

Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

Vinolis Friandoni H¹

Abstract

The purpose of this study is to identify and explain the strategy of public services at the Village Office Bukit Pinang and describe and analyze strategies village government in improving public services in the village of Bukit Pinang Village. The results showed that the Government Sub Bukit Pinang Kota Samarinda in strategies at the public service, there are five basic strategy, the strategy of development of the structure, strategy development or the simplification of procedures, strategic infrastructure development, cultural development strategy/culture, entrepreneurship development strategy.

Keywords: Public Service, SWOT, Bukit Pinang Sub Distric.

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan Strategi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bukit Pinang dan mendeskripsikan dan menganalisis strategi pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kelurahan Bukit Pinang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kelurahan Bukit Pinang Kota Samarinda dalam upaya strategi pelayanan publik terdapat lima strategi dasar, yaitu strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya/kultur, strategi pengembangan kewirausahaan.

Kata Kunci: Pelayanan Public, SWOT, Kelurahan Bukit Pinang.

Penerapan *Good Governance* di beberapa Negara sudah mulai meluas mulai tahun 1980, dan di Indonesia *Good Governance* mulai dikenal secara lebih dalam tahun 1990 sebagai wacana penting yang muncul dalam beberapa pembahasan, diskusi, penelitian, dan seminar baik di lingkungan pemerintahan, dunia usaha swasta, dan masyarakat termasuk di lingkungan para akademisi. Sejak terjadinya krisis moneter dan krisis kepercayaan yang mengakibatkan perubahan dramatis pada tahun 1998, Indonesia telah memulai berbagi inisiatif yang dirancang untuk memproklamasikan *Good Governance*, akuntabilitas dan partisipasi yang lebih luas. Ini sebagai awal yang penting dalam menyebarluaskan gagasan yang mengarah pada perbaikan *Governance* dan demokrasi partisipatoris di Indonesia. *Good Governance* dipandang sebagai bentuk paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada di dalam sistem administrasi publik.

¹ Alumni Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip-Unmul Samarinda

Berdasarkan UU RI nomor 25 tahun 2009 pasal 20 ayat 1 tentang pelayanan Publik “penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan“. Pemerintah Daerah dalam kewenangannya memerlukan Standar Pelayanan minimal karena beberapa alasan. Pertama, dengan munculnya SPM memungkinkan bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan kegiatannya secara “lebih terukur“. Kedua, dengan SPM yang disertai tolok ukur pencapaian kinerja yang logis dan riil akan memudahkan bagi masyarakat untuk memantau kinerja aparatnya, sebagai salah satu unsur terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Ketiga, didasarkan kemampuan daerahnya masing-masing, maka sulit bagi Pemerintah Daerah untuk melaksanakan semua kewenangan/fungsi yang ada. Keterbatasan dana, sumberdaya aparatur, kelengkapan, dan faktor lainnya membuat Pemerintah Daerah harus mampu menentukan jenis-jenis pelayanan yang minimal harus disediakan bagi masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya peran kelurahan sebagai ujung tombak pembangunan baik skala lokal, regional, bahkan nasional tentu saja peningkatan kinerja baik secara prosedural maupun substantif merupakan suatu hal yang mutlak dicapai. Hal ini diperkuat pula oleh semakin derasnya tuntutan implementasi *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dan peningkatan pelayanan publik sehingga terjadi peralihan orientasi dan cara pandang masyarakat yang cenderung kurang simpatik terhadap etos kerja aparatur.

Strategi Peningkatan Kualitas Layanan

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2001:78). Menurut Osborne dan plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu: 1) Strategi pengembangan struktur; 2) Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur; 3) Strategi pengembangan infrastruktur; 4) Strategi pengembangan budaya atau kultur; 5) Strategi pengembangan kewirausahaan.

Pelayanan Publik dan Kriteria Pelayanan Berkualitas

Konsep dasar atau pengertian Pelayanan Publik (*Public Services*); pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan : “sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”

Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “pelayanan publik adalah pelayanan umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Lebih lanjut dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell sebagaimana dikutip oleh Supriyono (2006:68) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria, yaitu :

1. Tepat dan relevan, artinya Pelayanan Publik yang diberikan oleh staf kelurahan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan individu masyarakat
2. Tersedia dan terjangkau, pelayanan harus diberikan kepada semua kalangan masyarakat yang membutuhkan dan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat sekitar
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya pelayanan yang diberikan haruslah terbuka dan memberikan perlakuan yang sama ke setiap anggota masyarakat.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan yang diberikan oleh kelurahan haruslah bisa berkualitas baik dari sisi teknis, kualitas, kemudahan, kenyamanan, tepat waktu, responsif dan manusiawi.
5. Ekonomis dan efisien, artinya pelayanan haruslah bisa dijangkau oleh semua kalangan dan tentunya hemat baik waktu dan biaya.
6. Efektif, artinya pelayanan yang diberikan sesuai sasaran dan manfaatnya.

Strategi Pelayanan Publik di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda

Strategi yang dilakukan adalah berbagai gambaran strategi untuk peningkatan kualitas layanan yang diterapkan oleh Pemerintah kelurahan Bukit Pinang Kota Samarinda, yang dapat dikaji melalui kebijakan apa yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan terkait dengan upaya peningkatan kualitas layanan. Pemerintah kelurahan Bukit Pinang dalam rangka mengembangkan strategi dalam peningkatan kualitas layanan adalah memberdayakan semua potensi yang ada di Kelurahan Bukit Pinang, namun sampai sekarang ini belumlah maksimal. Untuk itu maka strategi peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan.

Untuk menetapkan strategi dan formulasi strategi peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan tahapan identifikasi faktor kunci keberhasilan dengan menggunakan analisis SWOT yaitu kekuatan (Strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities) dan ancaman (threats) sebagaimana dikemukakan Sianipar dan Entang (2005). Untuk

lebih menfokuskan strategi dan formulasinya peningkatan kualitas layanan di Kelurahan Bukit Pinang Kota Samarinda, maka faktor-faktor penentu keberhasilan yang sangat berpengaruh adalah faktor internal dan eksternal.

Tabel 1
Peta Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman Dalam rangka Strategi Peningkatan pelayanan di Kelurahan Bukit Pinang.

Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
a. Sumberdaya manusia yang berkualitas b. Sarana prasarana mendukung c. Pendanaan cukup d. Sesuai Standar SOP e. Sikap empati dalam melayani f. Pendanaan cukup Pengembangan model pelayanan g. Struktur kelembagaan h. Meningkatkan produktivitas layanan i. Pelayanan sesuai dengan sasaran j. Komitmen dalam melayani k. Kompetensi pegawai	a. Kurang Inovatif b. Kurang Koordinasi c. Kurang mendengar aspirasi dari masyarakat d. Hasil kerja kurang maksimal e. Penyediaan fasilitas fisik f. Mutu pelayanan rendah g. Sistem pelayanan h. Pelayan tidak efektif i. Menggali sumber pendapatan
Peluang (O)	Ancaman (T)
a. Sesuai harapan masyarakat b. Pelayanan terjangkau c. Pelayanan terbuka d. Biaya tidak membebani masyarakat e. Pemberdayaan aparatur f. Lokasi kantor strategis g. Strategi dalam pelayanan h. Teknologi mendukung	a. Struktur kependudukan yang tidak merata b. Perubahan Lingkungan sosial c. Kemajuan teknologi yang semakin pesat d. Sudah ada jaringan sistem pelayanan e. Sudah ada jaringan internet f. Persaingan dalam pelayanan

Berikut ringkasan analisis lingkungan eksternal dan Internal Peningkatan Kualitas Layanan :

Tabel 2
Ringkasan Analisis Lingkungan Eksternal dan Internal Peningkatan Kualitas Layanan di Kelurahan Bukit Pinang

No	Penilaian Lingkungan	S	W	O	T
1.	Lingkungan Eksternal				
	1. Sosial				
	a. Sesuai harapan masyarakat			x	
	b. Pelayanan terjangkau			x	
	c. Pelayanan terbuka			x	
	d. Struktur kependudukan yang tidak merata				x
	e. Pemberdayaan aparatur			x	
	f. Perubahan Lingkungan Sosial				x
	2. Teknologi				
	a. Kemajuan teknologi yang sangat pesat				x
	b. Sudah ada jaringan internet				x
	c. Sudah ada jaringan sistem pelayanan				x
	d. Teknologi mendukung			x	
	3. Ekonomi				
	a. Strategi pelayanan			x	
	b. Biaya tidak membebani masyarakat			x	
	c. Lokasi kantor strategi			x	
No	Penilaian Lingkungan	S	W	O	T
1.	Lingkungan Internal				
	1. Pengembangan Struktur				

	a. Kurang responsif b. Kurang inovatif c. Kurang koordinasi d. Kurang mendengar aspirasi dari masyarakat e. Mutu pelayanan rendah f. Hasil kerja kurang maksimal		x x x x x x		
	2. Penyederhanaan Prosedur a. Struktur kelembagaan b. Pelayanan sesuai dengan sasaran c. Sesuai standar SOP	x x x			
	3. Pengembangan sarana prasarana a. Penyediaan fasilitas fisik b. Pendanaan cukup c. Sarana prasarana pendukung	x x	x		
	4. Pengembangan Pola Pikir a. Sikap empati dalam melayani b. Meningkatkan produktivitas layanan c. Komitmen dalam melayani d. Koordinasi e. Inovatif	x x x	x x		
	5. Pengembangan Kewirausahaan a. Menggali sumber pendapatan b. Kompetensi pegawai c. Peningkatan produktivitas d. Sumber daya manusia berkualitas e. Sistem pelayanan	x x x	x x		

Berikut akan diuraikan analisis faktor penentu keberhasilan dengan menggunakan SWOT analisis sebagaimana tercantum pada tabel 3. berikut ini:

Tabel 3
Analisis Faktor Penentu Keberhasilan dengan SWOT

Faktor Lingkungan Internal (FI)	Kekuatan (S)	Kelemahan (W)
Faktor Lingkungan Eksternal (FLE)	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur dirancang untuk memberi pelayanan yang berkualitas - Pemanfaatan teknologi informasi - Memberi kepuasan dalam pelayanan - Memiliki sikap empati terhadap masyarakat yang dilayani - Responsif dalam memberi layanan - Sosialisasi kepada masyarakat tentang program pelayanan - Peningkatan produktivitas 	<ul style="list-style-type: none"> - Menumbuhkan hasil kerja maksimal - Belum terbentuknya Struktur organisasi yang lebih baik - Terbatasnya penyediaan fasilitas fisik - Belum terbangunnya budaya kerja yang lebih baik - Mengefektifkan pelayanan yang dilakukan - Belum tergalinya sumber pendapatan
Peluang (O)	Strategi (S-O)	Strategi (W-O)
<ul style="list-style-type: none"> - Mampu memenuhi harapan masyarakat - Pelayanan terjangkau - Pelayanan terbuka dan memberikan perlakuan yang sama - Sudah ada jaringan TV kabel - Biaya tidak membebani masyarakat - Pelayanan sesuai dengan 	Optimalkan komitmen pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan manfaatkan kemajuan teknologi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan	Meningkatkan kualitas SDM aparatur pemerintah (pegawai) untuk mengatasi masalah pelayanan serta pemenuhan sarana prasarana dalam rangka mendukung peningkatan kualitas layanan

sasaran masyarakat - Lokasi kantor mudah dijangkau sehingga hemat biaya dan waktu		
Anaman (T)	Strategi (S-T)	Strategi (W-T)
- Struktur kependudukan yang tidak merata - Lingkungan sosial akan mengalami perubahan dimasa datang - Kemajuan teknologi yang semakin pesat - Sudah ada jaringan sistem pelayanan - Sudah ada jaringan internet	Mengoptimalkan kebijakan dan komitmen pemerintah daerah dalam rangka penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika)	Tingkatkan komitmen dan tanggung jawab pemerintah dalam upaya peningkatan layanan serta tingkatkan SDM, sarana prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan public serta meningkat loyalitas aparatur dalam memberikan pelayanan

Strategi ini merupakan strategi yang bertujuan agar aparatur dapat meningkatkan kualitas layanan dengan cara meningkatkan sarana prasarana pendukung pelayanan, komitmen, loyalitas atau sikap empati petugas dalam memberikan layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis SWOT dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Bukit Pinang sudah berjalan lancar, meskipun pada beberapa tahap dalam pelayanannya masih ditemukan masalah atau hambatan.
2. Pada strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, diantaranya adanya pihak khususnya Kantor Kantor Kelurahan Bukit Pinang Kota Samarinda mempunyai wewenang terhadap sistem pelayanannya terkait pelayanan masyarakat bidang pembangunan, pelayanan bidang Kesra dan Pelayanan Umum & Trantib dengan menciptakan penyederhanaan terhadap proses standar pelayanannya agar masyarakat yang berkepentingan lebih mudah dan efektif.
3. Peluang yang dimiliki dalam peningkatan Strategi pelayanan adalah pengembangan infrastruktur, antara lain dengan penyediaan fasilitas, seperti: pembangunan gedung yang baru untuk mempermudah dalam pelayanannya, pemanfaatan teknologi informasi (telematika), seperti komputerisasi yang disediakan.
4. Ancaman yang berpotensi menghambat strategi pelayanan struktur kependudukan yang tidak merata yang mengakibatkan lingkungan sosial mengalami perubahan serta kemajuan teknologi yang begitu pesat.
5. Kekuatan yang dimiliki oleh kelurahan Bukit Pinang Kota samarinda dalam upaya peningkatan Strategi pelayanan publik adalah prosedur kerja yang tidak berbelit-belit, sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan dan adanya sosialisasi yang dilakukan secara rutin kepada masyarakat tentang program layanan.

6. Kelemahan pengembangan budaya atau kultur, yaitu berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat serta pengembangan struktur organisasi yang lebih baik. Faktor lain yang juga menjadi kelemahan adalah strategi pengembangan kewirausahaan, meliputi menumbuhkan kembangkan jiwa kewirausahaan para pegawai dalam mempromosikan program-program Kelurahan, serta membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber-sumber pendapatan.

Saran

1. Instansi harus terus melaksanakan pengembangan pegawai, rotasi pegawai diperlukan sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal.
2. Hendaknya Instansi melaksanakan sistem prosedur kerja yang mudah, cepat, transparansi, efisien, dan responsif bagi masyarakat, agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diterima.
3. Seharusnya pihak Kelurahan Bukit Pinang sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi bersosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
4. Mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan.
5. Perilaku para pegawai harus terus mendapatkan perhatian dan pengawasan agar tidak menyalahi aturan yang berlaku dan menjadi budaya organisasi yang baik untuk menumbuhkan citra instansi.

Daftar Pustaka

- Denim, Sudarwan. 2004. *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Harbani, Pasolong. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Husein, Umar. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Nugroho, Ryan. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Tjiptono, Ferdy. 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo: Yogyakarta.