dan keluhan dari masyarakat. Pelayanan oleh pegawai yang cepat dan tanggap terhadap masalah dan keluhan masyarakat, berdasarkan pendapat responden pada umumnya menjawab baik. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan.

Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Daya tanggap (*responsiveness*) yang diukur dari : kesediaan wadah untuk menampung aspirasi. Menurut pendapat responden pada umumnya menjawab baik. Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat.

Jaminan (*assurance*) yang diukur dari : keadaan lingkungan, kemampuan pengetahuan pegawai dan adanya prosedur pelayanan yang jelas. Menurut pendapat responden pada umumnya menjawab baik. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas.

Kepemerhatian (*emphaty*) yang diukur dari kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat. Menurut pendapat responden pada umumnya menjawab cukup. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Sumbersari Kota Malang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tampilan/Bukti Langsung (*Tangibles*), pada bagian ini yang meliputi kebersihan dan kenyamanan ruangan layanan, fasilitas kantor, kerapian dan penampilan petugas hasilnya baik.
2. Kehandalan (*reliability*) yang meliputi : pelayanan oleh pegawai yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah dan keluhan dari masyarakat hasilnya baik.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi : kesediaan wadah untuk menampung aspirasi hasilnya baik.
4. Jaminan (*assurance*) yang meliputi keadaan lingkungan, kemampuan pengetahuan pegawai dan adanya prosedur pelayanan yang jelas hasilnya baik.
5. Kepemerhatian (*emphaty*) yang meliputi Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat hasilnya cukup.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan keterjaminan (*assurance*) pada umumnya baik, maka perlu di tingkatkan lagi menjadi sangat baik.
2. Bagian yang kategori cukup yaitu kepedulian (*emphaty*) maka sebaiknya pegawai di Kecamatan Cipatujah khususnya pada seksi Tata Pemerintahan untuk lebih meningkatkan lagi kepada kategori baik atau baik sekali.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melayani Publik. Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Lijan, S. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir, A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2008). Teori Administrasi Publik, Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. (2000). Manajemen jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.