

TUGAS MATA KULIAH ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK
NASKAH KEBIJAKAN (*POLICY PAPER*)

**“ KUALITAS PENINGKATAN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PROVINSI LAMPUNG ”**

Disusun oleh :

NURHAYATI 2226061005



PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan administrasi pada sekretariat daerah kabupaten lampung timur itu sendiri, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, produk layanan/dokumen yang tidak sesuai dengan ketentuan, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak ada kepastian/tidak tepat waktu, sarana prasarana yang masih kurang seperti komputer, mesin scanner, serta kompetensi pegawai yang masih lemah dalam hal pengoperasian komputer. Harapan masyarakat diyakini berperan dalam menentukan kualitas suatu layanan. Karena adanya harapan dari masyarakat suatu instansi pemerintahan akan berusaha memberikan layanan yang terbaik dalam rangka memenuhi keperluan masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup berbagai macam aspek keberadaan. Upaya bangsa untuk memenuhi hak asasi dan hak asasi setiap warga negara atas komoditas, jasa, dan informasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik diwujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. UUD 1945 mewajibkan negara menyediakan kebutuhan pokok setiap warga negara untuk kepentingan kesejahteraan, sehingga berhasil tidaknya suatu sistem pemerintahan sangat tergantung pada baik buruknya penyelenggaraannya. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan. Adapun yang menjadi standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan administrasi pada sekretariat daerah kabupaten lampung timur itu sendiri, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, produk layanan/dokumen yang tidak sesuai dengan ketentuan, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak ada kepastian/tidak tepat waktu, sarana prasarana yang masih kurang seperti komputer, mesin scanner, serta kompetensi pegawai yang masih lemah dalam hal pengoperasian komputer.

Masyarakat akan merasakan pelayanan yang baik dan prima apabila instansi dan pelaku usaha yang menawarkan pelayanan tersebut benar-benar melayani secara santun dan profesional dengan standar mutu pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, dan tertib, kepastian biaya dan waktu, serta kepatuhan hukum yang berlaku mengenai pelayanan jasa yang telah diberikan. Menerima layanan yang kompeten dan sopan dari penyedia akan memuaskan publik. Kepercayaan masyarakat akan tumbuh sebagai akibat dari kesediaan pengguna layanan untuk menggunakan kembali layanan tersebut jika merasa puas dengan layanan yang ditawarkan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor lain, antara lain sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia dapat berupa pejabat atau staf. (SDM). Memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keandalan yang diperlukan untuk melakukan pelayanan publik.

Instansi pemerintah harus memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat sebagai penyedia layanan. Kualitas dari aparatur pemerintah akan menghadapi tantangan yang semakin meningkat untuk lebih kompeten dan mampu memenuhi tuntutan yang lebih tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, khususnya di era otonomi daerah. Pelayanan publik yang dapat membantu masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas. Hal ini terlihat dari lima aspek kualitas pelayanan publik, yaitu ketergantungan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang menjadi tolok ukur untuk menentukan seberapa baik masyarakat Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjabarkan tugas penyelenggara pelayanan. Publik, yaitu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelatihan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar aturan yang digariskan dalam pasal 15 maka diterapkan sanksi sesuai dengan pasal 54, khususnya berupa sanksi berupa tertulis. Jika pelanggar tetap tidak mengikuti aturan yang digariskan dalam niat setelah tiga bulan, mereka akan dikenakan sanksi kebebasan dan dari jabatan.

Masalah paling mendasar dalam mengevaluasi kinerja layanan adalah menentukan kriteria. sebagai berikut: elemen yang paling penting dalam apa yang dilakukan oleh pekerja. Setiap aktivitas yang dilakukan organisasi dengan membayar karyawannya termasuk dalam definisi pekerjaan.

Dalam UU RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 dan 2 menerangkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian atau kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2014:5). Sedangkan istilah publik menurut Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2014:5). Pelayanan merupakan salah satu tanggung jawab yang melekat kepada birokrasi Pemerintahan. Dan praktek pelayanan publik, tidak terlepas dari seberapa serius birokrasi tersebut dalam mengeluarkan kebijakan terkait optimalisasi pelayanan instansinya kepada masyarakat. Kebijakan disini merujuk kepada suatu tindakan yang mengarah kepada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintahan dalam lingkungan tertentu, eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 3, 2017: 6515-6526 6518 sehubungan dengan adanya hambatan- hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan (Carl Friedrich dalam Abdul Wahab, (1997:3).

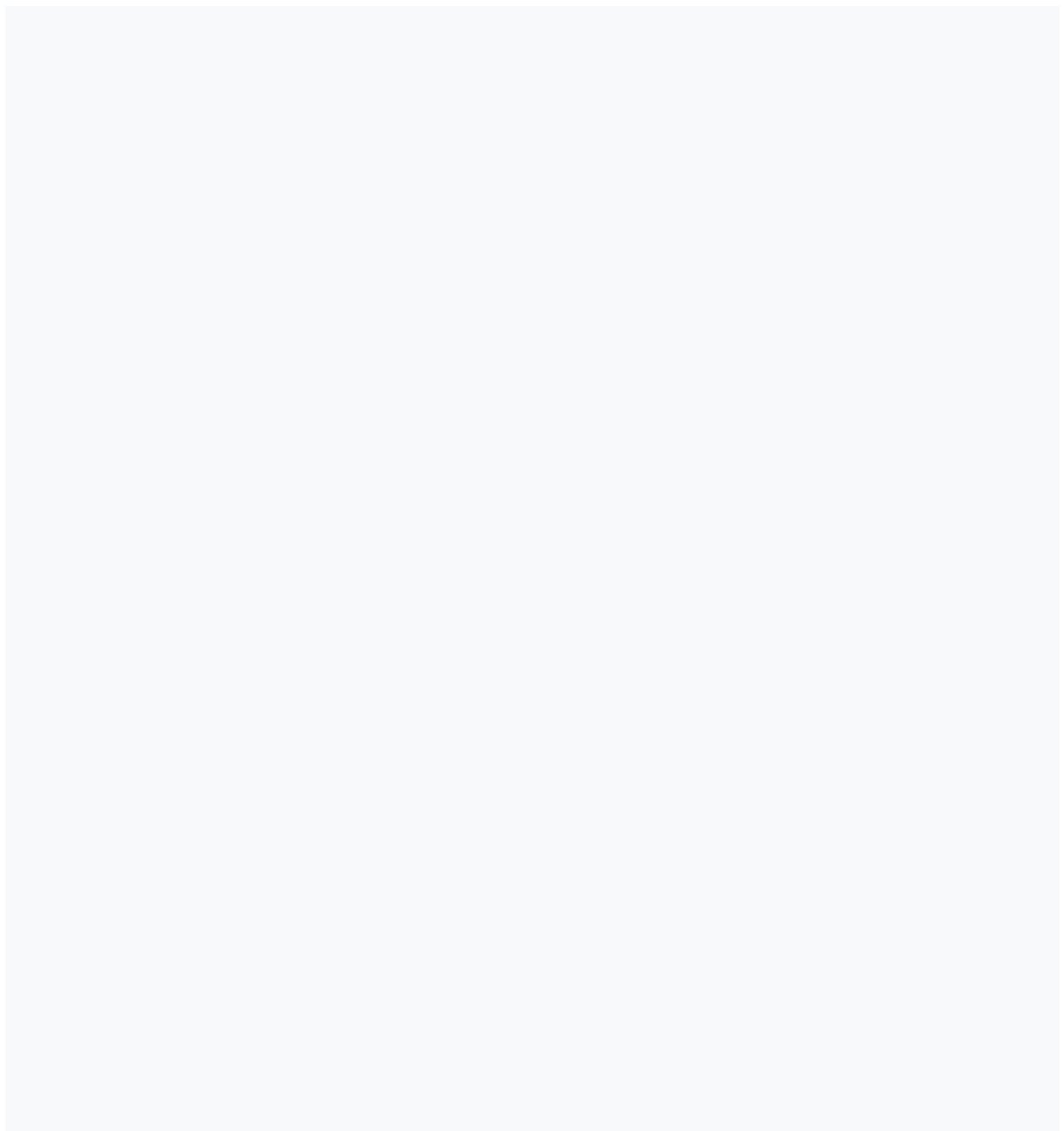
Pelayanan merupakan salah satu tanggung jawab yang melekat kepada birokrasi Pemerintahan. Dan praktek pelayanan publik, tidak terlepas dari seberapa serius birokrasi tersebut dalam mengeluarkan kebijakan terkait optimalisasi pelayanan instansinya kepada masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2011), “pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan untuk membantu”. Baik berupa barang atau jasa yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain, persiapan dan rawat dengan baik. Oleh karena itu, pelayanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk membantu, mempersiapkan, melengkapi, atau mengurus kebutuhan orang lain.

Masing-masing komponen tersebut, menurut Atep Adya Barata (2003), dipengaruhi oleh beberapa keadaan yang signifikan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Aspek pola dan proses pelayanan, distribusi pelayanan, pola pelayanan penjualan, dan pola pelayanan dalam penyampaian pelayanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (konsumen eksternal).

Harapan masyarakat diyakini berperan dalam menentukan kualitas suatu layanan. Karena adanya harapan dari masyarakat suatu instansi pemerintahan akan berusaha memberikan layanan yang terbaik dalam rangka memenuhi keperluan masyarakat. Harapan masyarakat itu sendiri adalah keyakinan masyarakat sebelum menerima layanan dan menjadi acuan dalam menilai kinerja (membuat persepsi) dari aparaturnya pemberi layanan. Dengan kata lain masyarakat akan mempersepsikan kualitas layanan instansi atas apa yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima. Adapun menurut Lovelock dan Wright (2002 : 14), kualitas adalah tingkat suatu jasa (layanan) memuaskan pelanggannya (masyarakat) dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya.



DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal :

Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(1), 1–12.2017.

Djamrut, D. E. (2015). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA. EJournal Ilmu Pemerintahan, 3(3), 1472–1486.

Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3(2), 734–739.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.). Retrieved September 11, 2021.

Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf. (n.d.).

Buku :

Sinambela., (2014). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK.

Semil, Nurman., (2018). PELAYANAN PRIMA INSTANSI PEMERINTAHAN.

Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. UGM press.

Sugiyono. (2019). Metode Penenlitian Kualiatif Kuantitatif, dan R&D. Jawa Barat: Alfabeta.

Teddy, M. (2019). Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Naional. Jakarta