

**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 undang-undang 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, persiapkan 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 aparatur 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.

II. METODE

Kajian ini dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kualitatif merupakan jenis metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek yang diteliti secara alamiah, dalam metode ini peneliti dijadikan sebagai kunci serta hasil dari penelitian kualitatif berupa penekanan makna. Sumber data dalam artikel ini yaitu terdapat sumber data primer dan data sekunder. Data primer dalam artikel ini yaitu hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dengan model Miles and

Hubberman (Sugiyono, 2019) yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

mendeskripsikan atau memberikan penjelasan tentang peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung pada saat penelitian tanpa menghiraukan sebelum dan sesudahnya Dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang pelayanan Administrasi Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur.

III. HASIL PEMBAHASAN

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan menyebutkan bahwa :Pelayanan umum adalah “ Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan “Sedangkan Ratminto & Winarsih mengartikan : “ Pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan“.

Berdasarkan pendapat -pendapat diatas maka Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat dipahami sebagai a). pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara yang didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, b). Segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela

dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan public adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh publik dalam berbagai urusan dan kebutuhan. Mulai dari tingkatan sederhana hingga ke tingkatan yang paling kompleks. Menurut Tjiptono, dalam Mansyur, menguraikan 3 tingkatan harapan pelanggan mengenai kualitas, yaitu :

- a) Tingkatan paling sederhana adalah "Harus Bisa", atau adanya jaminan bahwa publik akan mendapatkan layanan.
- b) Tingkatan menengah adalah berharap mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.
- c) Tingkatan tinggi adalah berharap mendapatkan kesenangan dan kenyamanan.

Pendapat diatas dapat dimaknai, ternyata tidak sulit bagi siapa pun penyelenggara pelayanan untuk memberikan kualitas dan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan. Secara konseptual menurut Gaspersz dalam Rusli, istilah kualitas memiliki banyak pengertian. " Menurutnya Secara konvensional, kualitas diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy for use), estetika (esthetics), sedangkan pengertian secara strategik, kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers) ".

Dengan demikian, makna kualitas selalu melekat pada sesuatu yang diberikan yang pada akhirnya membuat kepuasan bagi konsumen atau pun masyarakat, apakah terhadap desain produk atau pun pelayanan yang diperoleh masyarakat. Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan dengan harapan, perlu didasarkan pada suatu sistem yang memiliki ciri-ciri atau karakteristik tertentu.

Selain kualitas pelayanan terdapat juga beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal. Beberapa aspek yang perlu diperbaiki antara lain :

a) Kebijakan

Kebijakan pelayanan adalah rangkaian tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi Kesederhanaan pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan dan tahapan pelayanan. Kebijakan pelayanan merupakan rangkaian proses in, atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Kebijakan pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan kebijakan pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan- persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. kebijakan pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.

b) Kualitas Kerja

Kuantitas kerja ialah nilai yang dihasilkan pegawai saat bekerja, dilihat dari berapa beban kerja yang didapat oleh pegawai saat bekerja. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa beban kerja dan besaran hasil yang didapatkan oleh pegawai menunjukan kuantitas kerja yang cukup tinggi hal ini terjadi karena kesesuaian tujuan yang sudah ditetapkan dengan jumlah beban kerja pegawai di Setda Kabupaten Lampung Timur. Kemudian dengan tugas dan tanggungjawab yang sudah ditetapkan pada setiap pegawai saat ini dengan adanya aplikasi Sijawara sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kuantitas kerja ialah nilai yang dihasilkan pegawai saat bekerja, dilihat dari berapa beban kerja yang didapat oleh pegawai saat bekerja. bahwa beban kerja dan besaran hasil yang didapatkan oleh pegawai menunjukan kuantitas kerja yang cukup tinggi hal ini terjadi karena kesesuaian tujuan yang sudah ditetapkan dengan jumlah beban kerja pegawai di Setda Kabupaten Lampung Timur. Kemudian dengan tugas dan tanggungjawab yang sudah ditetapkan pada setiap pegawai.

c). Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan pelayanan administrasi.

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang baik mengenai sarana dan prasarana yang tersedia. Karena itu sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi kinerja pemerintah itu sendiri. Sarana dan prasarana sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pegawai organisasi perangkat daerah lain. Namun terdapat beberapa kekurangan yaitu tidak ada ruangan khusus arsip, komputer yang tidak dapat digunakan lagi, mesin scanner yang sangat minim dan koneksi jaringan internet yang sangat terbatas karena banyaknya penggunaan.

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.
- Kumayza, T. N. (2014). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KECAMATAN TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA. MAHAKAM: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, 3(1).
- Moenir, D. (2006). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(2), 102.
- Norliani, E. (2021). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DESA CAHAYA BARU KECAMATAN JEJANGKIT KABUPATEN BARITO KUALA.
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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.