

ANALISIS FAKTOR PENDORONG DAN FAKTOR PENGHAMBAT PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PONDOK KACANG TIMUR KECAMATAN PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN

DODY MULYONO

¹⁾Dosen STISIP Yuppentek
E-mail: *dodymulyono@gmail.com*¹⁾

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan public di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Dengan demikian pada penelitian ini peneliti menggambarkan secara natural mengenai permasalahan yang ada pada objek penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan penggabungan dari ketiga teknik pengumpulan data. Informan penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi pada penelitian ini terdiri dari aparatur kelurahan dan masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Hasil Teknik Observasi, Wawancara dan dokumentasi serta penggabungan dari ketiga teknik tersebut dapat diperoleh suatu informasi bahwa faktor kesadaran aparatur, faktor aturan, faktor organisasi dan faktor sarana dan prasarana kerja menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan public di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Saat ini aparatur di Kelurahan Pondok Kacang Timur yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) hanya lurah, oleh karena itu peneliti menyarankan agar lurah sebagai pimpinan mengajukan untuk pemberian status sebagai PNS kepada pemerintah daerah Kota Tangerang Selatan sebagai bentuk perhatian Lurah kepada para aparatnya, dengan demikian aparat akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan pelayanan public yang optimal kepada masyarakat.

Kata kunci : Faktor Pendorong, Faktor Penghambat, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan public merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi public atau instansi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan aturan pokok dan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan kelayakan kepada public atau sering disebut masyarakat.

Pelayanan public merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hamper dipastikan semua sektor pembangunan akan

terhambat, oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah.

Demikian halnya dengan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Pelayanan public di Kelurahan tersebut diselenggarakan oleh aparatur kelurahan atau disebut sebagai perangkat kelurahan yang terdiri dari Lurah sebagai Kepala Kelurahan, Sekretaris Kelurahan, dan kepala-kepala Seksi.

Kegiatan pelayanan publik tersebut sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah yang ditetapkan oleh Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah,

dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri. Namun ada berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan public akan mempunyai dampak luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik diantaranya adalah Sumber daya aparatur yang kurang kompeten, Lemahnya sistem pengawasan anggaran, Lemahnya pengawasan dan Adanya sikap apatis dari masyarakat. sementara itu, sebagai faktor

DEFINISI KONSEPTUAL

1. Pelayanan Publik

Menurut Davidow dalam Waluyo (2007:127) mendefinisikan “Pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan insrtuktur pelayanan yang sangat baik pula”. Sedangkan menurut Boediono (2003: 60) “Pelayanan adalah suatu proses banuan kepada orang lain degan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan “Pelayanan public adalah 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 administrative yang disesuaikan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

2. Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berdasarkan Keputusan

pendorong penyelenggaraan peayanan public akan terjadi apabila pelayanan dapat dikategorikan efektif dimana masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

RUMUSAN MASALAH

Permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja yang menjadi faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan public di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan public di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan?

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2004, diantaranya: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jaasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa. Sedangkan bagi organisasi yang menghasilkan barang, pengukuan kinerja dapat diukur dengan mengukur kualitas dari barang maupun jasa tersebut.

4. Kinerja Pelayanan Publik

Keban dalam H.A. Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (perfrormance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “the degree of occomplishment” atau dengan kata lain kinerja adalah tingkkat pencapaian tujuan organisasi.

5. Penilaian Pelayanan Publik

Parasuraman (1985:88) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan publik “Sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja organisasi”. Penilaian kualitas

pelayanan publik adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

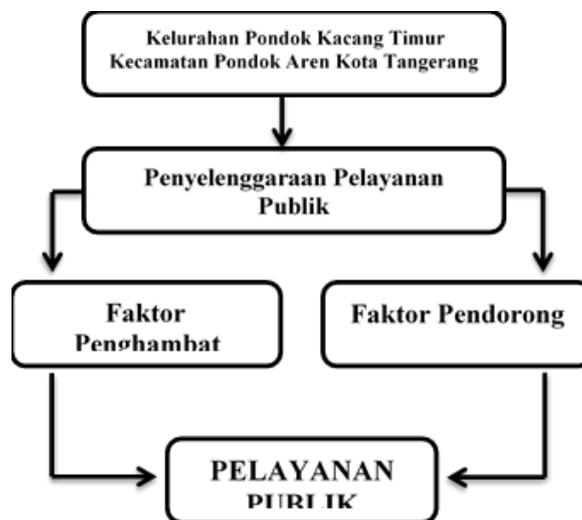
KERANGKA PEMIKIRAN

Sebagai pemerintahan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat tentunya Kelurahan Pondok Kacang Timur harus dapat menyelenggarakan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat agar harapan masyarakat sebagai yang dilayani dapat terpenuhi sehingga masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diterimanya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan public tentunya ada beberapa faktor penghambat dan faktor pendorong di Kelurahan Pondok Kacang Timur yang menjadi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui pengalamannya. Selain pengalaman dari pelayanan yang diberikan, masyarakat

dapat memberikan penilaian dari pengetahuan mereka tentang kegiatan pelayanan yang selama ini diselenggarakan oleh pemerintah Kelurahan Pondok Kacang Timur.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya yang menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan public yaitu: kurang kompetennya sumber daya aparatur, tumpang tindihnya peraturan, sistem pengawasan yang lemah, lemahnya penegakkan aturan dan masyarakat yang bersikap toleran terhadap penyelenggaraan pelayanan public yang menyimpang. Sedangkan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan public yaitu profesionalisme sumber daya aparatur, kelembagaan pemerintah yang tepat, aturan (sistem) yang jelas, pengawasan dan akuntabilitas melalui sistem reward dan punishment, dan lingkungan pemerintahan yang sehat.



Gambar 1 Kerangka pemikiran

METODE RISET

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purpose sampling*. Dan yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini antara lain:

1. Kepala Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.
2. Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.

3. Kepala Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.
4. Kepala Seksi Ekonomi Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.
5. Kepala Seksi Kesejahteraan Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.
6. Perwakilan Ketua RT maupun Ketua RW di wilayah Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan data dilakukan menggunakan teknik observasi partisipatif, wawancara semi terstruktur, dokumentasi dan triangulasi penggabungan dari ketiga teknik pengumpulan data.

HASIL PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka bahasan penelitian dapat dijelaskan sebagaimana berikut:

1. Wilayah Kelurahan Pondok Kacang Timur
Pondok Kacang Timur Merupakan wilayah Kelurahan yang berada di bawah pemerintahan Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan dengan luas wilayah 260.577 Ha² yang berbatasan dengan kelurahan Tajur, Parigi, Pondok aren dan Pondok Kacang Barat. Terdiri dari 111 RT yang tersebar di 13 RW dan memiliki jumlah kepala keluarga sebanyak 10.215 (KK) dengan jumlah total penduduk sebanyak 34.652 jiwa terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 17.664 jiwa dan jenis kelamin perempuan sebanyak 16.988 jiwa.

2. Faktor Pendorong Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor-faktor pendorong pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur diantaranya:

- a. Faktor Kesadaran Aparatur

Faktor kesadaran aparatur menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat,

sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan publik.

Kesadaran aparatur dalam pelaksanaan pelayanan public di lingkungan Kelurahan Pondok Kacang Timur sudah terlihat. Hal ini dilihat dari adanya evaluasi dan pembinaan secara rutin sehingga aparatur mengetahui tugas yang harus dikerjakan. Bahkan dengan adanya evaluasi tersebut, aparatur termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan setiap permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan dapat ditemukan solusinya.

- b. Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor aturan menjadi pendorong kedua dalam pelaksanaan pelayanan publik. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari aparatur sebagai petugas pelayanan aturan. Aturan juga menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok di lingkungan Kelurahan Pondok Kacang Timur.

Didalam memberikan pelayanan public, aparatur sudah memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) sebagai petunjuk proses pelayanan publik.

- c. Faktor Organisasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pembagian organisasi dalam pelaksanaan setiap jenis pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing aparatur. Pelaksanaan setiap jenis pelayanan public di Kelurahan Pondok Kacang Timur dilihat dari sistemnya terdapat seksi-seksi yang mempunyai tugas masing-masing sehingga ada kerjasama dan koordinasi untuk menjalankan setiap jenis pelayanan public sesuai dengan porsinya masing-masing.

- d. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Pada bidang pelayanan, suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Dalam standar pelayanan (SP) sudah dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan memiliki kemampuan dalam mengolah data. Dalam hal ini aparatur Kelurahan Pondok Kacang Timur sudah memiliki kemampuan dan keterampilan komunikasi dalam memberikan pelayanan.

e. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi.

Namun demikian,, sarana yang dibutuhkan oleh Kelurahan Pondok Kacang Timur untuk menunjang kualitas pelayanan kurang baik, seperti tidak memadainya kursi dan meja kerja sehingga mempengaruhi kenyamanan aparatur dalam bekerja. Dan juga tidak tersedianya fasilitas internet dan ruang tunggu. Barang-barang pendukung seperti computer dan printer memang sudah ada, namun perlu adanya tambahan.

3. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik

Beberapa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur diantaranya:

a. Faktor Kemampuan

Pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Pondok Kacang Timur terhambat karena adanya ketebatasan pegawai (aparatur Kelurahan) dalam menggunakan komputer. Maka dapat diambil kinformasi bahwa faktor kemampuan aparatur menjadi faktor

penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pemerintah kelurahan Pondok Kacang Timur sebagai organisasi pemerintah yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut memiliki aparatur kelurahan yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terlaksana secara optimal tidak ada lagi berbagai macam keluhan ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

b. Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

Menurut Handoko (2009:47) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Kualitas sumber daya aparatur di kelurahan Pondok Kacang Timur pada kondisi yang ada saat ini masih rendah, hal tersebut dikarenakan aparatur kelurahan yang berpendidikan S1 hanya kepala kelurahan saja, sedangkan para kepala seksi dan staf lainnya lulusan sekolah lanjutan tingkat atas (SLTA).

c. Faktor Dukungan Pemerintah

Sebagai bentuk dukungan dari Pemerintah Kota Tangerang Selatan terhadap penyelenggaraan pelayanan public oleh kelurahan Pondok Kacang Timur yaitu upaya untuk memperjuangkan status kepegawaian para aparatur di kelurahan Pondok Kacang Timur. Dimana pada saat ini yang berstatus PNS hanya kepala kelurahan saja. Sedangkan pegawai yang lainnya masih berstatus honorer.

d. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud disini ialah suasana kerja yang dapat mendorong aparatur di kelurahan Pondok Kacang Timur untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Kondisi kerja yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan yang

dilakukan oleh para aparatur di kelurahan Pondok Kacang Timur apabila suasana kerja yang kooperatif dan kolaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap aparat diciptakan.

Akan tetapi kondisi kerja di Kantor Kelurahan Pondok Kacang Timur kurang begitu disiplin dalam mematuhi waktu-waktu kerja, tidak terampil nya dan minimnya dedikasi dan komitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut merupakan refleksi dari suasana kerja yang tidak kooperatif, kolaboratif, kurangnya kejelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing aparat, juga karena minimnya fasilitas kerja.

PENUTUP

Beberapa kesimpulan yang diajukan peneliti adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh suatu informasi bahwa yang menjadi faktor pendorong dalam pelaksanaan pelayanan public di Kelurahan Pondok Kacang Timur antara lain:
 - a. Faktor kesadaran aparatur kelurahan Pondok Kacang Timur dalam pelaksanaan pelayanan public
 - b. Faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan public
 - c. Faktor organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, sebagian aparatur telah mengetahui pembagian organisasi dan uraian tugas yang tertera pada SOP.
 - d. Faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan public antara lain:
 - a. Faktor kemampuan sumber daya aparatur, dimana di kelurahan Pondok Kacang Timur terhambat karena adanya keterbatasan aparatur kelurahan dalam menggunakan komputer.
 - b. Faktor dukungan pemerintah, saat ini status kepegawaian yang berstatus PNS hanyalah Lurah, sedangkan pegawai yang lainnya berstatus honorer.
 - c. Faktor kondisi kerja, fasilitas yang tersedia kurang mendukung atau kurang memadai.

Beberapa saran yang diajukan peneliti adalah:

1. Untuk meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur di kelurahan Pondok Kacang Timur, peneliti menyarankan agar pihak kelurahan mengajukan kepada Pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk melakukan perekrutan tenaga kerja harian yang memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasi pekerjaannya.
2. Lurah sebagai pemimpin sebaiknya mengajukan kepada pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk memberikan status PNS kepada para aparat Kelurahan.
3. Pihak kelurahan Pondok Kacang Timur sebaiknya menyusun anggaran yang akan diusulkan kepada pemerintah Kota Tangerang Selatan berkaitan dengan pengadaan sarana dan prasarana kerja di kantor Kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Kartika. Andi. 2011. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Audit Delay Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di BEI. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Vol 3 No 2, Nopember 2011.
- Moenir H. A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya. Bandung
- Nasir, Mohammad. 2009. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nurmandi. 1999. *Wacana Pembangunan dalam Negara Demokrasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Parasuraman, et.al, 1985, *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*, Kunci Ilmu. Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P dan Merry Coulter. 2010. *Manajemen Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Singarimbun, Masri. 2009, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D) Best Seller*. Alfabeta. Bandung
- . 2013. *Metode Penelitian Kombinasi Kualitatif Kuantitatif (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang
Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang
penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor 63 tahun 2003 *Pedoman*
Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Nomor: KEP/25PAN/2004
Tentang *Pedoman Umum Penyusunan*
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM