

INOVASI PELAYANAN GO-BANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN KUTA UTARA

I Dewa Ayu Putri Wirantari^{1*}, Ni Komang Tri Wulandari²
Universitas Udayana (Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana Denpasar, Bali)
1 putriwirantari@unud.ac.id, 2) wulandari@gmail.com

Abstrak

Melihat keadaan pelayanan yang semakin miris, maka tidak heran jika masalah pelayanan menjadi sorotan isu publik yang sering dibicarakan, masalah pelayanan menjadi konsentrasi utama karena pelayanan di kecamatan menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan. Tugas ini selaras dengan semangat reformasi birokrasi dimana aparat pemerintahan menjadi pelayan masyarakat dengan sebaik-baiknya sebagaimana yang tercantum dalam amanat undang-undang. Salah satu upaya yang telah dilakukan Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan publik yang berada di Kecamatan Kuta Utara sudah menunjukkan kemajuan dan kualitas yang baik. Dimana jika melihat dari dimensi tangibel yaitu bentuk fisik mengenai situasi tempat yang begitu nyaman dan fasilitas bagi masyarakat yang ingin melakukan proses administrasi sudah baik. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

Kata Kunci: Go-Bang, Inovasi, Kebijakan, Pelayanan, Administrasi

Abstract

the increasingly sad state of service, it is not surprising that service problems are in the spotlight of public issues that are often discussed, service problems are the main concentration because services in sub-districts involve the public interest and society as a whole. This task is in line with the spirit of bureaucratic reform in which government officials become the best public servants as stated in the mandate of the law. One of the efforts that have been made by the Government in order to improve public services is to implement District Integrated Administrative Services (PATEN) which is regulated by Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning Guidelines for District Integrated Administrative Services, and followed up with Minister of Home Affairs Decree Number 238 – 270 concerning Technical Guidelines for Guidelines for Integrated District Administration Services. The quality of service can be determined by comparing the perceptions of service users on the services they receive with the services they actually expect. Public services in North Kuta District have shown good progress and quality. Where if you look at the tangible dimension, namely the physical form of the situation where the place is so comfortable and the facilities for people who want to carry out the administrative process are good. The method used is descriptive qualitative research method.

Keywords: Go-Bang, Innovation, Policy, Service, Administration



ISSN: xxxx-xxxx
Vol.1, No.1

Diajukan 24 Oktober 2021
Diterima 25 November 2021
Diterbitkan 29 Desember 2021

*Penulis korespondensi
putriwirantari@unud.ac.id

Sitasi

Wiranti, I.D.A.P., Wulandari, N.K.T. (2021)
Inovasi Pelayanan Go-Bang dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kuta Utara. JIPKA, 1(1), 48-58.

PENDAHULUAN

Pelayanan pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Manusia sebagai makhluk sosial yang selalu membutuhkan bantuan orang lain dalam lingkungan sosialnya. Pelayanan sebagai kegiatan dilaksanakan secara rutin yang terdapat pada organisasi public, pelayanan sebagai kegiatan utama yang sudah dilaksanakan oleh oragnisasi public, terdapat 2 sifat dalam pelayanan public adalah, (1) pelayanan dikelola oleh swasta, dan (2) pelayanan yang dikelola oleh pemerintah. Terdapat perbedaan diantaranya adalah pelayanan bergerak berlandaskan kepada pemberi pelayanan kepada penerima layanan, penerima layanan yang dimaksudkan adalah masyarakat umum, yang tidak semata-mata mencari keuntungan atau jasa berupa uang, tetapi pelayanan yang berlandaskan pada pengabdian.

Pelayanan publik dari tahun ketahun memiliki perubahan artinya organisasi public mempunyai keinginan untuk bereformasi melakukan suatu inovasi agar pelayanan yang diinginkan tercapai, misal pelayanan masyarakat berupa pelayanan yang mempunya inovasi dengan proses pelayanan yang begitu cepat, atau tanpa membutuhkan waktu yang lama. terdapat perubahan pelayanan dilakukan oleh setiap instansi pemerintah karena perubahan kondisi yang dialami masyarakat seiring dengan kemajuan teknologi yang membawa perubahan sehingga terdapat cara pandang masyarakat yang menuntut kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah menjadi lebih fleksibel, cepat, efisien dan efektif. Terdapat juga Undang-Undang Pelayanan Publik yang menjadikan acuan sebagaimana bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah).

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk menilai bagaimana penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat apakah sudah berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menjalankan tugas sebagai pelayan publik pemerintah juga tentunya diawasi oleh pihak yang berwajib. Pihak yang bertugas untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah disebut dengan Ombudsman. Ombudsman

merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh negara atau pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, pada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 menyebutkan jika pemda mempunyai wewenang dalam dalam mengurus daerahnya berdasarkan asas otonomi daerah yang bertujuan mempercepat kesejahteraan masyarakat daerah berdasarkan reformasi pelayanan, memberikan peluang kepada masyarakat, adanya pengembangan ekonomi lokal, pada dasarnya UUD 1945 yang menyebutkan tentang pelayanan lebih berfokus pada Reformasi Birokrasi

Dalam meningkatkan pelayanan publik, tentunya setiap kecamatan memiliki inovasi tersendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kecamatan yang mengeluarkan inovasi yang dapat dikatakan unik yaitu juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat yaitu Kecamatan Kuta Utara yang merupakan kecamatan yang ada di Kabupaten Badung, Bali. Alasan kami melakukan observasi di Kecamatan Kuta Utara yaitu karena Kecamatan ini yang memiliki salah satu inovasi yang unik yaitu disebut dengan pelayanan Go-Bang. Yang dimana inovasi Go-Bang ini bekerja seperti sistem ojek online. Inovasi pelayanan Go-Bang merupakan pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam menghemat waktu dalam mengurus surat menyurat. Selain itu, Kecamatan Kuta Utara juga mengeluarkan inovasi pelayanan SAPAKUMALAM dimana pelayanan ini merupakan pelayanan yang diselenggarakan setiap hari jumat pada malam hari atau setelah jam kerja.

METODE

Metode penelitian yang dilakukan yaitu dengan melakukan observasi atau pengamatan langsung ke Kantor Kecamatan Kuta Utara, Banjar Anyar Kaja, Kelurahan Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang merupakan suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata

dan baris kalimat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok.

Menurut John W. Creswell, ahli psikologi pendidikan dari University of Nebraska, Lincoln (Creswell, 1994:150-1) metode pendekatan kualitatif merupakan sebuah proses investigasi. Peneliti juga lebih menekankan pada objektivitas dan kejujuran yang diwujudkan dengan menjelaskan tujuan penelitian kepada informan. Data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari observasi dan wawancara. Informasi yang didapat berasal dari observasi langsung, catatan wawancara, rekaman wawancara, dan foto. Informasi tersebut dalam bentuk dokumen dan catatan peristiwa yang diolah menjadi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Meningkatkan Pelayanan Publik Camat Kuta Utara

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan umum harus memenuhi harapan masyarakat dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Namun demikian walaupun dari definisi berorientasi terhadap pengguna layanan, namun tidak selamanya dalam menilai kualitas suatu pelayanan seorang pemberi jasa pelayanan dapat memenuhi keinginan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Dalam observasi kami ini, menggunakan dimensi-dimensi dalam pelayanan publik yang mana kami menggunakan indikator pelayanan berupa tempat pelayanan, kedisiplinan para pegawai, penampilan para pegawai serta bukti-bukti fisik inovasi pelayanan yang di buat oleh Kantor Camat Kuta Utara baik dari turunan pemerintah maupun yang dibuat langsung dari Kantor Camat Kuta Utara.

Pelayanan publik yang berada di kantor Camat Kuta Utara sudah menunjukkan kemajuan dan kualitas yang baik. Dimana jika melihat dari dimensi *tangibel* yaitu bentuk fisik mengenai dengan situasi tempat yang begitu nyaman dan fasilitas bagi

masyarakat yang ingin melakukan proses administrasi sudah baik dimana dari segi fasilitas yang ada sudah sangat maju baik dari pendingin ruangan dimana hal ini penting apabila masyarakat yang datang bisa merasa nyaman saat menerima pelayanan. Selain itu pula dari tempat alur administrasi didalam sudah jelas dan masyarakat saat antri kami melihat tidak ada masyarakat yang berdiri lama dikarenakan fasilitas sofa sudah sangat memadai. Dari segi fisik penampilan para pegawai sudah mengikuti aturan sesuai aturan pakaian baik dari pemerintah pusat maupun dari aturan kantor camat tersebut. Dimana saat kami berkunjung para pegawai menggunakan pakaian adat bali yang merupakan aturan pemerintah setiap hari kamis harus menggunakan pakaian adat Bali yang sudah dilaksanakan dengan baik.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Bentuk kehandalan yang dapat dilihat di kantor Camat Kuta Utara ini pihak Camat melayani masyarakat dengan cepat dan tidak ada penumpukan masyarakat dan tenaga kerja yang berada disana sudah bisa di optimalkan dan mampu menjalankan tugas sesuai dengan jobdesc masing-masing. Sehingga belum pernah terjadi protes dari masyarakat mengenai pelayanan administrasi di kantor Camat Kuta Utara.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Melihat dari dimensi ini Kantor Camat Kuta Utara bisa dikatakan sudah mampu memberikan informasi dalam melayanai dengan cepat dan tanggap namun terkadang terjadi kendala yang tidak secara langsung datang dari pihak Camat melainkan ada proses dalam memberikan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pusat yang menjadi terhambat dan terkesan tidak ada kepastian secara jelas.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *Emphaty* (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dalam hal dimensi empati ini bisa dikatakan bahwa Camat Kuta Utara sudah memaksimalkan pelayanan dengan sifat ramah senyum sapa. Namun tidak dipungkiri tidak semua pegawai bisa melakukan ini terkadang dari yang kami lihat masih ada sebagian pegawai yang ketika melayani menganggap remeh orang yang berkunjung dan masih ada sikap diskriminasi dimana ketika orang yang dikenal datang untuk melakukan proses administrasi akan dilayani dengan ramah dan senyum. Namun hal seperti ini bisa diatasi dengan baik oleh pihak atasan agar tidak terjadinya keluhan terkait permasalahan sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kantor Camat Kuta Utara secara umum memiliki pelayanan publik yang sudah terintegrasi di pelayanan umum yang memang turunan dari pemerintah yaitu Paten (pelayanan administrasi terpadu kecamatan). Pelayanan yang ada di kantor camat ini secara umum melayani perizinan dan non perizinan. Dalam hal perizinan disini memberikan pelayanan berupa rekomendasi izin bangunan dan yang izin usaha kecil mikro dengan modal maksimal 50 juta dapat mengajukan ke kantor camat dalam hal ini masyarakat lah yang melakukan permohonan izin usaha disekitaran Kecamatan Kuta Utara. Selain perizinan adapula yang non perizinan berupa pembuatan administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan surat pindah.

Memberikan pelayanan kependudukan yang sering menjadi masalah secara umum dalam hal pembuatan KTP dimana biasanya permasalahan yang terjadi di pusat akan berdampak kepada instansi dibawahnya salah satunya di camat itu sendiri. Untuk mengatasi kendala pembuatan KTP yang cukup lama pemerintah sudah menyediakan surat keterangan yang langsung dikeluarkan oleh catatan sipil. Untuk permasalahan pembuatan KTP di kantor Camat tidak pernah terjadi masalah sejauh ini dari proses perekaman maupun berkas berkas yang di input sudah bisa diatasi dengan baik. Berbagai pelayanan yang pada umumnya terpusat ditingkat Kecamatan harus berinovasi yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Inovasi yang dilakukan oleh Camat Kuta Utara dengan membuat program “SAPAKUMALAM” (Sistem Administrasi Pelayanan Aspiratif Kuta Utara Malam Hari). Menurut hasil wawancara kami kepada seksi pelayanan umum yang mengatakan “SAPAKUMALAM merupakan salah satu bentuk upaya yang dapat dilakukan pihak Camat Kuta Utara dalam melayani masyarakat pada malam hari. Pelayanan ini dibuka setiap hari jumat diluar dari jam kerja pada umumnya. Dimulai dari pukul 18.00-21.00, pelayanan ini bertujuan untuk melayani masyarakat yang masih sering tidak bisa mengurus administrasi kependudukan dikarenakan kesibukan tidak bisa mengurus administrasi baik kependudukan maupun lainnya di pagi hari”. Camat Kuta Utara terus berbenah dalam berbagai inovasi baru yang nantinya bertujuan untuk kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Beliau juga mengatakan “pelayanan sapakumalam tidak dibatasi sampai pukul 21.00 saja, namun jika ada masyarakat yang masih datang dan memerlukan pelayanan diatas pukul 21.00 akan tetap dilayani”.

Sapakumalam merupakan bentuk upaya pelayanan yang dibuat oleh pihak camat. Program ini sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, dimana sapakumalam dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dalam melayani masyarakat di lingkup kecamatan terutama Kecamatan Kuta Utara. Sebagian besar masyarakat yang memanfaatkan pelayanan ini merasa sangat terbantu dalam mengurus administrasi yang terkendala kesibukan pekerjaan mampu mengurusnya pada malam hari.

Inovasi lainnya yang dilakukan dari Kantor Camat Kuta Utara untuk melanjutkan inovasi Sapakumalam yaitu dengan meluncurkan Go-Bang. Seksi pelayanan umum mengatakan, “nama Go-Bang berasal dari gabungan bahasa Inggris dan bahasa Bali. Go diartikan sebagai kegiatan mengantar, sementara ‘Bang’ berasal dari kata ‘Baang’ dalam Bahasa Bali yang artinya memberi”. Dengan demikian, program ini bertujuan untuk mengantarkan dan memberikan surat atau berkas kepada masyarakat. Pelayanan ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2018. Tujuan diluncurkannya inovasi ini agar tidak terjadi penumpukan surat-surat atau berkas-berkas masyarakat yang sering kali masyarakat tidak bisa mengambil berkas administrasi kependudukan yang telah selesai. Kesibukan masyarakat menjadi salah satu alasan terwujudnya inovasi Go-Bang ini. Melihat berbagai inovasi yang dibuat

oleh pihak Camat Kuta Utara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan sudah sangat menarik dan dilihat dari ide-ide ini sangat kreatif dan mampu membentuk citra pelayanan publik yang baik.

Implementasi Inovasi Pelayanan Go-Bang

Pelayanan publik yang berada di Kantor Camat Kuta Utara mampu memberikan inovasi dan wadah yang mudah untuk masyarakat sekitar dengan menerbitkan inovasi yang disebut dengan Go-Bang. Go-Bang dapat diartikan sebagai Go-Bang' berasal dari gabungan bahasa Inggris dan bahasa Bali. Go diartikan sebagai kegiatan mengantar. Sementara 'Bang' berasal dari kata 'Baang' dalam Bahasa Bali yang artinya memberi. Dengan demikian, program ini adalah mengantarkan dan memberikan surat ke masyarakat. Program yang dibuat oleh Camat Kuta Utara terlihat inovatif dan maksimal dalam memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Implementasi pelayanan Go-Bang yang ada sejak setahun lalu ini memang inspiratif dan mewakili kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang sangat praktis bisa di dapatkan masyarakat dengan munculnya Go-Bang di kalangan masyarakat Kuta Utara. Bentuk sederhana pelayanan ini petugas dari Kantor Camat Kuta Utara menyiapkan petugas yang akan mengantar berkas administrasi masyarakat Kuta Utara apabila sudah terjadi penumpukan dan dalam batas waktu yang lama tidak diambil oleh masyarakat. Petugas Go-Bang disediakan kendaraan khusus untuk mengantar berkas-berkas administrasi ke masyarakat. Berkas yang diantarkan oleh petugas akan diberikan baik kepada kelian banjar maupun langsung kepada masyarakat yang bersangkutan. Pelayanan yang sangat jarang ditemui di kecamatan lain menjadi bentuk inovasi baru yang bisa dikatakan sudah berkembangnya kemajuan teknologi dan mampu memaksimalkan sumber daya yang ada.

Sebagai tolak ukur implementasi pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Camat Kuta Utara mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan mempermudah kinerja pelayanan dan mempermudah akses bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu luang dalam menyelesaikan proses administrasi di kecamatan. Selain itu implementasi inovasi terbaru ini sangat pro masyarakat karena tidak ada biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk petugas Go-Bang. Pihak Camat menegaskan dan berani menjamin dalam proses pemberian berkas

kepada masyarakat tidak akan ada biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk petugas karena ketegasan sanksi yang dapat menjerat petugas yang menerima uang dari masyarakat.

Inovasi Go-Bang yang dibuat oleh pihak camat juga memiliki beberapa kekurangan, seperti tidak maksimalnya pelayanan dalam hal pengurusan pembuatan KTP, dimana pihak camat yang memberikan batas waktu hanya 4 bulan untuk menunggu kepingan KTP datang, sedangkan setelah jangka waktu 4 bulan tersebut tidak lagi kantor camat yang menangani dalam proses pengurusan KTP. Beberapa masyarakat merasakan hal ini tidak sejalan dengan inovasi yang dirilis pada tahun 2018 yaitu Go-Bang. Banyak dari masyarakat yang pada akhirnya mengurus KTP untuk mengambil kepingan KTP harus ke pusat pemerintahan Badung. Namun hal semacam ini tidak diungkap secara pasti oleh pihak Camat. Selain permasalahan tersebut sebagian masyarakat tidak mengetahui terkait inovasi Go-Bang dimana tidak bisa melihat 100% keberhasilan Go-Bang.

Inovasi Go-Bang pada dasarnya diterbitkan dengan tujuan dan fungsi yang sangat baik. Bahkan pihak camat mengatakan hal ini tidak terkendala dari segi apapun baik sumber daya manusia yang ada di camat tersebut. Namun hal berbeda terlihat di lapangan mengenai inovasi yang terkesan efektif efisien dan cepat bagi masyarakat serta memiliki tujuan yang begitu baik apabila di implementasikan dengan baik. Fakta di lapangan memperlihatkan bahwa inovasi yang dirilis sejak tahun 2018 ini tidak banyak masyarakat yang tahu dan pelaksanaannya hanya 50% terealisasi dengan baik. Melihat permasalahan yang terjadi ketika hasil wawancara di kantor camat dengan hasil observasi kami kepada masyarakat sekitaran Kuta Utara tidak ada transparansi dari pihak camat mengenai pelayanan inovasi terbaru yaitu Go-Bang. Inovasi terbaru yang dirilis pada tahun 2018 yang sudah berjalan hampir satu tahun belum dapat di optimalkan dengan baik. Seharusnya dengan terbitnya inovasi yang pro masyarakat dalam memberikan pelayanan perlu diberikan sosialisasi kepada masyarakat. Perlu adanya realisasi dari pelayanan yang di buat agar tujuan baik yang dibuat dapat mengenai masyarakat seluruh Kecamatan Kuta Utara.

Aktor Pemeriksa Inovasi Go-Bang

Inovasi Go-Bang yang menjadi kebijakan baru yang dibuat oleh camat Kuta Utara yang resmi ada pada tahun 2018 dan menjadi inovasi yang sangat unik sekaligus menjadi bentuk pelayanan publik yang baik di tingkat kecamatan. Dalam pembuatan kebijakan ini yang terlibat dalam penggagas kebijakan ini yaitu pihak Kasi, Kasubag, dan pimpinan yaitu Bapak Camat Kuta Utara. Melalui surat keputusan yang dibuat oleh camat Kuta Utara Nomor 39 Tahun 2019 Tentang penunjukan tenaga sopir layanan antara GO-BANG pada kantor Camat Kuta Utara. Terkait pembuatan Inovasi ini secara resmi dibuatkan sebuah aturan terkait Supir yang akan mengantarkan berkas-berkas ke masyarakat. Surat keputusan ini disampaikan kepada Bupati Badung, Kepala Perangkat Daerah Terkait di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Badung. Dalam peresmian Go-Bang melibatkan Kepala Lingkungan, Kepala Desa, Lurah, Camat beserta Stakeholder lainnya.

Orang-orang yang terlibat dalam pembuatan kebijakan pelayanan publik yang berbasis pelayanan antar keliling ini membuat inovasi agar tercapainya suatu pelayanan yang baik dan bermutu. Perumusan kebijakan ini dibuat pada tahun 2018 serta penetapan secara resmi untuk sopir layanan antar Go-Bang ini pada tahun 2019 yang ditandai dengan keluarnya surat keputusan dari pihak Camat Kuta Utara. Peran aktor pembuat inovasi dalam menjalankan kebijakan yakni perlu adanya sosialisasi yang jelas dan merata. Selain itu, peran pembuat kebijakan dalam hal ini yaitu merealisasikan dengan tepat sasaran terkait Go-Bang sehingga adanya inovasi pelayanan ini dapat dirasakan oleh masyarakat.

Simpulan

Kualitas pelayanan umum harus memenuhi harapan masyarakat dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan publik yang berada di Kecamatan Kuta Utara sudah menunjukkan kemajuan dan kualitas yang baik. Dimana jika melihat dari dimensi tangibel yaitu bentuk fisik mengenai situasi tempat yang begitu nyaman dan fasilitas bagi masyarakat yang ingin melakukan proses administrasi sudah baik. Hal tersebut dilihat dari segi fasilitas yang ada sudah sangat maju, seperti pendingin ruangan tersedia sehingga masyarakat yang datang

dapat merasa nyaman saat menerima pelayanan. Selain itu, alur administrasi sudah jelas dan saat antri tidak ada masyarakat yang berdiri lama dikarenakan fasilitas sofa sudah sangat memadai. Dari segi fisik penampilan para pegawai sudah mengikuti sesuai aturan pakaian baik dari pemerintah pusat maupun dari aturan kantor camat tersebut. Adapun pelayanan inovatif yang menjadi andalan dari kecamatan Kuta Utara, adalah SAPAKUMALAM dan Go-Bang.

SAPAKUMALAM merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan pihak Camat Kuta Utara dalam melayani masyarakat pada malam hari sedangkan program Go-Bang merupakan Program kegiatan mengantarkan dan memberikan surat atau berkas-berkas kepada masyarakat. Program yang dibuat oleh pihak Camat Kuta Utara, dimana program ini terlihat inovatif dan maksimal dalam memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi Negara. 2003. Jakarta: Penyusunan Standar Pelayanan Publik. LAN. Tamin.
- Badungkab. 2018. "Camat Kuta Utara Launching GO BANG". <<http://badungkab.go.id/instansi/kutautara/baca-berita/349/Camat-Kuta-Utara-Launching-GO-BANG.html>>, diakses pada 3 Oktober 2019.
- Brata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia. Lembaga Crystalia, Gita. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo". Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2003. Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?, Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Feisal. 2004. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Blantika.