

POLA PELAYANAN PUBLIK TERPADU STUDI PADA KANTOR PERIJINAN DAN PELAYANAN TERPADU KOTA BATU

Willy Tri Hardianto, Nanang Bagus S., Gatut Susanto
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang

ABSTRACT

Field study to the decentralization factors indicates that: 1) decentralization and authority capacities given to Batu service unit are still limited, 2) institution has not been provided with clear esselon in administration structure, 3) the finding of service unit even results in service centralization, 4) service activity is implemented to two sections, County unit itself and organization unit authorized by the former 5) lack of support from unit of organization authorized in giving service is founded and 6) multiple positions at organization structure are also expressed.

The output, as determined from 8 criteria, is used to value the service quality, among other; 1) Simplicity, 2) Clarity and Certainty, 3) Security, 4) Openness, 5) Efficiency, 6) Economy, 7) Justice and Decentralization, 8) Timing accuracy. The adjustment at 8 service types provided by Batu public service unit by separate study, provides that only From the eight of services provided by Batu service unit, only those two offices are called as good service quality provider. Most of the branch are still less in quality. Therefore, it can be summarized that the whole public service in Batu service unit still remains low or less.

Key Words: *Decentralization, Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari pada kegiatan administrasi publik. Sebagai mana telah diketahui bersama bahwa administrasi publik mempunyai dimensi cakupan yang amat luas dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Dari dimensi yang luas tersebut, pelayanan publik salah satu aspek yang paling dekat menyentuh masyarakat. Untuk itulah maka diantara kalangan para ilmuwan ada yang berpendapat, bahwa kualitas pelayanan publik dapat dijadikan salah satu tolok ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintahan (Abdul Wahab, 1999). Sehingga akhir-akhir ini banyak usaha reformasi administrasi oleh Pemerintah untuk memperbaiki ujuk kerja pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Demikian pula halnya dengan penelitian ini, mengungkap kualitas pelayanan publik, yang diselenggarakan oleh Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu. Kegiatan pelayanan publik melalui Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu ini, merupakan bentuk reformasi administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Batu sejak tahun 2005. Dimana tujuannya adalah ingin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang sebelumnya pernah berlangsung dengan model pelayanan fungsional.

Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep penelitian ini berpijak pada konsep teori governance, yang antara lain menyatakan penyelenggaraan pemerintahan yang sentralistis cenderung menghasilkan sistem birokrasi yang rigid dan akhirnya dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang kurang baik. Kemudian solusi yang disarankan dalam teori ini adalah dengan cara mendesentralisasikan penyelenggaraan pemerintahan (Abdul Wahab, 1999).

Demikian pula dalam pijakan konsep teori yang lainnya yaitu teori manajemen pelayanan publik, terdapat pandangan yang identik dengan pandangan teori governance ini. Bahwa untuk memperbaiki kualitas pelayanan, salah satunya yang diperlukan adalah adanya desentralisasi pelayanan kepada unit organisasi yang terdekat dengan pelanggan (Osborne, 1992; Common, 1993). Disamping faktor desentralisasi juga dikatakan masih terdapat sejumlah faktor yang dapat mendukung maupun menghambat terwujudnya kualitas pelayanan tersebut. Dilihat dari sisi internal organisasi faktor-faktor tersebut dapat berupa kondisi-kondisi antara lain; 1) Kepemimpinan, 2) Lingkungan Kerja, 3) Keterampilan Aparatur, 4) Uraian Tugas, 5) Teknologi Yang Dipakai, 6) Kesadaran Aparatur, 7) Kelengkapan Sarana, dan 8) Budaya Patrimonial .penelitian. Sedangkan dilihat dari sisi eksternal organisasi faktor-faktor tersebut dapat berupa kondisi-kondisi antara lain; 1) Tekanan Pelanggan dan 2) Tekanan Teknologi (Chapman, 1973; Steer, 1985; Effendi, 1995 dan Moenir, 1998).

Pada bagian yang lainnya menurut pandangan “teori konsumenisme” dikatakan masih diperlukan adanya jaminan kualitas dari produsen (provider) kepada konsumen (user) dalam hubungannya dengan penyajian kualitas suatu produk. Dalam pandangan teori ini tidak terjadi adanya keseimbangan kekuatan diantara mereka yang menyediakan barang dan jasa (produsen/provider), dengan untuk siapa barang dan jasa tersebut disediakan (konsumen/user). Posisi produsen selalu lebih kuat dibandingkan dengan posisi konsumen. Sehingga konsumen akan selalu dirugikan dalam konteks penyajian kualitas suatu produk. Untuk menjamin agar produk yang dihasilkan oleh produsen benar-benar produk yang berkualitas, diperlukan adanya pergeseran keseimbangan kekuatan dari produsen (provider) kepada konsumen (user). Caranya adalah dengan jalan membuka akses bagi konsumen/user (access), memberikan kesempatan memilih (choice), membuka informasi yang luas (information), memberikan kesempatan untuk menerima ganti rugi (redress) dan keterwakilan kepentingan konsumen (representation)

Selanjutnya untuk menilai kualitas pelayanan publik dalam kondisi “mutual knowledge”, penelitian ini menggunakan kriteria antara lain; 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan dan Kepastian, 3) Keamanan, 4) Keterbukaan, 5) Efisien, 6) Ekonomis, 7) Keadilan dan Pemerataan, serta 8) Ketepatan Waktu (Moenir, 1998; Kristiadi, 1990 : dan Islamy, 1999). Kondisi mutual knowledge adalah kondisi dimana antara produsen (provider) dan konsumen (user) sama-sama dapat dengan mudah untuk mengevaluasi kualitas dari pada suatu produk.

Berdasarkan atas kerangka konsep teori tersebut diatas, maka penelitian ini merumuskan kerangka konsep pemikiran antara lain: 1) Mencermati kondisi desentralisasi tersebut pada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, 2) Mencermati kondisi faktor-faktor internal organisasi Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, 3) Mencermati kondisi faktor-faktor eksternal organisasi Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, dan 4) Mencermati kondisi kualitas output dari pada pelayanan publik yang dihasilkan oleh Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu ini. Dengan kerangka konsep pemikiran yang demikian ini, penilaian kualitas tersebut dilihat dari aspek proses dan juga dari aspek outputnya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berlandaskan fenomenologi. Dengan pendekatan ini akan dilakukan pengamatan yang bersifat holistik dan juga bersifat naturalistik. Sedangkan analisisnya menggunakan pendekatan analisis model interaktif dari Miles dan Huberman (1992).

Data dan Teknik pengumpulannya

Data utama penelitian ini bersumber dari wawancara dengan para pegawai yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini, dan juga dengan para pejabat/pimpinan unit Instansi Pemerintah yang terkait dengan Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu serta dengan masyarakat pengguna pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu. Sedangkan data tambahannya bersumber dari data dokumentasi yang diambil dari buku agenda kegiatan pelayanan dan laporan bulanan kegiatan pelayanan publik yang di jumpai di Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu maupun di berbagai instansi terkait dengan Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk menjamin derajat kepercayaan hasil penelitian ini, dari sejak awal telah diupayakan menjaga keabsahan data yang dikumpulkannya. Teknik yang ditempuh untuk menjaga keabsahan data tersebut antara lain dilakukan dengan cara; a) Melakukan ketekunan pengamatan, b) Melakukan triangulasi, c) Menyelenggarakan pemeriksaan sejawat melalui diskusi, d) Menyajikan uraian rinci dan d) Menyelenggarakan auditing.

Analisis Data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992). Analisis ini terdiri dari 3 komponen dasar yaitu; reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang mekanismenya berlangsung secara interaktif. Analisis tersebut dilakukan mulai sejak pengumpulan data dan berlangsung terus sampai pada saat penelitian ini berakhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian dari Aspek Desentralisasi

Sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecilnya intensitas kewenangan yang dilimpahkan kepada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu, mengakibatkan terbatasnya kewenangan Kepala kantor dalam melaksanakan fungsinya, yang pada akhirnya mengakibatkan terwujudnya kualitas pelayanan publik yang kurang baik. Dengan demikian temuan penelitian ini dan juga dikuatkan oleh temuan penelitian Ardana, dapat dikatakan mendukung pandangan teori desentralisasi. Dimana makna yang dapat disimpulkan dalam teori ini adalah bahwa intensitas pelimpahan kewenangan kepada suatu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikannya.

Kajian dan Aspek Kondisi Internal Organisasi

Secara teoritis selain kondisi desentralisasi yang dapat menentukan kualitas pelayanan, juga masih akan ditentukan oleh kondisi yang ada pada internal organisasi itu. Kondisi-kondisi tersebut antara lain terdiri dari: kepemimpinan, lingkungan kerja, keterampilan aparatur, uraian tugas, kesadaran aparatur, teknologi yang dipakai, kelengkapan sarana, budaya patrimonial dan jaminan kualitas.

Kepemimpinan

Tampak bahwa terbatasnya intensitas kewenangan yang diterima oleh Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu dalam melaksanakan fungsi kepemimpinannya, akhirnya telah menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik selama ini. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dikatakan mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Steer tersebut di atas.

Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan tempat kerjanya sesungguhnya sudah cukup kondusif untuk menunjang pelaksanaan aktivitas kerja bagi para pegawainya. Namun karena pengawasan kepada para pegawai

sangat lemah sebagai akibat dari pada kondisi kepemimpinan yang lemah, maka para pegawai menjadi kurang disiplin dalam memanfaatkan jam kerja kantor untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Sehingga kondisi lingkungan kerja yang sudah kondusif tersebut akhirnya tidak dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dikatakan tidak mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Steer tersebut di atas. ditemui bahwa sebagian besar ketrampilan pegawai Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu masih kurang baik. Kondisi yang demikian ini pada akhirnya telah mewujudkan kualitas pelayanan yang kurang baik selama ini.

Kesadaran Aparat

Sedangkan dari hasil penelitian ini ditemui bahwa kondisi kesadaran aparatur pada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu masih kurang baik. Kondisi yang demikian ini telah menghasilkan kualitas pelayanan publik yang kurang baik. Dengan demikian temuan penelitian ini mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Moenir.

Teknologi yang Dipakai

Penggunaan teknologi komputer yang dipakai oleh lini belakang, belum mampu dimanfaatkan secara maksimal. Kondisi yang demikian disebabkan karena sebagian besar para pegawai di lini belakang belum mampu menggunakan peralatan tersebut. Sehingga keadaan yang demikian ini telah menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik. Dengan demikian temuan penelitian ini dapat dikatakan mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Moenir.

Kelengkapan Sarana

Kelengkapan sarana pada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu masih belum cukup. Kondisi yang demikian itu masih belum dapat mendukung kelancaran mobilitas pelayanan. Sehingga pada akhirnya menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dikatakan mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Moenir.

Budaya Patrimonial

Budaya patrimonial yang tumbuh dikalangan aparat birokrasi penyelenggara pelayanan publik Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu, disertai oleh kondisi kesadaran aparatur yang kurang baik, akhirnya telah dapat menghasilkan kualitas pelayanan publik yang kurang baik. Dengan demikian temuan penelitian ini dapat dikatakan mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Effendi.

Jaminan Kualitas

Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu masih kurang memberikan jaminan kualitas. Kondisi yang demikian ini telah menghasilkan adanya kualitas pelayanan publik yang kurang baik. Dengan demikian temuan penelitian ini mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Potter.

Kajian dari Aspek Kondisi Eksternal Organisasi

a. Tekanan Pelanggan

Kondisi tekanan pelanggan terhadap penyelenggara pelayanan publik masih lemah, baik yang dilakukan secara perorangan maupun secara terorganisir. Lemahnya kondisi tekanan pelanggan ini akhirnya telah menghasilkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu yang masih kurang baik. Dengan demikian temuan penelitian ini dapat dikatakan mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Chapman dan Steer tersebut di atas.

b. Tekanan Teknologi

Perkembangan teknologi multimedia di lingkungan eksternal Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu, telah mendorong manajemen organisasi untuk melakukan perubahan teknologi

yang mereka sedang pergunakan saat ini. Disisi lain penggunaan teknologi yang sedang dipakai saat ini, masih belum mampu dimanfaatkan secara maksimal, untuk menunjang pelaksanaan pelayanan publik oleh sumber daya manusia yang tersedia. Sehingga kesimpulan yang dapat ditarik dari temuan ini, bahwa penggunaan teknologi multi media mungkin ada benarnya akan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang akan diberikan oleh Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu, akan tetapi masih belum dibuktikan pada saat ini, karena teknologi tersebut belum diterapkan. Dengan demikian dapat dikatakan temuan penelitian ini mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Chapman.

Kajian dari Aspek Kualitas Pelayanan yang Dihasilkan

Selanjutnya temuan daripada penelitian ini terhadap penilaian kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu, berdasarkan atas delapan ukuran kriteria standar tersebut di atas,. Dan satu jenis pelayanan yang lainnya yaitu pelayanan Ijin Reklame telah dapat memenuhi tujuh kriteria dari delapan kriteria tersebut. Sehingga dengan demikian baru satu jenis pelayanan ini, yang telah dapat dikatakan mempunyai kategori pelayanan dengan predikat baik yang berlangsung di Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu ini.

Sedangkan enam jenis pelayanan yang lainnya lagi yaitu pelayanan-pelayanan: Ijin Mendirikan bangunan (IMB), Surat Ijin Tempat Usaha dan Undang-Undang gangguan (SITU/HO), Persetujuan Prinsip Membangun, Ijin Prinsip Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum, serta Ijin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum, masih belum dapat memenuhi sebagian besar dari kriteria standar yang ditetapkan tersebut. Sehingga dengan demikian semua pelayanan ini, masih belum dapat dikatakan mempunyai predikat pelayanan dengan kualitas yang baik.

Jadi dari keseluruhan hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang berlangsung melalui Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu ini, dapat dikatakan sebagian besar masih belum baik. Dengan demikian temuan penelitian ini, dapat dikatakan mendukung pandangan teori yang dikemukakan oleh Islamy dan Kristiadi.

KESIMPULAN

Dari keseluruhan hasil penelitian ini dapat disimpulkan terdapat sejumlah faktor yang menjadi penghambat utama bagi terwujudnya kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut terdiri dari; ketidakjelasan eselening kelembagaan, adanya ketidakjelasan uraian tugas, kurangnya profesionalisme pegawai, dan kurangnya prasarana untuk dapat memobilitas aktivitas pelayanan. Kondisi yang demikian ini pada akhirnya tidak dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bersifat *“one stop service”*.

Terdapat dua factor yang akan dapat mendukung bagi terwujudnya kualitas pelayanan public dimasa depan. Faktor tersebut antara lain adanya komitmen dukungan Pucuk Pimpinan Pemerintah Kota Batu yang kuat untuk melanjutkan kebijakan pemberian pelayanan Terpadu Kota Batu dan telah tersedianya Gedung Kantor yang sangat representative untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1999, *“Reformasi Pelayanan Publik Kajian Dari Perspektif Teori Governance”*, Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Cammon, Richard, Norman Flyun and Elizabeth Mellon, 1993, *“Managing Public Service Copetition and Decentralization”*, Butterworth-Heinemann Ltd, Lincarce House, Jordan Hill, Oxford OX 2 8 DP.
- Chapman, Richard L. and Frederic N Cleaveland, *“The Changing Character of The Public Service and The Administrator of The 1980’s*, July/August 1973, Academy of Public Adminitration, Delphi, Washington.

- Efendi, Sofian, 1995, "*Kebijakan Pembinaan Organisasi Publik Pada PJP II*", *Percikan Pemikiran Awal*, Makalah Disampaikan Dalam Pelatihan Analisis Kebijakan Sosial Angkatan III, Yogyakarta.
- Islamy, M. Irfan, 1999, "*Reformasi Pelayanan Publik*", Makalah Yang Disampaikan Pada Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah.
- Kristiadi, J.B., 1994, "*Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima*", *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Nomer 3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia.
- Lijan, P.S. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Miles, M. B. dan Huberman, M. A. (1992), *Analisis Data Kualitatif*, terjemahan Tjetjep Rohandi Rohidi, UI – Press, Jakarta.
- Moenir, H. A.S., 2008, "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", Cetakan III, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.