

STUDI TENTANG PELAKSANAAN KEPATUHAN DALAM STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BANTUAS KOTA SAMARINDA

Muhammad Fadly Vinanda¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui berlangsungnya pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat dalam mematuhi standar pelayanan publik. Standar Pelayanan Publik diperuntukkan sebagai tolok ukur bagi pegawai maupun masyarakat dalam pelayanan publik guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan mampu menyelenggarakan sesuai dengan aturan tertulis dalam penyelenggaraannya, dengan fokus penelitian yaitu Persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/tarif pelayanan, Produk Pelayanan, dan Penanganan Pengelolaan Pengaduan pelayanan. Dari hasil penelitian ini, pelaksanaan kepatuhan dalam standar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda yang merupakan Standar pelayanan publik sebagai tolok ukur dalam berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan, namun masih saja ditemukan pihak-pihak oknum yang masih menyimpang dari aturan tersebut seperti persyaratan pelayanan yang tidak terpenuhi dalam pemenuhannya dan kedisiplinan pegawai yang melebihi pada jangka waktu pelayanan yang seharusnya pada saat jam kerja. Untuk itu perlunya pengawasan yang ketat oleh jajaran Pemerintah setempat, baik pihak Pemerintah Kota maupun Pemerintah Provinsi untuk mengawasi instansi di wilayahnya agar pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Sehingga perlunya tingkat kesadaran oleh penyelenggara maupun masyarakat dalam memenuhi standar yang telah ada untuk dilaksanakan dengan maksimal sehingga menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kata Kunci: *standar pelayanan publik, kelurahan bantuas, pelayanan publik, pegawai*

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: M.fadlyvinanda@gmail.com

Pendahuluan

Standar Pelayanan Publik sebagai sarana penunjang pelayanan serta untuk meningkatkan kemandirian unit pelayanan, percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan oleh masyarakat.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah “pada prinsipnya mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang salah satunya ialah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat.” Peran yang tidak kalah pentingnya dari pemerintah adalah menjadi penjamin mutu pelayanan publik yang diberikan.

Pada fenomena yang terjadi terdapat penyimpangan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bantuas yaitu dalam praktek penyelenggara pada saat jam bekerja yang seharusnya datang lebih awal pada jam yang telah ditentukan, namun beberapa pegawai datang dengan jam karet sehingga jangka waktu pelayanan pada standar pelayanan publik melebihi batas ketentuan. Fenomena kedua ialah datang dari masyarakat dalam pelaksanaan kepatuhan terhadap persyaratan yang diberikan untuk input pelayanan oleh pegawai, masih saja ditemukan warga yang kurang dalam memenuhi persyaratan sehingga memperlambat pada proses pelayanan.

Dengan melihat dua fenomena diatas dapat diukur bahwa perlunya standar pelayanan publik sebagai tolok ukur baik bagi masyarakat dan pegawai serta dilihat dari kendala yang menyebabkan kekurangan itu dapat terjadi demi terselenggaranya pelayanan publik yang berdasar pada aturan. Untuk itu diharapkan tidak terjadi kesalahan dan penyimpangan lagi dalam proses pelayanan berlangsung. Untuk itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bantuas Samarinda, diperlukan penerapan standar pelayanan publik oleh setiap instansi terkait di setiap pemerintah daerah secara nasional, agar proporsi pelayanan publik dapat terukur dan dapat dinilai dengan berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

Adapun yang menjadi titik penelitian pada fenomena yang terjadi di Kantor Kelurahan Bantuas mengenai standar pelayanan publik adalah pelaksanaan kepatuhan oleh pegawai dan masyarakat pada pelayanan mengurus Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), hal ini diukur berdasar indikator-indikator pada standar pelayanan publik yang telah diterapkan secara resmi melalui pertemuan/rapat antara pihak pegawai dengan kalangan masyarakat dalam kesepakatan bersama untuk menerapkan standar pelayanan publik agar terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang transparansi dan bertanggung jawab secara bersama oleh dua golongan yaitu diantaranya ialah mengenai persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, serta penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan dengan berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki banyak kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah karena pemerintah merupakan suatu organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat dan profesional dalam memberikan pelayanan dari suatu instansi yang ingin memuaskan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakatnya.

Menurut Robert (1996:30), “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.” Dari teori diatas maka pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan oleh pemerintah yang melibatkan seluruh aparat pegawai sehingga pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak atas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, serta dilengkapi dengan adanya aturan berupa pedoman yang tertulis secara mekanis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam hak ini terdapat prosedur langkah yang harus dipenuhi dan ditaati, dari awal pelayanan hingga hasil akhir pelayanan. Hal ini tertulis bahwa pelaksanaan kepatuhan dalam standar pelayanan publik oleh pegawai wajib mengikuti aturan pedoman yang terkait dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan Adapun persyaratannya ialah:

- 1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
 - 2) Waktu Penyelesaian
 - 3) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)
2. Prosedur pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).
 3. Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Dalam menghitung waktu, perlu memperhatikan prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas.
 4. Biaya/tarif pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, hal ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pemerintah Informasi biaya ini harus jelas besarnya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari petugas yang kurang baik.
 5. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari

suatu jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima, dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.

Menurut Dwiyanto (2005:145), “Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).” Dalam melakukan interaksi harus ada syarat yang harus dipenuhi. Syarat tersebut adalah kontak sosial dan komunikasi sehingga pelayanan publik dengan interaksi dapat menemukan hubungan lisan yang baik antara penyelenggara dengan masyarakat secara kekeluargaan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Husein Umar (2005:65), “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan (masyarakat), jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.”

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan senang, puas secara individu karena antara harapan dan kenyataan terpenuhi. Sebaliknya jika harapan dan kenyataan tidak terpenuhi maka yang terjadi adalah ketidakpuasan sehingga akan berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah yang berdampak pada kualitas pelayanan yang kurang baik.

Pelaksanaan Kepatuhan

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:21), “Implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (target group) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.” Dengan Adanya Implementasi Kebijakan, maka penyelenggara pelayanan publik mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap tugas dan fungsinya masing-masing kepada masyarakat dengan berdasar pada standar pelayanan publik yang telah diterapkan secara nasional.

Pelaksanaan kepatuhan juga merupakan suatu tuntutan untuk melakukan sepenuhnya apa yang telah ada pada aturan tertulis, yaitu standar pelayanan publik untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas oleh pegawai sebagai mobilisator dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang sesuai pada standar pelayanan dan jelas juga diterangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mengatakan bahwa “Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Pengertian Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “patuh artinya suka dan taat kepada perintah, aturan, dan sebagainya serta berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan.

Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan kepatutan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Jika melanggar kepatutan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan, dan undang-undang tertentu.”

Kebijakan Publik

Menurut Alfatih (2010:2), “Kebijakan publik adalah setiap keputusan atau tindakan yang dibuat secara sengaja dan sah oleh pemerintah yang bertujuan untuk melindungi kepentingan publik, mengatasi masalah publik, memberdaya publik, dan menciptakan kesejahteraan publik.”

Fokus utama dari kebijakan merupakan segala sesuatu yang dapat dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang-orang banyak. Menyeimbangkan peran negara yang memiliki kewajiban dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dengan standar pelayanan publik sebagai tolok ukur. Sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah akan mempunyai pengaruh yang sama besarnya dengan sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah. Karena berbicara pelayanan publik maka kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam penyelenggaraan.

Metode Penelitian

Berdasarkan judul pada penelitian yaitu Studi Tentang Pelaksanaan Kepatuhan dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda maka penulis akan meneliti jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun sumber data dari penelitian ini diperoleh dari *informan* dan *key informan*. Untuk *key informan* ialah Lurah Bantuas dan untuk *informan* ialah tiga orang pegawai yang berhubungan langsung dalam pelayanan publik, serta masyarakat Kelurahan Bantuas yang dalam hal ini pengambilan data menggunakan *Sampling aksidental* yang telah menerima pelayanan oleh pegawai Kantor Kelurahan Bantuas.

Adapun penelitian teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain: (1) Penelitian Kepustakaan, (2) Penelitian Lapangan yaitu di antaranya ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun fokus pada penelitian ini melalui wawancara terdiri dari beberapa indikator-indikator yaitu (1) Persyaratan Pelayanan, (2) Prosedur pelayanan, (3) Jangka Waktu Pelayanan, (4) Biaya/tarif Pelayanan, (5) Produk Pelayanan, (6) Penanganan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan.

Untuk menganalisis data yang diperoleh, maka penulis menggunakan teknik analisis data diantaranya ialah: (1) Reduksi Data (*Data Reduction*), (2) Penyajian data (*Data Display*), (3) Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*ConclusionDrawing/Verification*)

Hasil Penelitian

1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan merupakan suatu syarat berupa dokumen atau barang/hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan. Adapun jenis pelayanan yang difokuskan penulis dalam penelitian ini ialah kepengurusan membuat Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Persyaratan tersebut harus dipenuhi sesuai dengan standar pelayanan publik secara tertulis sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Adapun persyaratan yang dipenuhi bersifat teknis dan administratif.

Adapun hasil wawancara oleh penulis yang dikemukakan oleh pegawai Kelurahan Bantuas mengenai pelaksanaan kepatuhan terhadap persyaratan pelayanan yang belum maksimal dipenuhi oleh masyarakat karena kendala yang ditemukan ialah sebagian warga yang kurang sadar akan kelengkapan persyaratan yang harus dilengkapi. Untuk itu peran ketua RT dalam hal ini sangat berperan untuk memberikan arahan terhadap warga di wilayahnya

untuk selalu memberikan arahan ketika melakukan suatu pelayanan. Hal tersebut terkemukakan, karena masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan ditemukan lupa bahkan tidak sama sekali membawa surat pengantar dari RT.

Kemudian pernyataan dari beberapa masyarakat mengenai persyaratan pelayanan yang ada, dikatakan bahwa dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kelurahan Bantuas belum maksimal dalam penyelenggaraannya. Hal tersebut karena beberapa pendapat masyarakat menganalisa lebih rinci tentang pemenuhan persyaratan pada pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bantuas, yaitu hubungan baik (kekeluargaan) antara masyarakat dan pegawai membuat persyaratan terkadang tidak dipenuhi oleh masyarakat karena kebijakan oleh pegawai untuk membantu masyarakatnya, sehingga aturan hanyalah sebagai simbolis karena cenderung banyak membantu masyarakat. Kemudian yang terakhir ialah butuhnya peran dari masing-masing Ketua RT Kelurahan Bantuas dalam membimbing dan menghimbau warganya jika membutuhkan suatu keperluan ataupun masalah sehingga diharapkan dengan adanya peran Ketua RT terhadap warga di wilayahnya, dapat membantu pihak Kelurahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan lancar dan sesuai.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur merupakan tahapan proses pelayanan untuk mendapatkan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dari awal penyerahan berkas hingga tahap akhir yaitu penyerahan hasil layanan (kebutuhan). Prosedur yang dimaksud ialah Standar Operasional Prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan yakni tata cara pelayanan berlangsung hingga output dari pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini diupayakan pihak Kelurahan dengan adanya tata cara pelayanan secara tertulis yaitu Standar Operasional Prosedur, dapat memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai langkah-langkah selama pelayanan berlangsung.

Dari hasil penelitian yang penulis dapatkan melalui wawancara bahwa prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Bantuas sudah mematuhi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Namun beberapa pendapat masyarakat lainnya mengatakan bahwa yang memproses verifikasi berkas oleh staff berbeda dengan Kepala Seksi yang mengetahui/menandatangani output dari hasil verifikasi tersebut, karena biasanya Kepala Seksi yang bersangkutan tidak ada di tempat karena kepentingan diluar. Maka dengan itu, prosedur yang berjalan kurang maksimal dalam penyelenggaraannya untuk pengecekan/kontrol antara bawahan dan atasan yang berbeda, tetapi mengingat kembali bahwa penandatanganan berkas boleh diwakili oleh Kepala Seksi lainnya yang mengetahui (plt) demi kelancaran pelayanan yang cepat diberikan kepada masyarakat, sehingga dalam hal prosedur pelayanan tidak ada ditemukan kendala dalam proses penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari masing-masing jenis pelayanan yang berbeda-beda. Adapun penulis berfokus pada jangka waktu jenis pelayanan mengurus Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian). Jangka waktu pelayanan didasarkan untuk mengetahui tolok ukur bagi masyarakat untuk menunggu pelayanan berlangsung hingga selesai.

Dari hasil wawancara yang didapatkan, menurut pegawai dan masyarakat mengenai jangka waktu pelayanan pada umumnya menurut pendapat pegawai dan masyarakat sudah mencapai target pada standar pelayanan publik yaitu 20 menit masa penyelesaian. Hanya saja pendapat dari pegawai lain mengatakan bahwa kurangnya kedisiplinan Kepala Seksi dalam efektif jam kerja dengan alasan rumah yang jauh dan hujan. Kemudian kendala yang pernah dilakukan lainnya ialah ketika listrik mati yang membuat masyarakat harus menunggu hingga listrik kembali menyala setelah pegawai selesai menyalakan mesin genset.

4. Biaya/tarif pelayanan

Biaya/tarif merupakan jumlah harga yang dikenakan oleh pelanggan/masyarakat yang membutuhkan pelayanan kepada penyelenggara. Dalam standar pelayanan publik, tertulis penentuan tarif setiap jenis pelayanan. Untuk mengurus Surat Pengantar SKCK (Surat Pengantar Catatan Kepolisian) tarif yang dikenakan yaitu gratis oleh masyarakat yang mengurus.

Adapun hasil di lapangan baik oleh pegawai maupun masyarakat mengenai Biaya/tarif pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bantuas secara keseluruhan sudah berjalan sesuai dengan aturan. Tidak pernah ada kendala dalam hal pembiayaan pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai menurut pernyataan seluruh pengalaman masyarakat selama ini mengenai biaya/tarif yang dibebankan.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan pegawai dan diterima oleh masyarakat mengenai pemenuhan kebutuhan masyarakat. Produk pelayanan diperuntukkan untuk mencapai hasil yang baik dan benar kepada masyarakat sesuai keperluan yang dibutuhkan.

Dari beberapa pernyataan pegawai dan masyarakat mengenai produk pelayanan dikemukakan bahwa produk pelayanan sudah diberikan dengan sesuai oleh kebutuhan masyarakat sehingga tidak pernah ada kendala dalam produk/hasil yang diterima oleh masyarakat. Hal tersebut juga dikarenakan biasanya pihak Kelurahan memberikan produk tersebut sebelumnya kepada masyarakat untuk melihat kesesuaian daripada yang diinginkan oleh masyarakat tersebut sudah sesuai atau tidak.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan pelayanan

Penanganan pengelolaan pengaduan merupakan mekanisme pengaduan masyarakat jika terdapat permasalahan dan bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan tersebut dapat digunakan melalui mekanisme: Penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, layanan sms pengaduan, portal pengaduan berupa *website*, dan penyediaan penerima pengaduan. Hal tersebut diterapkan guna memenuhi standar pelayanan publik dan mempermudah masyarakat dalam mengatasi suatu permasalahan dalam pengelolaannya.

Dari beberapa pendapat pegawai dapat dilihat bahwa pihak Kelurahan Bantuas sudah memenuhi fasilitas pelayanan publik mengenai penanganan pengelolaan pengaduan seperti penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, layanan sms pengaduan, dan penyediaan petugas penerima pelayanan pengaduan. Kendalanya ialah tidak memiliki portal pengaduan berupa *website* karena tidak ada sinyal untuk akses internet. Kemudian kendala yang kedua ialah fasilitas yang sudah tersedia tidak digunakan oleh masyarakat mengenai sistem pengaduan yang ada.

Kemudian dari pendapat masyarakat, penulis dapat melihat bahwa penanganan pengelolaan pengaduan masih kurang efektif penggunaannya oleh masyarakat karena sebagian besar masyarakat cenderung lebih berkomunikasi langsung dibanding menyampaikan pengaduan berupa masalah melalui fasilitas yang ada, seperti penyampaian surat tertulis melalui surat kotak saran/kotak pengaduan yang hingga saat ini masih kosong belum pernah terisi, layanan sms pengaduan berupa informasi secara jelas nama dan nomor telepon yang dapat dihubungi, dalam hal ini Lurah sebagai subjek petugas pelayanan langsung kepada masyarakat melalui via telepon dan sms. Maka dari itu butuh edukasi bagi masyarakat agar mengetahui pelayanan yang sudah terfasilitasi di Kantor Kelurahan Bantuas demi memudahkan jalannya pelayanan publik yang selaras antara penyelenggara dan masyarakat.

Kesimpulan

1. Persyaratan pelayanan publik di Kantor kelurahan bantuas belum memenuhi secara keseluruhan dengan patuh dalam pemenuhan persyaratan. Hal tersebut karena sebagian pegawai yang mempunyai kebijakan untuk tetap memberikan pelayanan jika ada persyaratan yang kurang dari masyarakat karena kondisi yang tidak memungkinkan menurut pegawai untuk melengkapinya. Kemudian yang kedua ialah masyarakat yang belum sadar akan kelengkapan persyaratan yang harus dipatuhi sesuai dengan persyaratan yang tertulis.
2. Prosedur pelayanan dalam penyelenggaraannya sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dari tahap awal hingga akhir.

3. Mengenai tingkat kedisiplinan, pegawai sering datang terlambat ke kantor untuk bekerja sehingga tidak efektif dalam jam kerja atau tingkat kedisiplinan pegawai yang kurang. Kemudian mengenai Jangka waktu pelayanan pada penyelesaian jenis pelayanan mengurus Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) sudah berjalan dengan aturan waktu yang telah ditentukan yaitu 20 menit untuk jangka penyelesaian.
4. Biaya/tarif pelayanan secara keseluruhan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada karena selama ini tidak pernah ada dipungut biaya sepersen pun dalam mengurus Surat Pengantar SKCK (Surat Pengantar Catatan Kepolisian) oleh pegawai maupun masyarakat yang membutuhkan.
5. Produk Pelayanan di Kantor Kelurahan Bantuas sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena biasanya melakukan pengecekan sebelumnya kesesuaian kebutuhan tersebut kepada masyarakat sehingga produk pelayanan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat atas hasil akhir yang diberikan.
6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan pelayanan berupa fasilitas seperti penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, layanan sms pengaduan dan petugas penerima pelayanan sudah terfasilitasi di Kantor Kelurahan Bantuas. Namun tidak efektif penggunaannya oleh masyarakat karena cenderung masyarakat bertemu langsung jika ada masalah/kendala kepada yang bersangkutan. Selain itu untuk fasilitas portal pengaduan berupa *website* tidak dapat dilakukan di wilayah Kelurahan Bantuas karena kondisi jangkauan akses internet hingga saat ini yang tidak ada.

Rekomendasi

1. Perlu ketegasan oleh (Lurah) dalam mengatasi kedisiplinan pegawainya guna menciptakan profesional SDM dalam waktu efektif pekerjaan yang diemban.
2. Pemenuhan persyaratan pelayanan sebaiknya dievaluasi dan lebih dipertegas lagi dalam pelaksanaannya oleh pegawai. Diharapkan tidak ada negosiasi dan rasa empati oleh pegawai terhadap masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena kualitas pelayanan publik diukur dari profesional dalam bekerja, bukan dari membantu masyarakat dalam menutupi kekurangan pemenuhan standar pelayanan publik yang telah ada.
3. Sebaiknya segera akses internet di wilayah Kelurahan bantuas dapat terjangkau khususnya pihak Kantor Kelurahan bantuas agar segera memiliki *website* resmi demi menunjang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan terakses oleh instansi lain ataupun masyarakat serta pihak-pihak lain yang membutuhkan.
4. Dibutuhkan komunikasi yang lebih aktif lagi antar pihak Kelurahan dengan

Ketua RT masing-masing di Kelurahan Bantuas mengenai standar pelayanan publik. Ketua RT merupakan ujung tombak pada pihak Kelurahan karena Ketua RT yang memberikan arahan dalam pelayanan yang diinginkan oleh warganya. Sehingga dengan adanya hubungan yang baik antara pihak Kelurahan dengan masing-masing Ketua RT setempat, diharapkan masyarakatnya juga terlibat aktif dan mengetahui selama berlangsungnya pelayanan publik mulai dari perlengkapan berkas hingga tahap akhir dari hasil pelayanan yang dibutuhkan serta jenis-jenis pelayanan publik lainnya.

Daftar Pustaka

- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Al Fatih, Andy. 2010. *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: UNPAD Press
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia

Dokumen-dokumen

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang *Pemerintah Daerah*.

Sumber Internet

- <http://kbbi.web.id/patuh> (diakses 14 Mei 2017).