

KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Emiliani Nindy Diana Rusega Sim, Petrus Atong
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kapuas Sintang.
Jln. Oevang Oeray Nomor: 92 Baning Kota Sintang.
Email: emilianinindy025@gmail.com
Email: atong.petrus@gmail.com

Abstrack. Kinerja pelayanan publik yang dikaji dan diungkapkan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Subyek penelitian terdiri Lurah dan anggota warga masyarakat sebagai sasaran pelayanan. Teknik dan alat pengumpulan data penelitian menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa aspek kinerja pelayanan publik telah mencerminkan tersedianya kepastian hukum, transparan persyaratan, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi, pemberian rekomendasi dan permohonan serta telah pula didukung sarana dan prasarana yang memadai. Kesimpulan bahwa kinerja pelayanan publik sudah terimplementasikan dengan baik. Saran disampaikan bahwa kinerja pelayanan publik yang sudah baik dipertahankan dan dikembangkan, kemudian untuk yang akan datang perlu didorong semangat pegawai agar berkemampuan mengembangkan standar kompetensi pelayanan minimal.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Publik

Pendahuluan

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. Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/7/2004. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme” dinyatakan bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan negara yang mampu menjalankan fungsi dan tugasnya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggungjawab dan di jelaskan

juga bahwa perlu dilakukan pelayanan publik berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, yang meliputi : a). Kepastian hukum., b). Transparan., c). Daya tanggap., d). Berkeadilan., e). Efektif dan efisien., f). Tanggung jawab., g). Akuntabilitas., h). Tidak menyalahgunakan kewenangan.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa tujuan tentang pelayanan publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Lebih lanjut dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a). Kepentingan umum, b). Kepastian hukum, c). Kesamaan hak, d). Keseimbangan hak dan kewajiban, e). Keprofesionalan, f). Partisipatif, g). Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h). Keterbukaan, i). Akuntabilitas, j). Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k). Ketepatan waktu, l). Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Oleh Surjadi (2009:9) menyatakan bahwa”Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur

kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan”. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Komitmen menyelenggarakan pemerintah yang baik, haruslah terimplementasikan secara maksimal di wilayah kerja pemerintahan kelurahan. Pelayanan publik sebagaimana yang dinyatakan pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), kemudian Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Menteri Dalam Negeri ini menjelaskan bahwa”Prinsip penyusunan standar pelayanan minimal meliputi: 1). Kesepakatan., 2). Sederhana., 3). Nyata., 4). Terukur., 5). Terjangkau., 6). Terbuka., 7). Akuntabel., 8). Bertahap”.

Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan, dalam ketentuan umum dijelaskan bahwa “Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan”. Dengan demikian kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan dan menurut pasal 5 bahwa dalam melaksanakan tugas Lurah mempunyai fungsi : a). Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan, b). Pemberdayaan masyarakat, c). Pelayanan masyarakat, d). Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, e). Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, dan f). Pembinaan lembaga kemasyarakatan. Ketersediaan pelayanan pemerintah yang baik dan cepat, keterjangkauan pelayanan dari biaya, kualitas, manfaat pelayanan, kepastian pelayanan serta kesetaraan pelayanan adalah menjadi kehendak masyarakat untuk menuju kesejahteraan bersama.

Elemen pokok pengukuran kinerja pelayanan publik oleh Mahsun (2006:25) antara lain: “1). Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi., 2). Merumuskan indikator dan ukuran

kinerja., 3). Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi., 4). Evaluasi kinerja”. Kinerja pelayanan publik sebagai proses aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu dari tujuan-tujuan strategis organisasi pemerintah, menurut Lohman tahun 2003, sebagaimana dikutip oleh Mahsun (2006:31) bahwa “Aspek pokok pengukuran kinerja organisasi publik adalah sumberdaya, output dan fleksibilitas”. Dengan demikian fokus pengukuran kinerja sektor publik justru terletak pada *outcome* (hasil) dan bukan pada input dan proses. Mahsun (2006:33) menyebutkan bahwa”Aspek-aspek pengukuran kinerja sektor publik adalah: 1). Kelompok sasaran., 2). Kelompok proses., 3). Kelompok keluaran., 4). Kelompok hasil., 5). Kelompok manfaat dan 6). Kelompok dampak”. Sehubungan dengan pendapat Mahsun tersebut oleh Badan Pemeriksaan Keuangan Pembangunan menyebutkan cakupan pengukuran kinerja sektor publik adalah; 1). Kebijakan., 2). Perencanaan penganggaran., 3). Kualitas standarisasi., 4). Kehematan sumberdaya., 5). Keadilan yang merakyat., 6). Pertanggungjawaban dan pembuatan keputusan”.

Kinerja pelayanan oleh Surjadi (2009: 9-11) “dinyatakan harus dilakukan sesuai dengan azas pemerintahan yang baik, meliputi: kepastian hukum, transparan, daya tanggap, berkeadilan, efektif dan efisien, tanggungjawab, akuntabilitas dan tidak menyalahgunakan kewenangan serta penyelenggaraan pelayanan publik merupakan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara”. Menurut Y. C. Yen sebagaimana dikutip dalam Surjadi (2009:45) menyatakan bahwa: Peningkatan kualitas pelayanan publik; pertama adalah melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah., kedua adalah melalui perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah., ketiga adalah meredesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah yaitu dengan strategi pelaksanaan pelayanan, meliputi: sederhanakan birokrasi, mementingkan kepentingan masyarakat, pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan, kembali ke fungsi dasar pemerintah”.

Menurut Edwards sebagaimana dikutip oleh Surjadi (2009:56) menyatakan “bahwa peningkatan kinerja pelayanan harus dilakukan melalui kualitas pelayanan memerlukan tahapan perencanaan, pelaksanaan bertahap, pemeriksaan dan pelaksanaan”. Penyelenggaraan kinerja pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana dikutip oleh Surjadi (2009:59) sebagai berikut: “bahwa pelayanan publik meliputi: 1). Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik., 2). Prosedur pelayanan., 3). Persyaratan teknis dan administratif pelayanan., 4). Rincian Biaya pelayanan., 5). Waktu penyelesaian pelayanan., 6). Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab., 7). Lokasi pelayanan., 8). Janji pelayanan., 9). Standar pelayanan publik., 10). Informasi pelayanan”. Paparan tentang teknis pelayanan publik yang dimaksudkan diatas, akan dituangkan sebagaimana berikut ini.

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan yang dapat dipasangkan dipapan informasi. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan dilakukan untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dan dilakukan seminimal mungkin. Rincian biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutkan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang

besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan, disamping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dipenuhinya persyaratan teknis atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakan didepan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang dan disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Menurut Supriyanto (2009:239) menyatakan bahwa “kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu”. Kinerja pelayanan publik meliputi: 1). Ketelitian., 2). Sesuai standar., 3). Dipertanggungjawabkan., 4). Kompensasi., 5). Mekanisme pertanggungjawaban., 6). Terdapat penilaian publik. Dalam rangka membangun kualitas kinerja manajemen pelayanan publik, menurut Rogers sebagaimana dikutip oleh Supriyanto (2009:240) yaitu, “1). Tingkat harapan yang terentang dari tujuan strategis sampai target., 2). Kejelasan ruang lingkup akuntabilitas dan tanggungjawab., 3). Adanya kebutuhan untuk menilai dan memonitor kinerja., 4). Tuntutan terhadap adanya sistem informasi manajemen yang handal. Sesuai dengan pendapat atau pemikiran Rogers tersebut oleh Supriyanto (2009:240) dinyatakan bahwa “kualitas kinerja manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat”. Dengan demikian Kinerja pelayanan publik oleh Supriyanto (2009:248) meliputi “kinerja kebijakan, kinerja administratif dan kinerja operasional”.

Kerja atau pekerja yang digerakan oleh aturan dan sistem birokrasi perlu diperkaya oleh cara kerja organik yang digerakan oleh inisiatif

manusia. Kemudian cara kerja mekanistik dapat membawa dampak negatif pada kualitas kerja dan interaksi. Berkenaan dengan budaya kerja lebih lanjut menurut Hartanto (2008:157) bahwa “budaya kerja yang kondusif bagi kemunculan dan bertumbuh kembangnya potensi dan kapabilitas anggotanya yang digunakan secara maksimal, kreatif, dan bertanggungjawab apabila ingin berkembang menjadi perusahaan yang bukan saja dapat memenuhi harapan pemilik modal, melainkan sekaligus juga bisa menjadi kebanggaan warganya”. Banyak ahli menyatakan juga bahwa iklim kerja untuk membangun budaya bekerja yang produktif berhubungan dengan bekerja secara organik dan bekerja secara mekanistik. Untuk mencapai suatu tingkatan yang efisiensi dan produktifitas tertentu di dalam lingkungan kerja yang birokratik dan mekanistik, maka yang dibutuhkan adalah sekedar kepatuhan dan kemampuan untuk menjalankan apa yang ditugaskan dengan memanfaatkan kompetensi yang dimiliki.

Hartanto (2008:275) menyebutkan bahwa “kinerja istimewa itu adalah hasil suatu kerjasama cerdas. Yang didukung dengan iklim kerja: 1). Iklim intelektual.,2). Iklim Sosial., dan 3). Iklim etikal”. Perkembangan orang-orang pada pengembangan iklim kerja ditujukan untuk meningkatkan peran iklim kerja sebagai media atau katalisator bagi terwujudnya konsolidasi internal dan interaksi profesional yang kreatif dan produktif, yang berlangsung secara menggairahkan dan berkelanjutan dalam konteks budaya kerja. Kemudian oleh Hartanto (2008:276) menyatakan bahwa “model mental positif humanistik yang diperlukan untuk pengembangan iklim kerja yang berkualitas adalah: Pekerja, Sikap pekerja, Bekerja dan Kerja”. Pandangan tentang budaya kerja pelayanan publik sesuai dengan profesionalisme pemerintahan, oleh Kumorotomo (2001:333) menyatakan “ada dua pengertian pokok yang perlu diupayakan oleh setiap pejabat atau pegawai pemerintah yaitu pengembangan diri dan peningkatan diri”. Lebih lanjut di jelaskan bahwa pengembangan diri merupakan suatu proses pendidikan diri sendiri yang dilakukan seseorang secara mandiri, sedangkan peningkatan diri merupakan usaha

untuk selalu memperbaiki perilaku sehingga sesuai dengan nilai-nilai moral dan etika yang berlaku di bidang administrasi pemerintahan.

Kondisi suatu organisasi seringkali berkaitan dengan masalah produktifitas kinerja pegawai. Salah satu pendekatan untuk memecahkan tersebut oleh organisasi harus berupaya mampu mengkondisikan produktifitas kerja pegawai melalui kegiatan yang produktif. Pedoman berkerja yang lebih baik untuk produktifitas kerja dalam organisasi, maka seorang pegawai sebagai atasan dituntut member contoh dengan berperilaku, dan oleh Paul Mali sebagaimana di kutip oleh Kumorotomo (2001:332) menyatakan bahwa: “selalu memiliki gagasan-gagasan yang lebih baik, penyelesaian tugas yang baik, selalu memiliki saran dan perbaikan, bekerja dengan rencana, berpikiran positif, mampu menjadi anggota kelompok, memberikan motivasi, memahami pekerjaan, mau mendengarkan, mampu bergaul, menghindari pemborosan, menyukai pekerjaan, memiliki kehadiran yang baik, tabah, bekerja melebihi standar, kebiasaan kerja baik, mencatat prestasi, tidak suka terkejut dan selalu cepat mempelajari sesuatu yang baru”.

Menurut Supriyanto (2009: 273-285) menyatakan bahwa “budaya kerja adalah pola nilai, sikap, hasil karya, persepsi, hasil pengalaman hidup, unsur, fungsi, pelaku pelaksana, peningkatan dan pembinaan serta identitas bangsa”. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Supriyanto itu, oleh peneliti dipaparkan sebagai berikut. Kemudian Budaya kerja memiliki unsur lingkungan pemerintah, nilai-nilai, tauladan, tatacara manajemen pemerintah, jaringan budaya. Fungsi budaya kerja meliputi identitas/citra, kebersamaan, sumber inspirasi, penggerak, pola perilaku dan mekanisme adaptasi. Pelaku pelaksana budaya kerja terdiri atas pelayan, penyusun kegiatan, pelaksana kegiatan, pembaharu, pemikir dan pencipta. Memperhatikan budaya kerja yang dibangun melalui penyediaan kebutuhan materi dan non materi untuk pegawai agar para pegawai dapat meningkatkan semangat dan kegairahan kerja. Ketersediaan materi dan non materi itu dipandang

untuk memperhatikan kepuasan pekerja yang pada akhirnya pekerja akan bekerja dan bersikap yang positif dan memiliki produktifitas yang baik dan kondusif.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008:108) menyebutkan bahwa “kerja pegawai harus mempertimbangkan lingkungan kerja, mengenali kondisi fisik, sosial, dan bidang kerja yang akan digeluti, mempertimbangkan peran tugas, struktur kerjanya serta dukungan rekan kerja”. Strategis pengembangan perilaku dan organisasi bangsa, oleh Indrawijaya (2010:249) menyebutkan diperlukan “pemberdayaan masyarakat untuk menunjang pembaharuan untuk menuju perilaku budaya organisasi dan bangsa, upaya bukan hanya tanggungjawab pemerintah saja tetapi menjadi gerakan nasional, kemudian unsur-unsur penting tersebut terdiri atas: 1). Komitmen., 2). Kemitraan., 3). Pemberdayaan”. Pendapat Indrawijaya ini sehubungan dengan budaya kerja dapat dipandang bahwa budaya kerja harus dimulai dari kondisi perilaku organisasi, perilaku organisasi ini harus didukung dengan keterlibatan masyarakat berperan serta yang baik dan positif.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Subyek penelitian kinerja pelayanan publik adalah Lurah dan anggota masyarakat sebagai pihak yang menjadi sasaran kinerja pelayanan publik. Teknik pengumpulan data berpedoman pada observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data kualitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja pelayanan publik merupakan istilah yang digunakan sebagai implementasi kewajiban, wewenang, tugas dan tanggungjawab secara rutin dan secara kelembagaan berdasarkan struktur organisasi birokrasi pemerintah. Dalam mengimplementasikan pelayanan publik, maka aspek penting yang perlu diperhatikan adalah tentang kinerja pelayanan publiknya. Lohman sebagaimana dikutip Mahsun (2006:31) menyatakan fokus pengukuran kinerja sektor publik terletak pada *outcome* (hasil) dan bukan

pada input dan proses. Esensi kinerja pelayanan publik oleh Surjadi (2009:46) dinyatakan dengan istilah cepat, tepat, akurat dan berkualitas. Istilah ini menyebutkan bahwa pelayanan publik menuntut tersedianya: - manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, - prosedur pelayanan, - persyaratan teknis dan administratif, - kewenangan dan tanggungjawab, - lokasi pelayanan, - janji pelayanan, - standar pelayanan, dan ketersediaan informasi pelayanan. Kinerja pelayanan publik telah dilakukan antara lain: 1). Tujuan kinerja pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang secepat mungkin dengan santun kepada anggota masyarakat yang dilayani., 2). Sasaran kinerja pelayanan publik adalah memberikan keyakinan, kepuasan dan kepastian., 3). Strategi pelayanan publik terdiri atas; a). Membuat jam kerja pelayanan., b). Membuat persyaratan administrasi pelayanan., c). Melakukan pelayanan dengan cepat., 4). Cakupan kinerja pelayanan publik terdiri atas; a). Seluruh warga Kelurahan Kapuas Kanan Hulu., b). Mengadakan koordinasi ke Kantor Camat dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)., 5). Standar kerja operasional di kelurahan kapuas kanan hulu meliputi : a). Menyikapi dan atau memenuhi keperluan masyarakat., b). Meminta persyaratan administrasi keperluan masyarakat., c). Menyelesaikan keinginan/keperluan masyarakat., 6). Iklim dan suasana kerja di kelurahan sangat baik, kerja samanya bagus dan saling menghormati satu sama lainnya., 7). Pegawai berkomitmen dalam bekerja dan dalam memberi kepuasan pelayanan publik., 8). Kinerja pelayanan publik berupa dukungan sarana dan prasarana telah dianggap cukup memadai.

Kinerja pelayanan publik, maka hal-hal yang telah dilakukan adalah: 1). Pemerintah kelurahan menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi pelayanan publik., 2). Bentuk kinerja pelayanan publik kelurahan telah ditetapkan dengan membuat perencanaan, pelaksanaan dan pemeriksaan., 3). Prosedur administrasi yang dilayani meliputi aspek umum yang bersifat persetujuan permohonan dan pemberian rekomendasi yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di wilayah pemerintahan kabupaten Sintang., 4). Rincian biaya penyelesaian

pelayanan dilakukan sesuai dengan ketentuan seperti biaya administrasi ditetapkan antara tiga ribu rupiah sampai dengan lima ribu rupiah, sedangkan waktu penyelesaian disesuaikan dengan kelengkapan persyaratan yang tersedia pada warga masyarakat, bisa satu hari sampai dengan tiga hari waktu kerja., 5). Bentuk informasi pelayanan dibuat secara manual dan diumumkan pada papan informasi dan brosur., 6). Memiliki standar kinerja kebijakan pelayanan., 7). Suasana kerja kondusif dan hubungan rekan kerja sangat baik., 8). Telah tersedia uraian pembagian tugas serta sudah menyesuaikan kompetensi pegawai., 9). Pegawai telah memiliki kreativitas dan semangat tinggi., 10). Fasilitas kerja dianggap sudah memadai., 11). Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dianggap relatif sudah cepat., 12). Pegawai telah dianggap memahami bidang tugas serta bersikap tabah melayani warga masyarakat yang dilayani., 13). Setiap orang pegawai diberi kesempatan untuk mengembangkan diri., 14). Pegawai selalu berusaha berdiskusi dan mengkaji serta memahami peraturan yang baru berlaku dalam rangka mendukung pelayanan yang lebih baik.

Dalam rangka menjelaskan kinerja pelayanan publik diperoleh informasi sebagai berikut: 1). Prosedur pelayanan administrasi tidak ada hambatan dan dianggap sudah sesuai kebutuhan masyarakat dalam mengajukan permohonan keterangan dan rekomendasi., 2). Rincian biaya dalam pelayanan tidak ada dan waktu penyelesaian tidak lama., 3). Bentuk informasi pelayanan mudah didapat karena adanya pengumuman di Kelurahan., 4). Persyaratan teknis mudah dipenuhi dan pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dengan cepat., 5). Terdapat rasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai. Informasi dapat dinyatakan bahwa kinerja pelayanan publik di telah didukung dengan penjabaran tujuan, sasaran, strategi, cakupan pelayanan, standar kerja operasional, iklim dan suasana kerja yang harmonis, terkesan pegawai memiliki komitmen dalam bekerja, suasana kerja telah didukung sarana dan prasarana yang memadai, dan konektivitas fasilitas kerja bersifat alur proses pada ruang kasi dan staf sudah berjalan dengan baik. Sementara itu yang belum

tersedia adalah informasi data tentang daftar nama dan alamat ketua rukun warga dan ketua rukun tetangga.

Persepsi terhadap kinerja pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik yang berkaitan dengan komponen standar pelayanan yang meliputi aspek:- dasar hukum, - persyaratan,- sistem, mekanisme dan prosedur, - jangka waktu penyelesaian,- biaya tarif, - produk pelayanan, - sarana dan prasarana,- pengawasan internal,- penanganan pengaduan,- jumlah pelaksana,- jaminan pelayanan serta jaminan komitmen pelayanan. Dengan demikian bahwa kinerja pelayanan publik telah diimplementasikan dengan menghasilkan kepuasan anggota masyarakat terhadap penyediaan layanan pemerintahan kelurahan. Kinerja pelayanan publik telah diimplementasikan dengan membangun kualitas kinerja pelayanan publik dalam bentuk mentargetkan sasaran pencapaian percepatan prosedur dalam kepengurusan administrasi permohonan dan rekomendasi warga masyarakat. Kemudian telah tersedianya kejelasan uraian tugas di lingkungan kantor kelurahan, serta sudah tersedianya informasi petunjuk persyaratan dan permohonan rekomendasi yang diperlukan oleh warga masyarakat.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik sebagai kinerja pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, dimana kegiatan tersebut dapat di peroleh oleh masyarakat melalui akses manual di ruangan kantor. Transparansi informasi tersebut bersifat terbuka, sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pelayanan yang bersifat rekomendasi dan dalam pengurusan permohonan telah dituangkan antara lain bahwa tersedia informasi tentang ijin mendirikan bangunan, surat ijin tempat usaha, surat nikah, ahli waris, surat keterangan tanah, pembuatan kartu keluarga, pembuatan kartu tanda penduduk, keterangan domisili, kelahiran, kematian, pindah keluar dan pindah datang. Prosedur pelayanan telah ditunjukkan dengan rangkaian kerja sebagaimana yang telah uraikan dalam uraian tugas, serta prosedur pelayanan tidak rumit, mudah dipahami serta telah ditampilkan dalam bentuk papan informasi, seperti yang

tercantumkan tentang persyaratan dalam pengurusan rekomendasi dan permohonan.

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan yang dilakukan oleh kantor telah pula dilakukan secara baik, yaitu masyarakat yang memerlukan informasi tentang persyaratan teknis dan administrasi yang sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dengan mudah mengetahui ketersediaan persyaratan yang diperlukan. Rincian biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh pejabat yang berwenang, dan telah disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayar. Besarnya beban biaya untuk proses surat permohonan dan rekomendasi berkisar antara tiga ribu rupiah sampai dengan lima ribu rupiah. Kemudian tentang waktu pelayanan dinyatakan pula sudah dilaksanakan dengan baik, dalam arti bahwa kecepatan waktu pelayanan tergantung pada kelengkapan administrasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan rekomendasi dan permohonan bagi pihak masyarakat yang memerlukan atau yang membutuhkan pelayanan. Lokasi pelayanan dan ketepatan janji pelayanan dirasakan cukup baik dalam mendukung kinerja pelayanan publik. Dengan demikian bahwa kinerja pelayanan publik, dipersepsikan sebagai suatu kinerja kebijakan atau kinerja administratif dan kinerja operasional implementasi pelayanan publik dianggap sudah terimplementasikan dengan baik. Penyelenggaraan kinerja pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan asas umum pemerintahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja pelayanan publik meliputi tujuan, sasaran, strategi, cakupan kerja, standar kerja, iklim dan suasana kerja dan komitmen kerja pegawai telah diimplementasikan dengan baik, dengan dukungan prasarana dan sarana kerja yang telah memadai. Kinerja pelayanan publik yang belum diimplementasikan adalah informasi pada papan informasi tentang data nama dan alamat ketua rukun warga dan ketua rukun tetangga. Saran terhadap kinerja bahwa kinerja pelayanan publik yang telah terimplementasi dengan baik, hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan lagi, papan informasi perlu tersedia

data tentang alamat dan nama ketua rukun warga dan ketua rukun tetangga, agar menerapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F dan Alam, S, A. 2012. *Studi Kebijakan Pemerintah*. Bandung: Refika Aditama.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fermana, S. 2009. *Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta: Ruzz Media.
- Faisal, S. 2005. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Hartanto, M, F. 2008. *Paradigma Baru Manajemen Indonesia*. Jakarta: Mizan dan Integre Quardo.
- Indrawijaya, I, A. 2010. *Teori Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kumorotomo, W. 2001. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: FE. UGM.
- Nasir, M. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rosyadi, Slamet. 2010. *Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Salim, Emil. 1984. *Perencanaan Pembangunan dan Pemerataan Pendapatan*. Jakarta: Inti Idayu Press.
- Sarwoto. 1983. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif, Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: CV. Media Brilian.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. 2008. *Managemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: CV. Alfabeta.

Peraturan-Peraturan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomo 28 tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Pemerintah Yang Bersih dan berwibawa. Jakarta: Sekneg.

—————*Republik Indonesia Nomor:14 tahun 2008, Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Sekneg.

—————*Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekneg.

Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 Tentang Kelurahan. Jakarta: Sekneg.

—————*Nomor 65 tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Sekneg.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1999 tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Jakarta: Sekneg.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta: Sekneg.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekneg.

—————*Nomor: 26 tahun 2004, Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekneg.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Sekneg.

Koran:

Harian Kompas, Jumat, tanggal 29 januari 2016, halaman 6 tentang Opini Akuntabilitas Kementerian Oleh Miftah Thoha. Guru Besar Ilmu Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada.