

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR WALI NAGARI UJUNG GADING

Regina Julmasita¹, Budi Dharma²
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Korespondensi Penulis:

julmasitaregina@gmail.com, budidharma@uinsu.ac.id

Abstract

Public service is a process in meeting the needs of the community in general by government institutions, one of which is the regional government. Based on the explanation above, researchers are interested in observing the performance of public services at the Ujung Gading Wali Nagari office. In this research, data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and questionnaires, while the data analysis technique was descriptive technique. The method used in this research is a qualitative method and this research uses four (4) indicators, namely Supporting Facilities, Complementary Goods and Services, Explicit Services, Implicit Benefits as benchmarks for the services provided. The results of the research show that the quality of public services at the Ujung Gading Wali Nagari Office, as measured by 12 service elements, is generally good. The quality of public services is influenced by several factors, such as awareness factors, regulatory factors, organizational factors, income factors, ability-skill factors, and service facility factors. The factor that most influences the quality of public services in this case is the awareness factor, while the factor that has the least influence is the income factor.

Abstrak

Pelayanan publik adalah salah satu proses dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga pemerintah salah satunya kenagarian. Berdasarkan penjelesan diatas peneliti tertarik untuk mengamati kinerja pelayanan Publik di kantor wali nagari ujung gading. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara dan Kuesioner, sedangkan teknik analisis data yaitu teknik deskriptif. Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dan penelitian ini menggunakan empat (4) indikator yaitu Fasilitas Penunjang, Barang dan Jasa Pelengkap, Layanan Eksplisit, Manfaat Tersirat sebagai tolak ukur pelayanan yang diselenggarakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor wali nagari ujung gading yang diukur dari 12 unsur pelayanan, bahwa secara umum adalah baik. Kualitas pelayanan publik tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan-keterampilan, dan faktor sarana pelayanan. Adapun faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam hal ini adalah faktor kesadaran, sedangkan faktor yang paling kecil pengaruhnya adalah faktor pendapatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang berkualitas atau biasanya di sebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas. Setiap

lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat. Ada banyak bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan, seperti pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa, ketiga aspek pelayanan publik tersebut harus di selenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk pemenuhan terhadap kepentingan masyarakat. Ketiga unsur tersebut menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tentunya sebagai warga negara yang baik, masyarakat juga tidak hanya menuntut kepada pemerintah atas pelayanan yang prima, tetapi harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Kantor Wali Nagari Ujung Gading, Kecamatan Lembah Melintang, Kabupaten Pasaman barat merupakan kantor yang menjalankan tugas pokok dan fungsi pemerintahan Nagari, dimana yang dimaksud tugas pokok dan fungsi di mulai menyelenggarakan urusan Pemerintahan Nagari, melaksanakan urusan pembangunan Nagari, dan juga merupakan pusat pelayanan.

Pelayanan administrasi adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang ada dan di Kantor Wali Nagari dan merupakan tugas pokok dan fungsi pemerintah nagari yang harus di jalankan oleh para aparatur yang bekerja di Kantor Wali Nagari Ujung Gading, Kecamatan Lembah Melintang, Kabupaten Pasaman Barat guna untuk mendukung kinerja organisasi. Selain itu Pelayanan juga bertujuan untuk membangun citra positif bagi suatu kantor melalui pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, yang menimbulkan rasa kepuasan yang akan diterima oleh masyarakat, pelayanan administrasi yang di maksud yaitu berupa pelayanan di bagian pengurusan dokumen-dokumen serta surat-surat penting yang dibutuhkan masyarakat. Agar tercapainya suatu pelayanan administrasi yang prima teruma yang berkaitan dengan pelayanan kepada

masyarakat, para aparatur diuntut untuk memberikan pelayanan dengan penuh kehati-hatian dan kecermatan, sebagaimana yang tertuang dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1947, diantaranya menyatakan memberikan pelayanan pada masyarakat sebaik-baiknya sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Namun saat ini, pelayanan yang di berikan oleh aparatur sering di anggap kurang memuaskan, padahal pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam menyukkseskan kegiatan organisasi serta mampu membangun citra positif bagi suatu organisasi. Banyaknya masyarakat yang mengeluh banyak pelayanan tidak sesuai dengan standar yang di lakukan dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sudah ada. Untuk itu kinerja para aparatur sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan, guna untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas terutama pelayanan di bidang administrasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul "ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR WALI NAGARI UJUNG GADING"

LANDASAN TEORI

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik

diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah,

Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan metode penelitian kualitatif yang kami gunakan untuk penelitian jurnal ini bahwasanya metode ini banyak menghasilkan analisis-analisis obyek yg ilmiah dimana penelitian sudah ada menjadi kunci instrumen, pengambilan sampel asal data dilakukan secara purposive serta semakin bertambah.

Dan metode penelitian ini bertujuan untuk mengkaji teori-teori yang dikumpulkan dari berbagai penelitian sebelumnya untuk menjadikan suatu formulasi konsep baru bagi peneliti-peneliti selanjutnya, baik pengkajian secara empiris, deskriptif, maupun konseptual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Perkemebangan Pelayanan masyarakat di Kantor Wali Nagari Ujung Gading.

Kenagarian merupakan isntasnsi pemerintahan yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam menerbitkan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat untuk

kepentingan pribadi. Karena tanpa surat-surat tersebut dapat menghambat masyarakat dalam pengurusan surat meyurat. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian

pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

c. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

d. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

2 Faktor - Faktu Penghambat Pelayanan di Kantor Wali Nagari Ujung Gading.

Adapun faktor penghambat pelayanan di Kantor Wali Nagari Ujung Gading adalah :

- a. Sumber daya aparatur yang kurang kompeten.
- b. Lemahnya sistem pengawasan anggaran.
- c. Lemahnya pengawasan dan Adanya sikap apatis dari masyarakat.
- d. Kurangnya fasilitas pelayanan kantor wali nagari ujung gading.

3 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan feedback dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan follow up kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau benefit lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya.

- Melakukan evaluasi

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui.

Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

- Memperbaiki pelayanan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan kebutuhan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu (pelayanan cepat, tepat, transparansi, adil, dan lain sebagainya) dituntut kualitas pelayanan prima yang

tercermin dari asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan bahwa secara tidak langsung telah diterapkannya prinsip-prinsip goodgovernance (partisipasi, supremasi hukum, transparansi, adil dan berorientasi padaconsensus).

Dalam memberikan pelayanan kepada publik, tentunya harus memiliki Tata cara/ Tata Kelola pelayanan yang baik. Seperti penyediaan informasi yang jelas, biaya dan tanggung jawab oleh pemberi pelayanan, keterbukaan mengenai waktu, semua masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang layak tanpa terkecuali, perlu adanya keadilan, sikap dan perilaku yang baim dalam memberikan pelayanan, kondisi sarana dan prasarana yang menunjang. Hal ini bertujuan untuk mencapai pelayanan yang baik.

4 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, penulis menyarankan kepada Kantor Wali Nagari Ujung Gading beserta Seluruh Stafnya agar segera memperbaiki Sarana dalam hal ini alat-alat yang saat ini rusak, agar kedepannya proses pelayanan yang diberikan lebih mencapai tingkat maksimal sehingga tidak lagi terjadinya keterlambatan dalam mengakses surat-surat masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ahmad, Badu. 2018. Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya). Penerbit Gava Media. Yogyakarta.

Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Rajawali Pers: Jakarta.

Lukman, Sampara. 2004. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA-LAN Press: Jakarta.