

Pelayanan Publik Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima

Dwi Arini Nursansiwati dan Hairun Yasin
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Email: arinidwi298@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pelayanan Publik Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, dengan Masalah yang dijawab dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pelaksanaan prinsip kesederhanaan dalam memberikan pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima? 2) Bagaimana pelaksanaan prinsip akurasi dalam memberikan pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima? 3) Bagaimana pelaksanaan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima? 4) Bagaimana pelaksanaan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima? Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip kesederhanaan dalam memberikan pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima. 2) Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip akurasi dalam memberikan pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima. 3) Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima. 4) Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima. Untuk membahas Penelitian ini penulis menggunakan Jenis Penelitian yaitu Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan besarnya sampel, penulis menggunakan *purposive sampling* atau sampel sengaja. Kemudian teknik analisis yang digunakan yaitu analisis secara kualitatif deskriptif. Berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel penelitian dengan menggunakan tabel frekuensi, maka hasil penelitian yang diperoleh yaitu: *Pertama*, berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel kaitan dengan penerapan prinsip kesederhanaan, baik mengenai unsur tidak berbelit-belitnya pelayanan, mudah dipahaminya pelayanan, maupun mudah dilaksanakannya pelayanan, maka rata-rata hasilnya *sangat sederhana*. *Kedua*, berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel kaitan dengan penerapan prinsip akurasi, baik mengenai unsur kebenaran, ketepatan waktu, maupun unsur kesahaan, maka rata-rata hasilnya *sangat akurat*. *Ketiga*, berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel kaitan dengan penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, baik mengenai tersedianya sarana kerja, tersedianya prasarana kerja, tersedianya peralatan kerja, tersedianya pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi, tersedianya sarana informatika (telematika), maka rata-rata hasilnya *sangat lengkap*. *Keempat*, berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel kaitan dengan penerapan prinsip kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, baik prinsip kedisiplinan, prinsip keramahan, maupun unsur kesopanan, maka rata-rata hasilnya *sangat disiplin, ramah dan sopan*. Beberapa saran juga dikemukakan di sini, antara lain: *pertama*, dengan melihat hasil yang cukup signifikan tentang penerapan prinsip kesederhanaan dengan rata-rata hasil *sangat sederhana*, maka disarankan minimal untuk dipertahankan dan seyogyanya ditingkatkan. *Kedua*, dengan melihat hasil yang cukup signifikan penerapan prinsip akurasi dengan rata-rata hasil *sangat akurat*, maka disarankan minimal untuk dipertahankan dan seyogyanya ditingkatkan. *Ketiga*, dengan

melihat hasil yang cukup signifikan penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dengan rata-rata hasil *sangat lengkap*, maka disarankan minimal untuk dipertahankan dan seyogyanya ditingkatkan. Dan *keempat*, dengan melihat hasil yang cukup signifikan penerapan prinsip kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan dengan rata-rata hasilnya *sangat disiplin, ramah*, dan *sopan*, maka disarankan minimal untuk dipertahankan dan seyogyanya ditingkatkan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Sekretariat Daerah; Kota Bima*

PENDAHULUAN

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang meyakinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Ryas Rasyid, 1998 : 139).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (*prima*) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dan pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana euphoria reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan Hak Asasi Manusia, termasuk antisipasi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah, termasuk dalam hal ini bagi aparatur di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima.

Pelayanan publik sendiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa : “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Kondisi penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Bagian Umum Kota Bima, belum berjalan sepenuhnya sebagaimana yang diharapkan dan beberapa hal masih belum berjalan maksimal, baik kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan, maupun ketepatan waktu dalam pelayanan publik.

Dengan mengacu pada pentingnya strategi kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka penulis dalam penyelesaian studi ini mengangkat judul Penelitian, yaitu : “ Pelayanan Publik pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima.”

Beberapa pertimbangan lain yang mendorong penulis melakukan penelitian pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, yaitu : *pertama*, Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima merupakan salah satu tempat pengurusan, baik yang berkenaan dengan sesama birokrasi, kontraktor maupun dengan masyarakat umum. *Kedua*, begitu padatnya urusan-urusan yang berkaitan dengan pegawai, masyarakat, dan kontraktor sehingga dituntut adanya pelayanan yang optimal atau pelayanan *prima*. *Ketiga*, terlepas dari subyektivitas, bahwa Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima merupakan tempat penulis bertugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Merujuk pada latar belakang masalah tersebut, maka permasalahannya terumuskan Bagaimana pelaksanaan prinsip kesederhanaan

dalam memberikan pelayanan prima bagi aparatur di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima? Tujuan penelitian untuk menggambarkan pelaksanaan prinsip kesederhanaan dalam memberikan pelayanan prima bagi aparatur di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik menurut Risfan Munir (2007:21) sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan *kinerja* dalam pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Manajemen pelayanan masyarakat menurut Soejono (1997:59) mempunyai lingkup : (1) Keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan sampai pengawasan; (2) Keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi; pengambilan keputusan orang lain sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya.

Manajemen Pelayanan Publik adalah tanggung-jawab pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung-jawab pelayanan publik dan peningkatan *kinerja* manajemen pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa: “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dengan demikian, bahwa manajemen pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hakekat pelayanan publik yakni untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan publik dan mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.

B. Budaya Kerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Budi Paramita (1986: 20) mendefinisikan budaya kerja secara umum sebagai : “sekelompok pemikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia-manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat.”

Menurut Budhi Paramita (1986: 21), budaya kerja dapat dibagi menjadi :

1. Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.
2. Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama karyawan.

Sikap maupun perilaku kerja tersebut terbentuk baik di dalam masyarakat (internal)

maupun di luar instansi yang bersangkutan (eksternal). Temuan berbagai penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antar budaya organisasi, lebih-lebih dengan budaya kuat dengan prestasi kerja (performance) karyawannya. Budaya kerja membawa dampak positif terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini budaya kerja berfungsi sebagai identitas dan citra suatu organisasi (Charles Hampden Turner, 1994, 14), berfungsi sebagai sumber inspirasi kebanggaan dan sumber daya, berfungsi sebagai kekuatan penggerak dan berfungsi sebagai kemampuan untuk membentuk nilai tambah, Ross A. Webber dan John P. Kotter menghubungkan budaya dengan performance sebagai kekuatan organisasional dan keunggulan bisnis.

Di samping itu juga budaya kerja berfungsi sebagai pola perilaku. Budaya berisi norma tingkah laku dan menggariskan batas-batas toleransi sosial (Rev. Geert Hofstede dalam *Culture's Consequences*, 1980, 27). Jadi budaya kerja mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting dalam menunjang kinerja (performance) karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Ada asumsi menarik yang dipertanyakan, apakah budaya organisasi birokrasi mempengaruhi proses pelayanan publik, ataukah tradisi pelayanan publik akan mempengaruhi dan menciptakan budaya organisasi birokrasi?

Jika yang pertama muncul, maka akan terjadi stagnasi dan kekuatan statusquo dalam organisasi birokrasi; tetapi jika yang kedua muncul maka akan tercipta perubahan dan pengembangan organisasi birokrasi yang dinamis. Budaya organisasi (birokrasi) merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan (Sondang P. Siagian, 1995 : 87).

Oleh karena itu budaya organisasi birokrasi akan menentukan apa yang boleh dan

tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi; menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi; menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi; menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi; menentukan cara-cara kerja yang tepat, dan sebagainya. Secara spesifik peran penting yang dimainkan oleh budaya organisasi (birokrasi) adalah membantu menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi; menciptakan jati diri para anggota organisasi; menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat di dalamnya; membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai sistem sosial; dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Begitu kuatnya pengaruh budaya organisasi (birokrasi) terhadap perilaku para anggota organisasi, maka budaya organisasi (birokrasi) mampu menetapkan tapal batas untuk membedakan dengan organisasi (birokrasi) lain; mampu membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian anggota organisasi; mampu mempermudah terciptanya komitmen organisasi daripada komitmen yang bersifat kepentingan individu; mampu meningkatkan kemantapan keterikatan sistem sosial; dan mampu berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan simbol-simbol kendali perilaku para anggota organisasi. Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik.

Oleh karena itu Dennis A. Rondinelli (1981) pernah mengingatkan bahwa penyebab kegagalan utama dalam melaksanakan

orientasi pelayanan publik ini (jelasnya, tugas desentralisasi) adalah: kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit; kurangnya tenaga-tenaga kerja yang terlatih dan trampil dalam unit-unit lokal; kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab; adanya sikap keengganan untuk melakukan delegasi wewenang; dan kurangnya infrastruktur teknologi dan infra struktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik.

Demikian juga Malcolm Walters (1994) menambahkan bahwa kegagalan daripada pelayanan publik ini disebabkan karena aparat (birokrasi) tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya dari budaya yang bersifat hirarkhis, budaya yang bersifat individual, budaya yang bersifat fatalis, dan budaya yang bersifat egaliter. Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkhis; pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkhis); pelayanan publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkhis dan anti budaya individu); sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkhis, anti budaya individu dan anti budaya fatalis). Masalahnya sekarang, untuk masyarakat Indonesia dewasa ini tergolong dalam kategori budaya masyarakat yang mana ?

Menurut Grabiell A.Almond (1960) proses perubahan pembudayaan ini harus disebar luaskan atau disosialisasikan secara merata kepada masyarakat, dicarikan rekrutmen tenaga-tenaga kerja (birokrasi) yang profesional, dipahami atau diartikulasikan secara tepat dan benar, ditumbuh kembangkan sebagai kepentingan masyarakat secara umum, dan

dikomunikasikan secara dialogis. Hasil dari proses pembudayaan diharapkan mampu menciptakan pengambilan keputusan/kebijaksanaan yang benar, menciptakan terbentuknya kelompok pelaksana kerja yang efektif, dan terciptanya tim pengawasan yang bertindak jujur dan obyektif.

Pada akhirnya, proses ini berujung pada proses internalisasi atau penanaman nilai kepribadian dan sinergi ekonomi masyarakat sebagai basis utamanya.

C. Unsur dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Prinsip pelayanan prima terdiri atas : lebih baik; lebih cepat; lebih baru; dan lebih murah. Dari prinsip ini, dapat memberikan kepuasan pelanggan pada aspek-aspek kebutuhan, keinginan, dan harapan.

Ada beberapa dimensi/atribut yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan prima, di antaranya : ketepatan waktu pelayanan; akurasi pelayanan; kesopanan dan keamanan dalam memberikan pelayanan; tanggung jawab; kemudahan mendapatkan pelayanan; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; dan atribut pendukung lainnya (kebersihan, ruang tunggu, AC dan sebagainya).

Selain itu, masih ada beberapa hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tersebut, di antaranya: pengaturan aturan main harus ditulis; diumumkan di tempat yang terbaca masyarakat; setiap pembayaran harus disertai tanda pembayaran; instansi penerima pengaduan harus jelas nama dan tempatnya; peraturan dan petunjuk jelas; mutu pelayanan harus sama meskipun tempatnya menyebar; sesuai dengan tingkat dan kebutuhan yang dilayani; pada dasarnya pelayanan pemerintah tidak membebani biaya; dan ketentuan sah dan

tidak bertentangan dengan ketentuan yang lebih tinggi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, maka prinsip pelayanan publik sebagai berikut.

1. Prinsip kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Prinsip kejelasan; (a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Prinsip kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Prinsip akurasi; Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Prinsip keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Prinsip tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Prinsip kemudahan akses; Tempat dan alokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan

dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Prinsip kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipergunakan yakni penelitian deskriptif. Penelitian deksriptif ini menurut Jalaluddin Rahmad *dalam* Nana Sudjana (1999 : 34) dimaksudkan sebagai berikut: “Penelitian yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu secara faktual dan cermat yang mana penelitian ini tidak menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, ini sifatnya hanya memaparkan situasi atau peristiwa.”

Penelitian ini dilakukan atau mengambil lokasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, dengan sengaja disertai pertimbangan-pertimbangan subyektif peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima yang berjumlah 18 orang dan pegawai/masyarakat/kontraktor yang melakukan pengurusan 1 bulan terakhir sebanyak 32 orang. Maka pengambilan sampel dilakukan secara sengaja dengan mengambil 15 orang dengan rincian sebanyak 5 orang untuk pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima dan 10 orang pegawai/masyarakat/kontraktor yang melakukan pengurusan.

Guna memperkuat analisis data, maka dalam penelitian ini dibutuhkan pula informasi atau data yang bersumber dari beberapa *key informan* atau informan kunci yang berasal dari Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, salah seorang kontraktor, dan beberapa orang pengurus lainnya. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka tehnik pengumpulan data yang paling penting adalah sebagai berikut: studi kepustakaan dan studi lapangan. Adapun metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan akumulasi dari beberapa metode yaitu wawancara (*interview*), observasi, dan dokumentasi. Dalam menganalisa data yang telah terkumpul, maka penulis menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif yang diawali dengan penampilan tabel frekuensi.

PEMBAHASAN

Bagian Umum merupakan salah satu bagian pada Sekretariat Daerah Kota Bima. Bagian Umum Kota Bima, terdiri dari: Sub Bagian Administrasi Data dan Statistik; Sub Bagian Administrasi Penyusunan Program dan Penelitian dan Pengembangan; dan Sub Bagian Administrasi Sarana dan Prasarana.

Bagian Umum dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Asisten Perekonomian dan Pembangunan. Bagian Umum mempunyai tugas mengumpulkan data, bahan, melakukan koordinasi penyusunan pedoman di Bidang Administrasi Data dan Statistik termasuk Bidang Administrasi Penyusunan Program dan Penelitian dan Pengembangan, Bidang Administrasi Sarana dan prasarana.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bagian Umum mempunyai fungsi:

- a. Mengumpulkan bahan penyusunan petunjuk teknis pembinaan di bidang administrasi pembangunan, administrasi perekonomian dan sumber daya alam;
- b. Identifikasi sumber daya alam serta perumusan rencana pengembangan potensi dan pembangunan di bidang perekonomian dan pembangunan.
- c. Mengumpulkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan di bidang perekonomian, perkreditan dan permodalan.
- d. Mengumpulkan bahan penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pembinaan di bidang transportasi dan komunikasi; dan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

Jumlah pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sebanyak 18 orang dengan rincian sebagai berikut : golongan IV sebanyak 1 orang (5,56 %), golongan III sebanyak 9 orang (50 %), golongan II sebanyak 7 orang (38,89 %), dan golongan I sebanyak 1 orang (5,56 %). Dalam pembahasan hasil penelitian, lazimnya merupakan jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada bagian rumusan masalah (Bab I). Oleh karena itu, pada bagian ini penulis akan menganalisis sejumlah masalah yang telah diajukan, diawali dengan kegiatan mengumpulkan data-data atau informasi-informasi di lapangan dengan menanyakan responden (sampel) yang telah ditentukan.

1. Penerapan prinsip kesederhanaan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima

Pelaksanaan pelayanan kepada pegawai/masyarakat umum/kontraktor dimaksudkan yakni tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sebelumnya, dengan indikasi-indikasi sebagai berikut: adanya ketepatan tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditargetkan; terintegrasi dengan aktivitas dan perilaku pegawai tanpa adanya gangguan dalam pelaksanaannya;

adanya komitmen atau keterikatan secara psikologis yang dialami pegawai atau dengan kata lain pegawai tidak merasa dipaksa untuk menerima peraturan yang ada pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima; hemat dan efisiensi dalam penerapan pelayanannya; adanya keteraturan atau terciptanya stabilitas yang kondusif dalam pelayanan; nilai pemanfaatan sangat dirasakan oleh pegawai; adanya kepuasan pegawai dalam menerima peraturan tersebut; dan adanya keluwesan dalam beradaptasi dengan peraturan-peraturan yang telah ada sebelumnya.

Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sekarang semakin mempermantap upaya pelayanan kepada pegawai/ masyarakat umum/ kontraktor dengan menerapkan pelayanan prima sebagaimana juga model pelayanan yang diterapkan oleh instansi-instansi pemerintah lainnya akhir-akhir ini. Proses pelayanan model pelayanan prima di mana dalam memproses segala urusan pegawai/masyarakat umum/kontraktor pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, selalu mengacu pada model atau ketentuan yang terkandung dalam model pelayanan prima. Model pelayanan prima dimaksud sebagaimana amanat Surat Keputusan Menpan Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Salah satu prinsip pelayanan prima yang akan diuji pada bagian ini yakni prinsip kesederhanaan. Kesederhanaan pelayanan di mana kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pegawai/masyarakat umum/kontraktor yang melakukan pengurusan dengan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima.

a. Pelaksanaan prinsip tidak berbelit-belit

Untuk mengetahui, apakah pelayanan yang diberikan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur tidak berbelit-belit sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan pelayanan, maka wawancara dengan Pemilik CV. Jendela Mas berikut akan menggambarkan tanggapan responden dengan jelas.

“Kami adalah kontraktor yang selalu berhubungan dengan kantor ini. Pengalaman saya mengurus segala macam berkas atau kebutuhan saya selama ini, bahwa pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima tidak berbelit-belitnya. Sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan” (Wawancara, Februari 2017).

Wawancara lain dilakukan pula kepada salah seorang kontraktor pemilik CV. Putri Tunggal sebagai berikut:

“Menurut saya, selaku kontraktor, pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima tidak berbelit-belitnya. Itulah pengalaman saya selama ini. Saya tidak tahu, bagaimana pengalaman bagi teman-teman kontraktor lainnya. Yang jelas bagi saya pelayanannya tidak berbelit. Menurut saya, mulus-mulus saja. Mungkin saja, ini sebagai bentuk kemitraan dan kerjasama yang sudah dibangun sejak lama” (Wawancara, Februari 2017).

Berdasarkan wawancara dengan kontraktor di atas, berarti pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima tidak berbelit-belit.

b. Pelaksanaan prinsip mudah dipahami

Guna mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur mudah dipahami sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan pelayanan, hasil wawancara

berikut ini berikut akan menggambarkan tanggapan responden dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan Fara Sita selaku masyarakat umum yang melakukan pengurusan, hasilnya sebagai berikut:

“Saya adalah warga masyarakat biasa. Bukan kontraktor, bukan juga pegawai pemerintah. Mengenai mudah dipahaminya pelayanan sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, pengalaman saya sangat mudah dipahami karena sudah jelas perangkat aturannya. Selain itu, aturan pelayanannya sangat transparan dan jelas. Jelas mudah dipahami. Hal ini, didukung pula oleh sumber daya manusia pegawai sudah lumayan bagus. Bayangkan, kantor sekecil ini, sumber daya pegawainya cukup bagus semuanya” (Wawancara, Februari 2017).

Askar Nusantara Direktur CV. Dunia Adam sebagai salah seorang masyarakat biasa juga, mengungkapkan sebagai berikut:

“Saya ini, masyarakat biasa, yang jarang-jarang mengurus di tempat seperti ini. Walaupun demikian, menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh staf Bagian Umum sangat mudah dipahami. Ini pengalaman saya. Tidak tahu persis pengalaman-pengalaman teman-teman lain. Tidak ada hal yang membuat sulit atau berbelit. Karena persyaratan-persyaratan administrasinya jelas, transparan, dan pasti” (Wawancara, Februari 2017).

Berdasarkan wawancara di atas, berarti dengan demikian, mudah dipahaminya pelayanan sebagai salah satu bentuk prinsip kesederhanaan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan dinilai *sangat sesuai*. Atau dengan kata lain, cara pelayanan diselenggarakan pada Bagian

Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mudah dipahami.

c. Pelaksanaan prinsip mudah dilaksanakan

Guna mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur mudah dilaksanakan sebagai salah satu bentuk prinsip kesederhanaan pelayanan, maka hasil wawancara berikut ini akan menggambarkan tanggapan responden dengan jelas.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Suhardi, ST sebagai salah seorang pemberi pelayanan, hasil sebagai berikut:

“Di mana-mana, khususnya birokrasi pemerintahan, semua pelayanan saya. Karena mengacu pada koridor atau aturan yang sama. Menurut saya, pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, semua pengurusan sangat mudah dilaksanakan sebagai salah satu bentuk prinsip kesederhanaan. Kenapa dipersulit? Karena, persyaratan-persyaratan administrasinya sudah jelas dasarnya. Mudah dilaksanakan, karena semua pengurus telah menyiapkan berkas-berkas berkenaan dengan kebutuhan masing-masing. Karena di sini, sudah program tetap. Acuan maksud saya” (Wawancara, Februari 2017).

Sehubungan dengan mudahnya pelayanan dilaksanakan, terlihat pula dari hasil wawancara dengan Ely Sunining selaku salah seorang pegawai pada Bagian Umum Setda Kota Bima sebagai berikut:

“Saya sudah lumayan lama di kantor ini. Bertahun-tahun bertugas di sini, pengurusan yang kami lakukan di Bagian Umum ini, selalu mudah untuk dilaksanakan. Walaupun kelihatan sulit, kita usahakan dipermudah dalam pelaksanaannya. Hal ini dilakukan karena, mutlak dilakukan karena berkenaan dengan karier saya. Saya

tidak ingin dituding macam-macam” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, penerapan pelayanan mudah dilaksanakannya benar-benar diwujudkan sebagai salah satu wujud prinsip kesederhanaan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima. Atau dengan kata lain, cara pelayanan diselenggarakan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan ketiga sub variabel prinsip kesederhanaan, baik mengenai unsur tidak berbelit-belitnya pelayanan, mudah dipahaminya pelayanan, maupun mudah dilaksanakannya pelayanan, maka rata-rata telah menerapkan prinsip kesederhanaan dalam pelayanan.

2. Penerapan prinsip akurasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima

Pada waktu memberikan pelayanan kepada pegawai/masyarakat umum/kontraktor, berikanlah pelayanan dengan tingkat ketelitian yang tinggi. Maksudnya, bila dimungkinkan jangan sampai berbuat kesalahan di depan pegawai/masyarakat umum/kontraktor yang mengurus kaitan dengan kepentingannya sehingga tampak oleh pegawai/masyarakat umum/kontraktor bahwa petugas Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima adalah mereka yang bekerja dengan penuh teliti.

Dimaksudkan dengan kriteria prinsip akurasi ketepatan pelayanan ini yakni mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan mengandung unsur kebenaran, ketepatan, prinsip kesahan sesuai ketertentuan yang telah ditentukan.

a. Pelaksanaan prinsip kebenaran

Guna mengetahui, apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur kebenaran sebagai salah satu wujud

prinsip akurasi pelayanan, maka wawancara berikut akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik CV. Melati Putih. salah seorang kontraktor tentang unsur kebenaran dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut:

“Selaku kontraktor yang selalu bicara tentang angka-angka yang pasti, menurut pengalaman saya pelayanan di kantor ini sudah benar. Artinya, telah mengandung unsur benar, benar baik persyaratan teknis maupun benar secara administrasinya. Berarti pelayanannya sudah benar. Tidak ada hal-hal yang menurut saya mengandung unsur-unsur yang kabur, tidak benar, disembunyi-sembunyikan. Secara keseluruhan sudah sangat transparan, jelas, dan benar persyaratan-persyaratannya” (Wawancara, Februari 2017).

Hasil yang sama juga, penulis dapatkan ketika wawancara dengan pemilik CV. Zulida Grafika selaku kontraktor sebagai berikut:

“Pengalaman saya, selama melakukan pengurusan di kantor ini, persyaratan teknis dan administrasinya sebagai penerapan prinsip akurasi dalam pelayanan ditegakkan atau diterapkan sesuai dengan koridor yang sebenarnya. Misalnya, prosedur pengerjaan proyek dan pengurusan uang, dan lain-lain” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, kebenaran pelayanan sebagai salah satu wujud prinsip akurasi pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan pegawai/masyarakat/kontraktor tersebut dinilai *sangat akurat*. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan secara benar.

b. Pelaksanaan prinsip ketepatan waktu

Untuk mengetahui, apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur ketepatan waktu sebagai salah satu wujud prinsip akurasi pelayanan, maka wawancara dengan Bapak Syafruddin H.M.Amin, salah seorang masyarakat berikut ini akan menggambarkannya dengan jelas.

“Waktu adalah hal yang penting bagi kita. Namun akhir-akhir ini ada kesan, orang tidak lagi menghargai waktu. Tapi, alhamdulillah di kantor ini, menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sudah mengandung unsur ketepatan waktu sebagai penerapan prinsip kejelasan dalam pelayanan. Buktinya, semua surat-surat yang masuk didisposisi ke pimpinan. Berarti, pegawai di sini sangat memperhatikan waktu. Memang masih ada juga pegawai yang suka undur-undur waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara, Februari 2017).

Wawancara dengan Muhsen Direktur CV. Sumber Mineral Abadin menunjukkan hasil yang hampir sama dengan apa yang dirasakan Syafruddin H.M.Amin. Hasil lengkapnya sebagai berikut:

“Selaku masyarakat awam, saya merasakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima saya rasakan sudah mengandung unsur ketepatan waktu. Hal ini, terbukti berdasarkan pengalaman kami bahwa pegawai di sini telah berusaha tepat waktu dalam menyelesaikan surat-surat yang kami ajukan. Hanya, memang kalau pimpinan keluar daerah, maka terpaksa waktu pengurusan agak lama. Terutama surat-surat yang tidak bisa diwakili” (Wawancara, Februari 2017).

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut, tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang ketepatan waktu pelayanan sebagai salah satu wujud prinsip akurasi pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima responden menjawab *sangat akurat*.

Dengan demikian, ketepatan waktu pelayanan sebagai salah satu wujud prinsip akurasi pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan pegawai/masyarakat umum/kontraktor tersebut dinilai *sangat tepat waktu*. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan sebelumnya.

c. Pelaksanaan prinsip kesahan

Guna mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur kesahan sebagai salah satu wujud prinsip akurasi pelayanan, maka wawancara berikut ini akan menggambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan Hj. Rusni salah seorang masyarakat hasilnya sebagai berikut:

“Sah berarti bukan reka-reka. Bukan manipulasi atau mengada-ada. Pengalaman saya dan saya juga melihat teman-teman atau masyarakat yang melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, sangat legal atau sah, termasuk rincian biaya, jelas nominalnya. Hal ini juga didukung bahwa setiap pengurusan jelas standar biayanya. Antara lain, biaya legalisasi pembuatan surat keterangan pendukung, dan administrasi-administrasi lainnya. Secara keseluruhan, jelas dan sah rincian biayanya, dan lainnya” (Wawancara, Februari 2017).

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Hadijah Direktur CV. Garuda Nasional sebagai salah seorang masyarakat sebagai berikut:

“Sebagai ibu rumah tangga yang kebetulan menggantikan suami saya, selama pengurusan di sini saya rasakan tatacara pembayaran sangat resmi. Artinya, biaya leges atau apapun namanya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dibayarkan pada pos yang telah ditentukan. Tidak ada pembayaran yang dilakukan diluar ketentuan. Ini pengalaman saya, dan saya tidak tahu pengalaman orang lain” (Wawancara, Februari 2017).

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut, tampak bahwa keadaan tanggapan responden tentang kesahan pelayanan sebagai salah satu wujud prinsip akurasi pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mayoritas responden menjawab *sangat tepat*.

Dengan demikian, kesahan pelayanan sebagai salah satu wujud prinsip akurasi pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kepegawaian tersebut dinilai *sangat tepat*. Berdasarkan ketiga sub variabel prinsip akurasi, baik mengenai unsur kebenaran, ketepatan waktu, maupun unsur kesahaan, maka rata-rata nilainya *sangat akurat*.

3. Penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima

Prinsip pelayanan lain yang perlu ada bagi pelaksanaan pelayanan bagi pegawai yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Sejumlah indikator prinsip kelengkapan sarana dan prasarana bagi pelaksanaan pelayanan terhadap pegawai dimaksud yakni : *pertama*, tersedianya sarana kerja; *kedua*, tersedianya prasarana kerja; *ketiga*, tersedianya peralatan kerja; *keempat*, tersedianya pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi; dan *kelima*, tersedianya sarana informatika (telematika).

a. Pelaksanaan prinsip ketersediaan sarana kerja

Untuk mengetahui ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, maka hasil wawancara berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang staf Dinas Kebersihan Pertamanan dan Pemakaman Kota Bima sebagai berikut:

“Sebagai mitra, pengalaman dan apa yang saya rasakan selama ini tentang ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sudah cukup lengkap. Misalnya, ketersediaan komputer, mesin ketik, dan alat-alat perlengkapan kantor lainnya. Kebetulan kantor juga sama, memiliki sarana dan prasarana yang memadai” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan tugas-tugas pemerintahan tersebut dinilai *sangat lengkap*. Atau dengan kata lain, ketersediaan sarana kerja pada saat pelayanan, cukup baik.

b. Pelaksanaan prinsip ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan

Untuk mengetahui ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, maka wawancara berikut akan meng gambarkannya dengan jelas.

Dengan merujuk pada tanggapan responden yang dilakukan dalam bentuk wawancara, khususnya ketika wawancara dilakukan pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Bima sebagai berikut:

“Menurut saya, karena kami juga pegawai Negara. Mengenai ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sangat lengkap. Walaupun tempat parkir sebagai salah satu jenis prasarana kerja masih bersatu dengan pegawai-pegawai yang lain. Karena kantor ini berada di sekretariat kota” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan urusan pemerintahan tersebut dinilai *sangat lengkap*. Atau dengan kata lain, ketersediaan prasarana kerja pada saat pelayanan yang diberikan sudah sangat memadai.

c. Pelaksanaan prinsip ketersediaan peralatan kerja pada saat pelayanan

Guna mengetahui peralatan kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, maka wawancara berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Bima yang sering melakukan pengurusan dengan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, kaitan dengan ketersediaan peralatan kerja sebagai berikut:

“Selaku pegawai yang masih dalam wilayah kerja yang sama yang senantiasa mengurus surat-surat dinas, pengamatan saya, bahwa ketersediaan peralatan kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sangat lengkap. Peralatan yang dimaksud di sini yakni komputer, laptop, mesin penghitung, dan peralatan-peralatan kantor lainnya” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, ketersediaan peralatan kerja pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kepegawaian tersebut dinilai *sangat lengkap*. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

d. Pelaksanaan prinsip ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan

Guna mengetahui sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, maka wawancara berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bima kaitan dengan ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan, sebagai berikut:

“Saya pikir, kita saling maklumi. Bahwa saat sekarang tidak seperti pada zaman-zaman awal kami jadi pegawai dulu. Mungkin tidaklah berlebihan, tidak ada seorang pun pegawai yang tidak memiliki alat komunikasi. Walaupun itu dalam pelaksanaan tugas-tugas bukan pribadi, tetapi mereka juga menggunakan alat komunikasi yang mereka miliki yang disebut *handphone* atau HP. Berdasarkan pengamatan saya ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sangat lengkap. Menurut saya, sangat tampak” (Wawancara, Februari 2017).

Ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kepegawaian tersebut dinilai. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

e. Pelaksanaan prinsip ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan

Untuk mengetahui ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, maka wawancara berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima tentang ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum

Sekretariat Daerah Kota Bima, maka hasilnya sebagai berikut:

“Kami sangat maklumi, apalagi saya dari kantor yang lebih banyak melayani. Berdasarkan pengamatan saya, ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan, sekarang tidak seperti sulit. Hampir semua pegawai, tidak ada yang tidak memiliki alat informatika. Mereka juga menggunakan alat komunikasi yang mereka miliki yang disebut *handphone*. Jadi menurut saya ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mayoritas responden menjawab sangat lengkap. Di samping, banyak sarana informatika yang lain, seperti telepon kantor, surat kabar, bulletin, dan sebagainya. Alhamdulillah di Bagian Umum cukup lengkap. Juga papan-papan pengumuman. Fax juga ada. Sekarang sudah ditambah lagi dengan internet yang pada semua kantor ada” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, ketersediaan sarana informatika pada saat pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku petugas pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan kepegawaian tersebut dinilai *sangat lengkap*. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan.

Berdasarkan kelima sub variabel prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, baik mengenai tersedianya sarana kerja, tersedianya prasarana kerja, tersedianya peralatan kerja, tersedianya pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi, tersedianya sarana informatika

(telematika), maka rata-rata hasilnya *sangat lengkap*.

4. Prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan

Pegawai sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, ketika memberikan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas. Indikator kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pelayanan ini mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan pelayanan seorang pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan santun, ramah, dan ikhlas dalam memberikan pelayanan.

a. Pelaksanaan prinsip kedisiplinan dalam pelayanan

Guna mengetahui, apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur kedisiplinan, maka wawancara berikut ini akan meng gambarkannya dengan jelas.

Berdasarkan wawancara dengan Staf Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Bima, kaitan dengan disiplin dalam memberikan pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengomentari sebagai berikut:

“Berdasarkan pengalaman dan pengamatan saya, disiplin di kantor ini sangat ditegakkan. Ini sah dan wajar-wajar saja. Karena kedisiplinan sendiri merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Terdapat kata kesadaran dan kesediaan dimana kesadaran merupakan sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, dan kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan baik secara tertulis maupun tidak. Menurut saya,

para pegawai selaku pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sudah menegakkan disiplin kerja. Disiplin sudah harga mati” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai selaku pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan tersebut dinilai *sangat sesuai*. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan benar-benar mengikuti aturan pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya atau tuntutan kedisiplinan. Di samping harus mengandung unsur kedisiplinan yang dituntut dari suatu kegiatan pelayanan, unsur lain yang juga dibutuhkan pegawai/masyarakat/kontraktor yakni keramahan ketika memberikan pelayanan.

b. Pelaksanaan prinsip keramahan dalam pelayanan

Guna mengetahui, apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai sebagai pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur keramahan, maka wawancara berikut akan meng gambarkannya dengan jelas. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang kontraktor yaitu pemilik CV. Berkah tentang keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima, hasilnya sebagai berikut:

“Saya sebagai kontraktor, benar-benar sangat membutuhkan keramahan. Pengamatan saya, sebagai orang timur, dengan budaya ramahnya yang kental, para pegawai di sini ramah-ramah, bahkan sangat ramah. Karena menyadari benar, bahwa yang diurus adalah mitra atau kolega. Pegawai pada Bagian Umum ramah-ramah. Menurut saya, mereka selalu mengucapkan terimakasih, bolehkah, mohon/silahkan. Karena keramahan

yang terindah yaitu mengucapkan atau mengingat nama. Keramahan di saat mitra melakukan kesalahan. Keramahan di saat mitra kecewa/marah. Keramahan di saat mitra menunjukkan pengertian. Keramahan di saat mitra tidak bisa dibantu. Selalu menawarkan bantuan kepada mitra. Mungkin karena kami saling membutuhkan, wajarlah keramahan itu tetap terjaga” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan urusan kepegawaian tersebut dinilai atau dikategorikan *sangat ramah*. Atau dengan kata lain, cara pelayanan yang diselenggarakan benar-benar penuh dengan kekeluargaan. Selain mengandung unsur disiplin dan ramah, maka unsur lain yang dituntut dari suatu kegiatan pelayanan yakni adanya kesopanan.

c. Pelaksanaan prinsip kesopanan dalam pelayanan

Guna mengetahui, apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai selaku pemberi pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima mengandung unsur kesopanan, maka wawancara berikut ini akan mengungkapkannya dengan jelas. Berdasarkan wawancara dengan pemilik CV. Nggaro Lembo mengenai kesopanan pegawai selaku petugas dalam memberikan pelayanan ketika melakukan pengurusan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima sebagai berikut:

“Norma sopan-santun merupakan peraturan hidup. Pegawai juga harus menjadikan norma sebagai pedoman dalam bekerja. Benar, norma kesopanan bersifat relative. Artinya apa yang dianggap sebagai norma kesopanan berbeda-beda di berbagai tempat, lingkungan, atau waktu. Saya menilai, pegawai di kantor ini tetap menghargai dan menerapkan norma

kesopanan. Misalnya, menghormati orang yang lebih tua, menerima sesuatu selalu dengan tangan kanan, tidak berkata-kata kotor, kasar, dan sombong, tidak meludah di sembarang tempat. Karena mereka sadar benar, sanksi bagi pelanggar norma kesopanan. Bisa saja mereka dicemooh, dicela, dihina, bahkan dikucilkan. Pengalaman selama ini selaku kontraktor, pegawai di Bagian Umum sangat menegakkan norma kesopanan dalam setiap melayani orang-orang yang melakukan pengurusan. Mungkin mereka, paham benar bahwa mereka adalah pelayanan yang harus menegakkan kesopanan” (Wawancara, Februari 2017).

Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Bima ketika melakukan pengurusan kaitan dengan urusan kepegawaian tersebut dinilai atau dikategorikan *sangat sesuai*. Berdasarkan ketiga sub variabel prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam kegiatan pelayanan, baik prinsip kedisiplinan, prinsip keramahan, maupun unsur kesopanan, maka rata-rata hasilnya *sangat disiplin, ramah dan sopan*.

KESIMPULAN

Dari rangkaian uraian bahan dari bab ke bab terutama mengacu pada bab pembahasan hasil penelitian, maka penulis dapat menyimpulkannya sebagai berikut :

1. Dengan berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel kaitan dengan penerapan prinsip kesederhanaan, baik mengenai unsur tidak berbelit-belitnya pelayanan, mudah dipahaminya pelayanan, maupun mudah dilaksanakannya pelayanan, maka rata-rata hasilnya *sangat sederhana*.

2. Dengan berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel kaitan dengan penerapan prinsip akurasi, baik mengenai unsur kebenaran, ketepatan waktu, maupun unsur kesahaan, maka rata-rata hasilnya *sangat akurat*.
3. Dengan berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel kaitan dengan penerapan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana, baik mengenai tersedianya sarana kerja, tersedianya prasarana kerja, tersedianya peralatan kerja, tersedianya pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi, tersedianya sarana informatika (telematika), maka rata-rata hasilnya *sangat lengkap*.
4. Dengan berdasarkan analisis terhadap sejumlah variabel kaitan dengan penerapan prinsip kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, baik prinsip kedisiplinan, prinsip keramahan, maupun unsur kesopanan, maka rata-rata hasilnya *sangat disiplin, ramah dan sopan*.

Koentjaraningrat, 1993, *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*, Gramedia Pusaka Utama, Jakarta.

Moenir, H.A.S., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.

Rukminto Adi, Isbandi, 2001, *Pemberdayaan, Pengembangan Masyarakat dan, Intervensi Komunitas (Pengantar Pada Pemikiran dan Pendekatan Praktis)*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.

Sugiyono, 1997, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Sopater, Sularso, 1998, *Pemberdayaan Birokrasi dalam Pembangunan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

DAFTAR PUSTAKA

Admosudirjo, Prajudi, 1982, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Ali, Faried, 1997, *Metodologi Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemeritahan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: 81 / 1993, tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.