



Penerapan Aspek Pelayanan Pada Birokrasi Publik

Muhammad Nasir¹

¹ Universitas Haluoleo, Kampus Bumi Hijau Kampus Baru, Kendari, Indonesia

Abstract

Adapun tujuan untuk mengetahui aspek pelayanan pada birokrasi di Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari. Pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal. Populasi seluruh masyarakat yang pernah dilayani selama 6 bulan terakhir sebanyak 460 orang. Populasi relatif banyak maka jumlah sampel diambil sebanyak 10% sebanyak 46 orang selanjutnya ditetapkan informan yaitu Lurah Rahandouna. Riset menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai aspek pelayanan kecepatan pelayanan selalu diusahakan dengan cepat pada hari yang sama namun ada beberapa yang tertunda tapi selalu diusahakan untuk diselesaikan sehingga dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan masyarakat tidak perlu waktu yang begitu lama. Aspek kemudahan pelayanan selalu menyelesaikan pelayanan tanpa adanya kendala, lancar sehingga pelayanan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan menjadi pedoman kerja dalam pemberian berbagai bentuk pelayanan. Aspek keadilan pelayanan berupaya memberikan pelayanan yang sama dan merata kepada masyarakat di bidang administrasi dimana prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat selalu diterapkan tanpa harus memandang status dan golongan masyarakat.

Keywords: Penerapan; Aspek; Pelayanan

Abstrak

The purpose is to find out the service aspects of the bureaucracy in Rahandouna Village, Poasia District, Kendari City. The implementation of service duties to the community is not optimal. The population of all communities that have been served during the last 6 months is 460 people. The population is relatively large, so the number of samples taken as much as 10% as many as 46 people were then determined by informants, namely Rahandouna Subdistrict. Research shows The results of the study show that various aspects of service speed of service are always attempted quickly on the same day but there are some that are delayed but always tried to be completed so that in providing services to the community and the community does not need so long. The aspect of ease of service always completes services without any obstacles, smoothly so that services are in accordance with applicable mechanisms and procedures as accountability and become work guidelines in providing various forms of services.

Kata Kunci: Application; service; bureaucracy

1. Pendahuluan

Mengenal birokrasi sebagai pelaku dari setiap kegiatan unit organisasi sangat menentukan terhadap keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan demikian dibutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Diharapkan pekerjaan yang dikerjakan dapat

¹ **CONTACT:** nasirmuh19@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.35724/mjpa.v6i2.1807>

© 2024 by the authors. Licensee Musamus Journal of Public Administration, Program Study State Administration Science, Musamus of University. This is an open access article under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC-BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan maka dibutuhkan disiplin yang tinggi. Sehingga disiplin pegawai merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dalam rangka terwujudnya tujuan organisasi.

Memasuki era globalisasi, tuntutan layanan kepada masyarakat sangat meningkat sehingga menimbulkan persaingan ketat dalam bisnis layanan masyarakat baik antara pihak pemerintah dengan swasta, baik di tingkat pusat maupun daerah, dan dalam lingkup regional, domestik maupun internasional. Antisipasi terhadap tuntutan tersebut harus dilakukan oleh semua pihak melalui pembenahan-pembenahan di semua sektor dan pembenahan tersebut hendaknya dilakukan secara simultan di segala bidang yang berkesinambungan dan terintegrasi satu sama lain.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil. Pada organisasi berskala besar, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan usaha, peran sumber daya manusia menjadi semakin penting. Perkembangan pemerintahan akan terealisasi apabila ditunjang oleh aparatur negara yang berkualitas.

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan sangat tergantung dari kedisiplinan serta kesempurnaan pegawai sebagai unsur aparatur negara, abdi masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat. Sebagai aparatur negara maka pegawai merupakan tulang punggung dalam penyelenggaraan roda pemerintahan dan harus mengabdikan kepada tugasnya serta memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Segenap aparat pemerintah sebagai perencana dan pelaksana pembangunan mulai dari tingkat kelurahan sampai tingkat pusat, harus lebih produktif dan memiliki kualitas kerja yang menunjang tercapainya tujuan pembangunan secara optimal. Keadaan demikian hanya dapat tercapai jika proses pembangunan dan pemerintahan berjalan dengan teratur, terarah, efisien dan efektif dalam konteks pemikiran demikian maka kemampuan aparat kelurahan dalam pelayanan publik sangat mutlak diperlukan.

Pada penyelenggaraan pelayanan publik yang pada substansinya bermuara pada upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan publik pemerintah saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan terlebih dalam era pembaharuan seperti ini. Upaya ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Birokrasi publik sebagai bagian dari unsur aparatur pemerintahan mengembang tugas, fungsi dan kewajiban yang sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam pelaksanaan pembangunan. Perwujudan dari semua itu adalah terletak pada kemampuan sumber daya manusia bukan pada hanya tingkat manajerial tetapi juga pada tingkat operasioan. Dalam kaitan itulah pegawai diperhadapkan pada tantangan prestasi yang profesional. Besarnya peran birokrasi (aparat) dalam setiap bidang kehidupan masyarakat merupakan suatu fenomena modernitas yang tidak terelakkan oleh setiap negara berkembang dan negara modern sekalipun. Ketidakefisienan pelayanan, diskriminasi pelayanan dan orientasi pada pengguna pelayanan belum dimiliki oleh aparat pemerintah sehingga masyarakat seringkali mengalami kesulitan pada saat mereka berurusan dengan aparatur pemerintah.

Pada birokrasi publik menurut Efendi dalam Widodo (2007:137) dimana harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pada organisasi peningkatan pelayanan menjadi hal pokok untuk meningkatkan kualitas kenyamanan pada masyarakat. Organisasi bersifat pengaturan dan pelayanan dalam menjalankan tugasnya yang perlu memberi perhatian. Arah pembangunan kualitas manusia adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Konsep kualitas pelayanan sebagaimana dikatakan Wibawa (2010:226) mengatakan bahwa ada 5 (lima) prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Berwujud sebagai penampakan fisik, peralatan, personal, dan komunikasi material.
2. Handal yaitu kemampuan untuk membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. Bertanggung jawab, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. Jaminan yaitu pengetahuan, perilaku, dan kemampuan kerja.
5. Empati yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Moenir (2002 : 34) mengatakan bahwa pelayanan sebagai serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang dilakukan secara langsung sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan dapat diukur oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasil-hasilnya. Dengan standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar supaya hasil memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenir (2002:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang - bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan :

1. Memahami masalah - masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4. Memiliki kedisiplinan.

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam Implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu :

1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
2. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Pelayanan sebagai suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melibatkan orang lain dalam suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota badan baik dengan alat atau tanpa alat untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang dan jasa. Ada beberapa unsur yang sangat penting diperhatikan dalam proses pelayanan sebagai berikut :

a. Penyedia Layanan.

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

b. Penerima Layanan

Penerimaan layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (pengguna layanan)

c. Jenis Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan terdiri dari jenis layanan yang berkaitan dengan : (1) Pemberian jasa-jasa saja, (2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang saja (3) Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

d. Kepuasan Pelanggan

Dalam penyelenggaraan pelayanan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupa untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan.

Penilaian terhadap mutu pelayanan tetap menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari norma-norma yang harus dimunculkan agar tetap memberikan nilai-nilai tersendiri bagi masyarakat. Hal ini menurut Ndraha (2006 : 67) bahwa alat ukur yang dapat dipergunakan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Kemudahan
4. Keadilan

Adapun karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh suatu organisasi pemberi pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Nispar (2003 : 126) adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan sehingga terhindar dari prosedur birokratis yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti sehingga suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.
3. Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
4. Memberikan pelayanan senantiasa memberikan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
5. Pelanggan setiap saat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka.
6. Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperhatikan.

Salah satu tolak ukur kualitas pelayanan masyarakat adalah kompetensi atau kemampuan, dimana kemampuan ini terkait dengan pengetahuan dan keterampilan. Kualitas pelayanan publik berhubungan dengan kemampuan kerja pegawai. Pelayanan aparat di kelurahan kepada masyarakat di era desentralisasi seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan masyarakat. Paradigma pelayanan masyarakat berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan.

Ada sepuluh dimensi pokok pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2008 :95) yaitu reliabilitas, responsivitas atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti diri menjadi lima dimensi pokok yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Adapun faktor penyebab buruknya kualitas layanan yaitu :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
4. Gaya Komunikasi
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama
6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan
7. Visi bisnis jangka pendek.

Suit (2005 : 87) pelayanan sebagai gambaran kebijakan yang diberikan kepada orang lain yang tidak hanya berbentuk pelayanan sikap namun lebih luas yaitu berangkat dari kegiatan mulai dari perencanaan sampai kepada kepuasan konsumen. Adapun yang perlu diperhatikan organisasi dalam memberikan pelayanan :

1. Orientasi pelayanan dalam menjalankan tugasnya aparat pemerintah tidak berorientasi pada kekuasaan.
2. Netralis berarti dalam menjalankan tugasnya baik pengaturan maupun pelayanan aparat pemerintah tidak bersifat membeda-bedakan.
3. Orientasi kerja adalah efektifitas dan produktivitas.
4. Sikap adil dalam memberikan pelayanan kepada warga atau masyarakat yang membutuhkan tanpa diskriminasi atau perbedaan berdasarkan berbagai peraturan tertentu.

Kualitas jasa pelayanan menurut Gronroos dalam Tjiptono (2008 : 43) dibagi dalam 3 kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa yaitu outcome-related (berhubungan dengan hasil), process-related (berhubungan dengan proses), dan image-related kriteria (berhubungan dengan image). Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Profesionalisme dan keahlian (professionalism and skills)

Kriteria yang pertama ini merupakan outcome-related kriteria dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

1. Sikap dan perilaku (attitudes and behavior)

Kriteria ini adalah process-related, dimana pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan mereka secara spontan dan senang hati.

2. Kemudahan akses dan fleksibilitas (accessibility and flexibility)

Kriteria ini termasuk dalam process-related kriteria, dimana pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan

akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

3.. Handal dan terpercaya (reliability and trustworthiness)

Kriteria ini juga termasuk dalam process-related kriteria, dimana pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

4. Perbaikan (recovery)

Recovery termasuk dalam process-related kriteria, dimana pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

5. Reputasi dan kredibilitas (reputation and credibility)

Kriteria ini merupakan image-related kriteria, dimana pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari dimana penerapan aspek pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal. Pada penelitian ini populasi adalah seluruh masyarakat yang pernah dilayani pada Kantor Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari selama 6 bulan terakhir sebanyak 460 orang. Menurut Arikunto (2005:107) bahwa bila jumlah populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, selanjutnya bila jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih, bergantung situasi, kondisi dan kebutuhan. Jadi mengingat bahwa populasi dalam penelitian ini relatif banyak maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 46 orang diambil sebanyak 10 %.. Untuk mendukung data yang ada, maka dalam penelitian ditetapkan informan sebanyak 1 informan yaitu Lurah Rahandouna Untuk mendapatkan data penelitian baik data primer dan data sekunder, maka dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut : studi kepustakaan, studi lapangan melalui wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisa secara deskriptif kualitatif yaitu semua sumber data yang diperoleh dilapangan dikumpulkan dan kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah-masalah dalam penelitian ini.

Untuk data primer terlebih dahulu dilakukan tabulasi data dan analisis presentase guna mengetahui kecenderungan (data kuesioner) dan data kategorisasi/edit (data wawancara dan pengamatan), untuk selanjutnya diinterpretasikan atau dikualitatifkan. Begitu pula dengan data sekunder langsung diinterpretasikan setelah dilakukan edit data. Adapun indikator dasarnya pelayanan sebagai serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang dilakukan secara langsung sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Indikator pelayanan yaitu cepat, yaitu pemenuhan kebutuhan dilakukan dengan cepat. Mudah, yaitu masyarakat memperoleh apa yang diinginkan itu dengan tanpa adanya kesulitan. Keadilan yaitu pelayanan tanpa adanya perbedaan

3. Hasil & Diskusi

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur dalam menilai kerja aparat pemerintah dalam memakmurkan rakyat. Dengan melayani dengan baik dan benar maka aparat pemerintah telah menjalankan tugas dan fungsinya yang telah diamanahkan oleh masyarakat. Pelayanan sebagai kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranan akan lebih besar dan bersifat terlaksana karena pada dasarnya pelayanan itu adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain untuk mendapatkan apa yang diinginkan dengan secara langsung atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan merupakan kinerja usaha yang dilakukan oleh seseorang maupun suatu organisasi untuk memberikan informasi atau jasa kepada masyarakat guna memperoleh kepuasan atau suatu hal yang diinformasikan. Pada dasarnya pelaksanaan pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang baik adalah pemerintahan yang mampu menerjemahkan kebijaksanaan publik ke dalam langkah-langkah operasional yang kreatif dan inovatif dengan orientasi kepada kepentingan masyarakat.

Tujuan akhir dari pelayanan kepada masyarakat agar dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan agar dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Pelayanan masyarakat merupakan kinerja usaha yang dilakukan oleh seseorang maupun suatu organisasi untuk memberikan informasi/jasa kepada masyarakat guna memperoleh kepuasan atas suatu hal yang diinformasikan. Pelayanan masyarakat pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah dituntut untuk memberikan berbagai pelayanan masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengatur ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Konsekuensi bagi instansi pemerintah dalam kaitan dengan pelayanan ini, adalah peningkatan kinerja lembaga pelayanan publik. Lembaga pelayanan publik yang berkinerja tinggi ini mutlak harus ada, sebagai *critical success factor* bagi terwujudnya masyarakat daerah yang sejahtera. Dengan demikian, jika pemerintah daerah menghendaki kesejahteraan yang lebih baik pada masyarakatnya, maka kinerja lembaga pelayanan publik mereka harus ditingkatkan. Dalam kondisi yang berbeda, ketidak hadirannya kinerja tinggi pada lembaga pelayanan publik di daerah akan berdampak negatif bagi kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut.

Keberhasilan suatu organisasi untuk mewujudkan tujuan, rencana, dan program kerja tidak terlepas dari semangat dan kelancaran kerja para pengelola organisasi dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Begitupun mengenai tujuan pelayanan yang pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan caranya mengaksesnya yang direncanakan. Pelayanan publik pemerintah saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan terlebih dalam era pembaharuan seperti ini. Upaya ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Penerapan aspek pelayanan di Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari sebagai berikut :

1. Kecepatan

Kecepatan yang dimaksud adalah pelayanan pegawai yang berhubungan dengan waktu. Kecepatan menyangkut produk layanan dan kualitas perilaku dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama.

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparat yang memberikan pelayanan di haruskan mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat.

Efektifitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada masyarakat adalah kecepatan dalam berbagai jenis pelayanan. Tugas pelayanan harus bekerja secara ikhlas dan sepenuh hati, dengan didukung sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan pelayanan itu sendiri. Seluruh pekerjaan yang dilakukan benar dapat membawa manfaat dan hasil yang optimal atau hasil guna dalam mendukung tercapainya tujuan sesuai yang diharapkan. Berhasil guna yang dimaksudkan adalah untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan tanpa adanya kelancaran.

Aparat kelurahan dituntut memiliki kualitas layanan yang baik, dimana senantiasa akan melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diembannya sesuai dengan prosedur kerja dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya kemampuan memberikan kesiapan untuk merealisasikan kebutuhan masyarakat dimana tidak boleh menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan layanan administrasi.

Hasil penelitian mengenai penerapan aspek kecepatan pelayanan sebanyak 23 responden atau 50 % menyatakan cepat pelayanan dimana aparat yang memberikan layanan administrasi mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat dimana selalu mendapat bimbingan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, selanjutnya yang menyatakan kurang cepat pelayanan sebanyak 14 responden atau 30 % dan sebanyak 9 responden atau 20 % yang mengatakan tidak cepat dalam memberikan pelayanan.

Demikian pula hasil wawancara dengan informan tentang penerapan aspek kecepatan pelayanan sebagaimana dikemukakan sebagai berikut : “ Peningkatan kecepatan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari selalu diusahakan dengan cepat pada hari yang sama namun ada beberapa yang tertunda tapi selalu diusahakan untuk diselesaikan sehingga dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan masyarakat tidak perlu waktu yang begitu lama untuk dilayani.” (Hasil wawancara H.M.K, tanggal 05 Pebruari 2019).

Dengan demikian penerapan aspek pelayanan di Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari dengan kecepatan pelayanan selalu diusahakan dengan cepat pada hari yang sama namun ada beberapa yang tertunda tapi selalu diusahakan untuk diselesaikan sehingga dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan masyarakat tidak perlu waktu yang begitu lama

2. Kemudahan

Kemudahan dalam pemberian pelayanan dimaksudkan sebagai pemberian yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dimana salah satu yang harus diperhatikan

adalah kesederhanaan dari pelayanan itu sendiri dalam artian pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit. Agar pelayanan dapat lebih mudah dan tidak menyulitkan. Penyediaan layanan yang mudah dan sesuai tariff yang ada tanpa biaya-biaya tambahan lainnya merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus menjadi prioritas utama yang di dapatkan masyarakat. Masyarakat selalu mengharapkan biaya pelayanan yang lebih murah selain pelayanan yang semakin cepat dan lebih baik.

Pelaksanaan pelayanan dengan konsep kemudahan dimana dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat prosesnya tidak menimbulkan masalah dan persyaratannya mudah dipenuhi guna memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik akan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepentingan citra nama instansi tersebut untuk kepentingan pimpinan serta para aparatnya utamanya dalam kemudahan pelayanan. Pada umumnya adanya keinginan masyarakat agar pelayanan yang disediakan pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh.

Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dimana salah satu yang harus diperhatikan adalah kesederhanaan dari pelayanan itu sendiri dalam artian pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit.

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar pelayanan dapat lebih mudah dan tidak menyulitkan. Penyediaan layanan yang mudah dan sesuai tariff yang ada tanpa biaya-biaya tambahan lainnya merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus menjadi prioritas utama yang di dapatkan masyarakat. Masyarakat selalu mengharapkan biaya pelayanan yang lebih murah selain pelayanan yang semakin cepat dan lebih baik.

Pelayanan yang mengutamakan kemudahan dalam pelaksanaannya senantiasa berdasarkan prosedur yang ditetapkan. Pelayanan masyarakat atau juga dikenal dengan pelayanan publik dalam konteks ini dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat oleh birokrasi publik sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan berupa mengupayakan agar standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan terhadap jenis pelayanan dapat benar-benar diberikan.

Hasil penelitian mengenai penerapan aspek pelayanan di Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari kemudahan pelayanan dimana sebanyak 20 responden atau 43 % menyatakan kemudahan, selanjutnya yang menyatakan kurang mudah pelayanan sebanyak 15 responden atau 33 % dan sebanyak 11 responden atau 24 % yang mengatakan tidak mudah dalam mendapatkan pelayanan.

Demikian pula hasil wawancara dengan informan tentang kemudahan pelayanan sebagaimana dikemukakan sebagai berikut : “ Peningkatan kemudahan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari selalu menyelesaikan pelayanan tanpa adanya kendala, lancar sehingga pelayanan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan menjadi pedoman kerja dalam pemberian berbagai bentuk pelayanan. ” (Hasil wawancara H.M.K, tanggal 12 Pebruari 2019).

Dengan demikian peningkatan aspek pelayanan di Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari dengan kemudahan pelayanan selalu menyelesaikan pelayanan tanpa adanya kendala, lancar sehingga pelayanan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan menjadi pedoman kerja dalam pemberian berbagai bentuk pelayanan.

3. Keadilan

Pelayanan yang mengutamakan keadilan di dalamnya akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Perwujudan pelayanan yang baik adalah mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu. Keadilan adalah ketulusan hati seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan tidak menyalah gunakan wewenang yang diberikan kepadanya serta dengan penuh keadilan melaksanakan pelayanan tanpa membedakan dengan yang lain.

Selain distribusi yang merata, keadilan dalam pelayanan juga dapat dilihat dari adanya perlakuan yang sama dengan aparat kepada masyarakat yang dilayani tanpa ada perbedaan dari segi apapun mengenai pelayanan administrasi pemerintahan kelurahan

Hasil penelitian mengenai penerapan aspek pelayanan di Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari keadilan pelayanan dimana sebanyak 21 responden atau 46 % menyatakan keadilan, selanjutnya yang menyatakan kurang adil dalam pelayanan sebanyak 18 responden atau 39 % dan sebanyak 7 responden atau 15 % yang mengatakan tidak adil dalam memperoleh pelayanan. Demikian pula hasil wawancara dengan informan tentang keadilan pelayanan sebagaimana dikemukakan sebagai berikut :

“ Peningkatan keadilan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari berupaya memberikan pelayanan yang sama dan merata kepada masyarakat di bidang administrasi dimana prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat selalu diterapkan tanpa harus memandang status dan golongan masyarakat. ” (Hasil wawancara H.M.K, tanggal 28 Pebruari 2019).

Dengan demikian penerapan aspek pelayanan di Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari dengan keadilan pelayanan berupaya memberikan pelayanan yang sama dan merata kepada masyarakat di bidang administrasi

dimana prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat selalu diterapkan tanpa harus memandang status dan golongan masyarakat.

4. Kesimpulan

Perlu peningkatan aspek pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Apek kecepatan pelayanan selalu diusahakan dengan cepat pada hari yang sama namun ada beberapa yang tertunda tapi selalu diusahakan untuk diselesaikan sehingga dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan masyarakat tidak perlu waktu yang begitu lama. Kemudahan pelayanan selalu menyelesaikan pelayanan tanpa adanya kendala, lancar sehingga pelayanan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku sebagai pertanggungjawaban dan menjadi pedoman kerja dalam pemberian berbagai bentuk pelayanan. Keadilan pelayanan berupaya memberikan pelayanan yang sama dan merata kepada masyarakat di bidang administrasi dimana prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat selalu diterapkan tanpa harus memandang status dan golongan masyarakat. Saran penulis yaitu agar lebih ditingkatkan pelaksanaan tugas pegawai dalam bidang pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan agar para pegawai lebih meningkatkan berbagai bentuk pelayanan administrasi kelurahan.

5. Referensi

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2006. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*, Jakarta, Bina Aksara.
- Nispar, Karni, 2003, *Konsepsi Tentang Pemberdayaan Aparatur di Daerah*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Sugiono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Suit, 2005. *Manajemen Tenaga Kerja*. Sinar Grafika. Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wibawa, Samudera, 2010, *Evaluasi Kebijakan Publik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Widodo, Joko, 2007, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Ceendekia, Surabaya.